

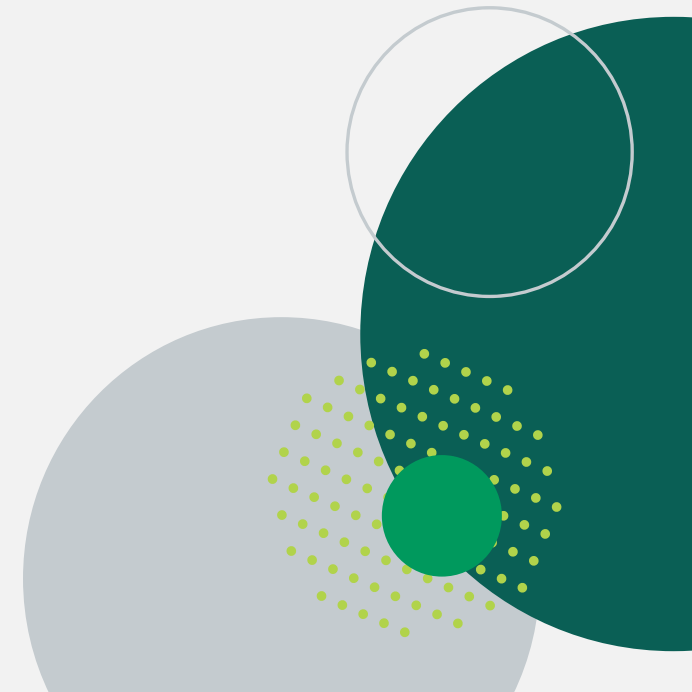


PESQUISA DE SATISFAÇÃO de Beneficiários 2020



Índice

1. Introdução	3
2. Metodologia	6
3. Perfil da população amostrada	11
4. Resultados	13
5. Conclusão	46





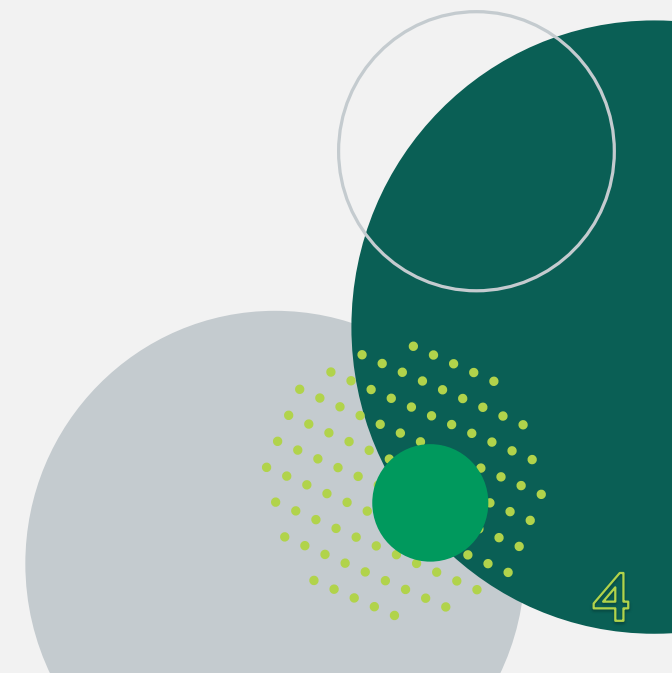
Introdução

Unimed 
Rio Verde



A Unimed Rio Verde realizou uma pesquisa quantitativa para mensurar a satisfação dos beneficiários de planos de saúde, em atendimento aos requisitos da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Essa pesquisa busca atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). Os resultados obtidos poderão contribuir nas ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte da operadora de planos privados de assistência à saúde (OPS), além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo

Mensurar a satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde com os serviços prestados pela operadora nos 12 meses anteriores à pesquisa.

Empresa

A Unimed Federação Centro Brasileira elaborou e executou a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários da Unimed Rio Verde atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

População Alvo

Beneficiários da Unimed Rio Verde, maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base de dados.

Técnico Responsável

Lucas Siqueira Cheim
CONRE-1: 10732



Metodologia

Unimed 
Rio Verde



Método

Nessa pesquisa o método adotado é o quantitativo. Esse método possibilita gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo a análise estatística e a projeção dos resultados.

Amostragem

O tipo de amostra adotado é a estratificada com seleção aleatória simples sem reposição em cada um dos estratos.

Demais Informações

Na nota técnica estão descritos os demais critérios metodológicos adotados nesta pesquisa.



Universo

Total de beneficiários da Unimed Rio Verde, maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base de dados.

Amostra e Margem de Erro

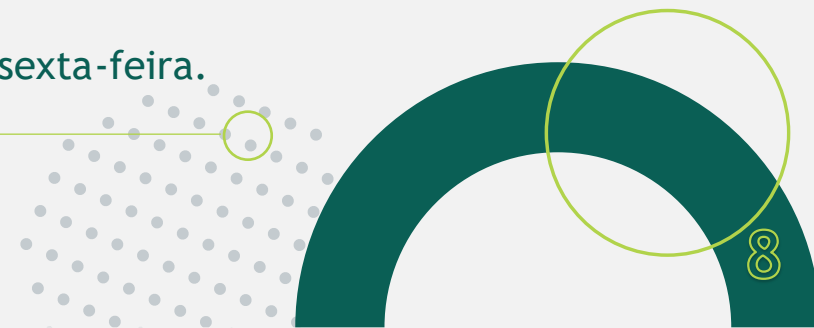
Foram realizadas 383 entrevistas. Considerando o universo de 19.586 beneficiários. Margem de erro 5%, nível de confiança de 95% e variância de 0,25.

Instrumento e Técnica

Questionário estruturado contendo 18 questões, das quais as 10 seguintes foram fornecidas pela ANS e as demais se atribuem para verificar mais detalhadamente alguns pontos de interesse da Unimed Rio Verde. As entrevistas foram realizadas por telefone (CATI).

Período de Coleta

De 9 a 17 de janeiro de 2020, das 9:00h às 21:00h, de segunda a sexta-feira.



Controle de Qualidade

Foram realizados treinamentos e supervisão da equipe de entrevistadores com o objetivo de minimizar os erros não amostrais. O controle de qualidade interno também realizou a revisão de 20% dos questionários a fim de identificar possíveis erros durante o preenchimento. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo a consistência das respostas obtidas.

Erros Não Amostrais

Não foram observados erros não amostrais que ensejassem a adoção de medidas de adequação.

Proteção de Dados

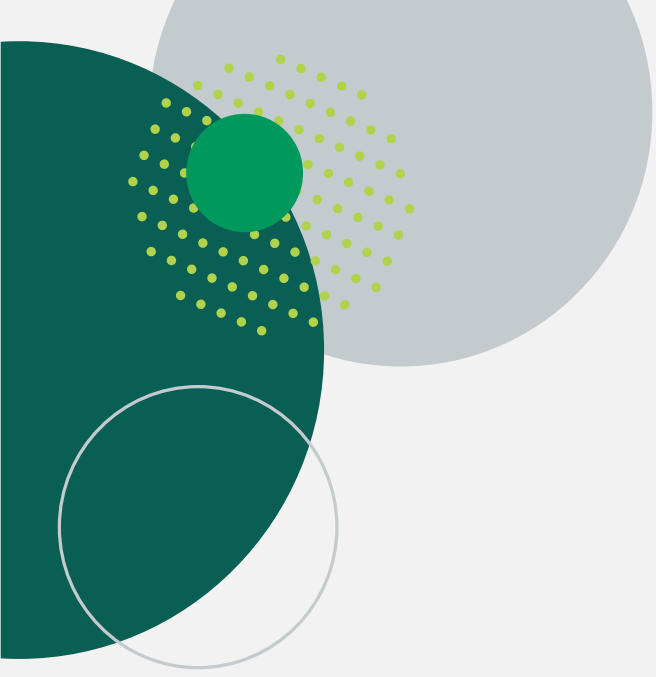
Todos os dados são confidenciais; os pesquisadores foram monitorados e tiveram acesso apenas a informação necessária para o desenvolvimento das pesquisas; as gravações foram armazenadas em ambiente seguro; os pesquisadores não utilizaram celular durante o expediente diário de entrevistas; todos os acessos à internet e portas USB foram bloqueados, com exceção ao servidor da plataforma de questionários.

Taxa de Respondentes

Na tabela abaixo são apresentadas as classificações dos beneficiários amostrados. Dos beneficiários sorteados, 19 (4,14%) recusaram participar da pesquisa, 50 (10,89%) não foram localizados, tendo em vista que foram realizadas três tentativas de contato, e 7 (1,53%) se mostraram incapacitados por questões de saúde para responder à pesquisa. A taxa de respondentes foi de 83,44% (383 beneficiários).

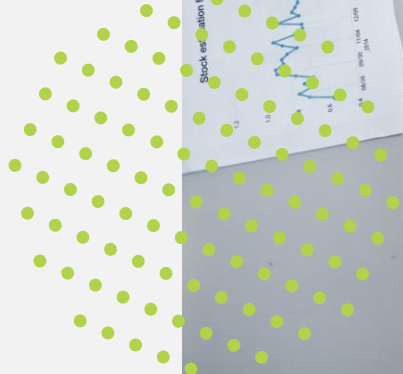
Situação	Beneficiários contatados
Questionário Concluído	383
Recusa	19
Incapacidade	7
Não foi possível localizar o beneficiário	50
Total	459

Adicionalmente foi perguntado a respeito da utilização do plano no período de referência da pesquisa. Somente 1,57% dos 383 beneficiários que tiveram o questionário concluído declararam não utilizar o plano neste íterim. O questionário foi aplicado em sua completude e os resultados contabilizados conjuntamente haja visto a pouca expressividade deste grupo na amostra.

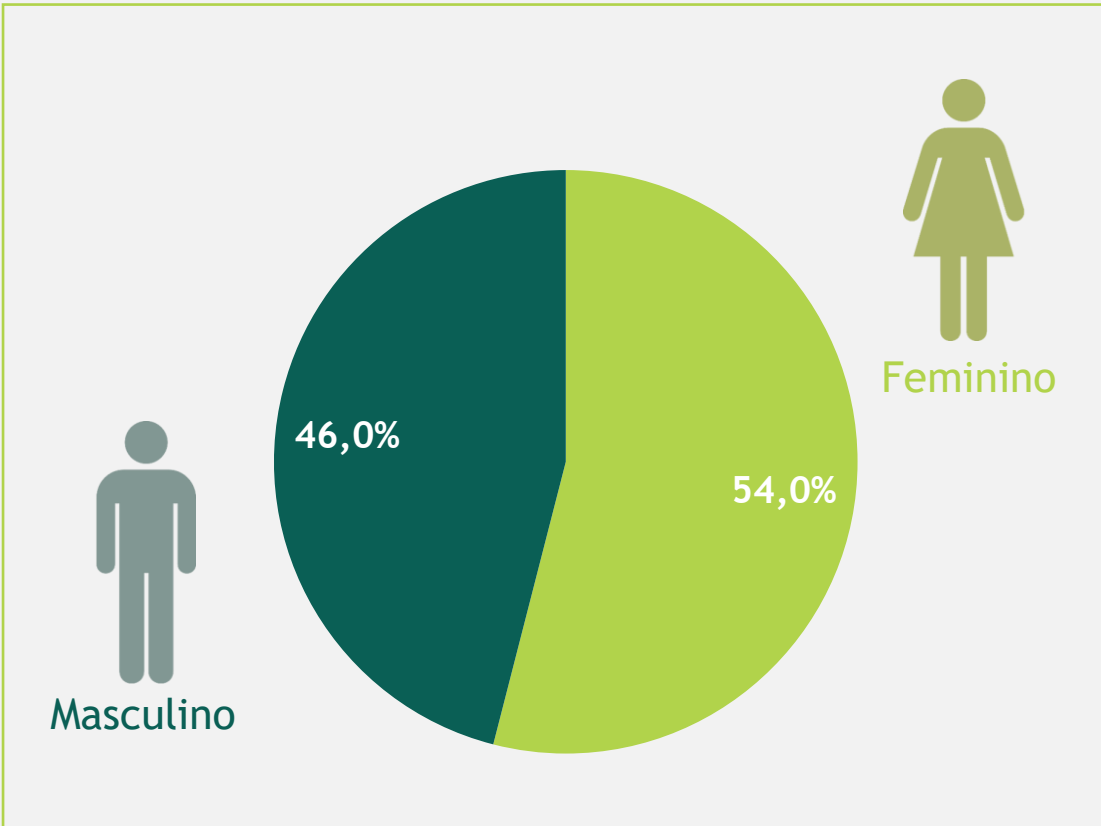


Perfil da População Amostrada

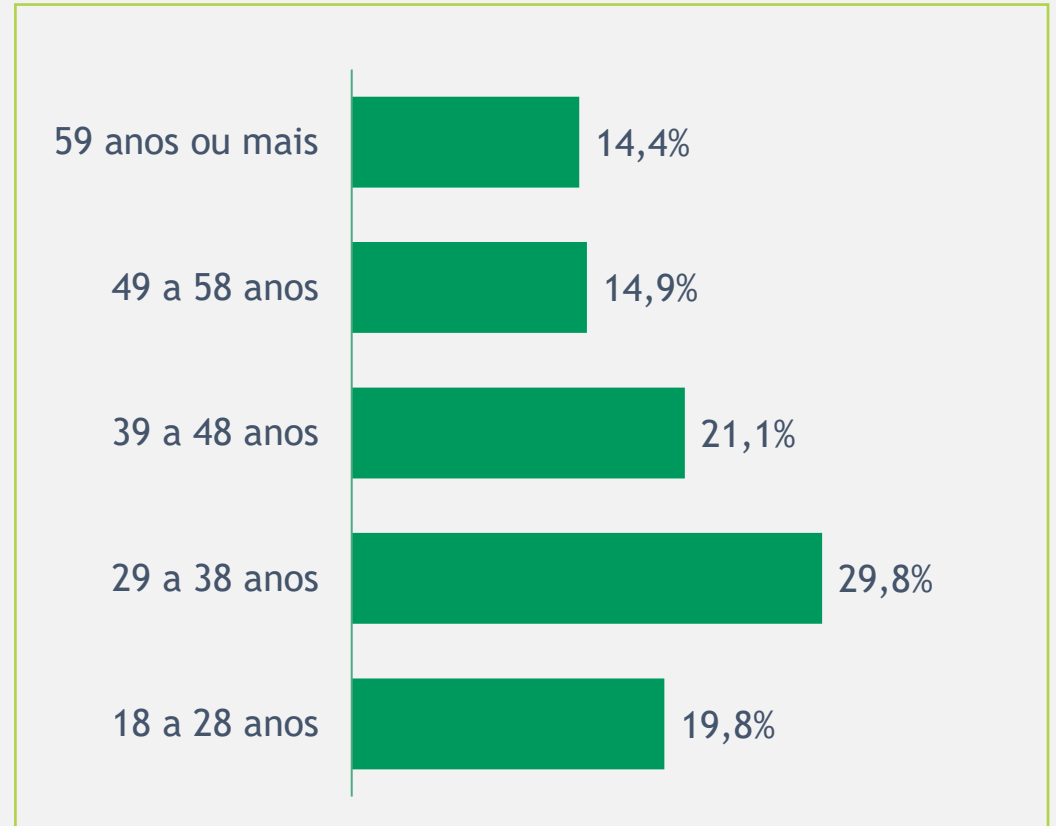
Unimed 
Rio Verde



Sexo



Faixa Etária



População total: 51.132;
População alvo: 19.586;
Idade média: 42 anos.

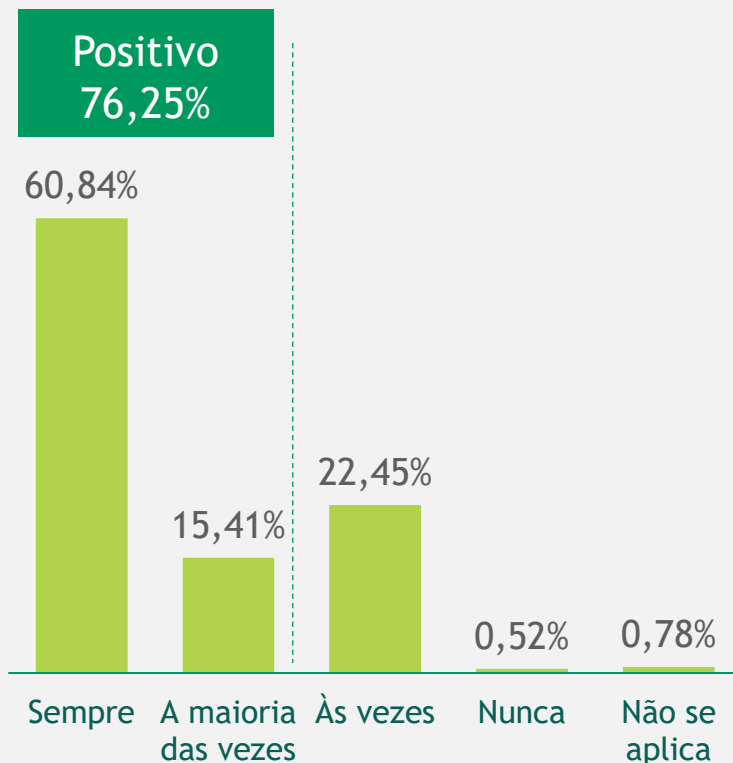


Resultados

Unimed 
Rio Verde

1

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?



Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

A maior parte dos entrevistados declarou que conseguiu ter **cuidados de saúde** por meio do plano quando necessitou. Dos respondentes, 60,84% relatou que sempre obtiveram atendimento por meio do plano e 15,41%, a maioria das vezes. Ademais, 22,45% dos beneficiários informaram que conseguiram ter atendimento pelo plano às vezes. Ainda, dois beneficiários (0,52%) declararam, nunca ter conseguido ter cuidados de saúde pelo plano quando necessitaram. Por fim, 0,78% dos entrevistados consideraram que a questão não se aplica.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	233	60,84%	4,86%	55,97%	65,70%
A maioria das vezes	59	15,41%	3,61%	11,80%	19,01%
Às vezes	86	22,45%	4,17%	18,28%	26,63%
Nunca	2	0,52%	0,71%	0,00%	1,23%
Não se aplica	3	0,78%	0,86%	0,00%	1,65%

1

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?

Opções de resposta							
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Sempre	60,80%	60,87%	55,26%	60,53%	70,37%	56,14%	60,00%
A maioria das vezes	13,07%	17,39%	17,11%	14,04%	13,58%	19,30%	14,55%
Às vezes	23,86%	21,26%	25,00%	23,68%	16,05%	22,81%	25,45%
Nunca	0,57%	0,48%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	1,70%	0,00%	0,00%	1,75%	0,00%	1,75%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Observa-se que em ambos os sexos mais de 60% dos beneficiários relatou que sempre teve cuidados de saúde pelo plano de saúde quando necessitou. Denota-se, também, que 7 entre 10 pessoas com idade entre 39 e 48 anos sempre conseguiu ter cuidados de saúde pelo plano quando necessitaram.

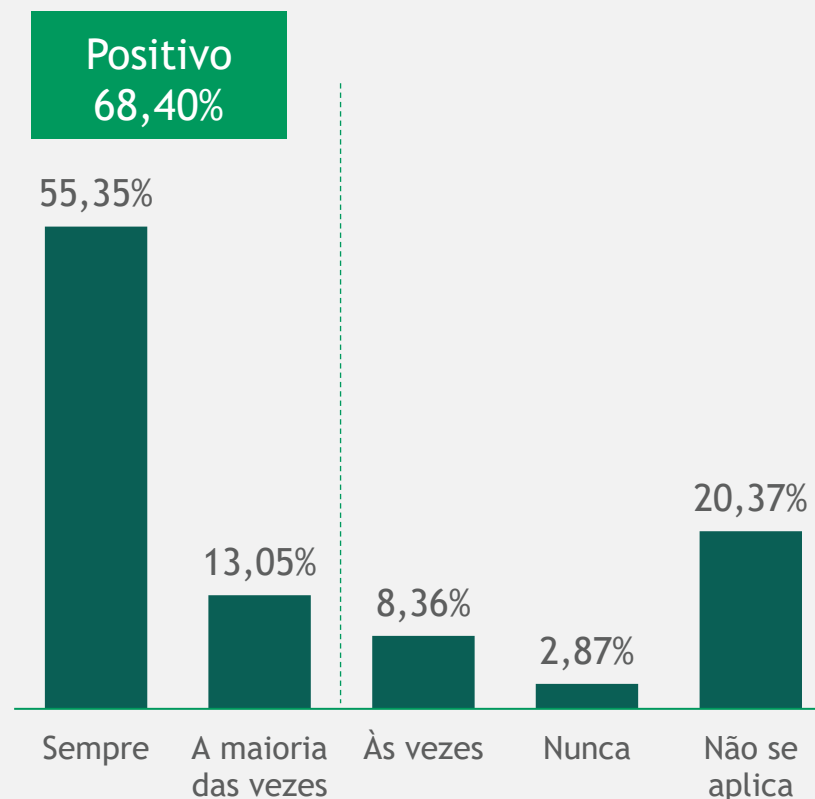
Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

2

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

Grande parte dos entrevistados considera que sempre conseguiu ter **atenção imediata** pelo plano de saúde assim que precisou. De forma que 55,35% alegaram que sempre foram atendidos e 13,05%, a maioria das vezes. Também, 8,36% dos beneficiários informa que conseguiu ter atendimento pelo plano às vezes. Por fim, 2,87% dos beneficiários declarou nunca ter conseguido ter atenção imediata pelo plano de saúde assim que precisou. Cabe ressaltar, também, que pouco mais de um quinto (20,37%) dos beneficiários não necessitou de atenção imediata no período.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	212	55,35%	4,90%	50,45%	60,25%
A maioria das vezes	50	13,05%	3,31%	9,74%	16,37%
Às vezes	32	8,36%	2,76%	5,59%	11,12%
Nunca	11	2,87%	1,67%	1,21%	4,54%
Não se aplica	78	20,37%	4,00%	16,37%	24,36%



Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

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

Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Sempre	53,41%	57,00%	55,26%	57,02%	64,20%	45,62%	49,09%
A maioria das vezes	11,36%	14,49%	13,16%	14,91%	11,11%	17,54%	7,27%
Às vezes	9,09%	7,73%	6,58%	8,77%	3,70%	8,77%	16,37%
Nunca	3,41%	2,42%	3,95%	2,63%	0,00%	3,51%	5,45%
Não se aplica	22,73%	18,36%	21,05%	16,67%	20,99%	24,56%	21,82%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Percebe-se que, independentemente do sexo, mais da metade dos entrevistados alegam ter sido atendidos pelo plano de saúde sempre quando precisaram de atenção imediata. Além disso, pouco mais de um quinto (22,73%) dos homens não necessitaram de atenção imediata no período. Verifica-se, ainda, que 3 dentre 4 beneficiários com idade entre 39 e 48 anos foram atendidos sempre ou a maioria das vezes quando buscaram esta assistência pelo plano.

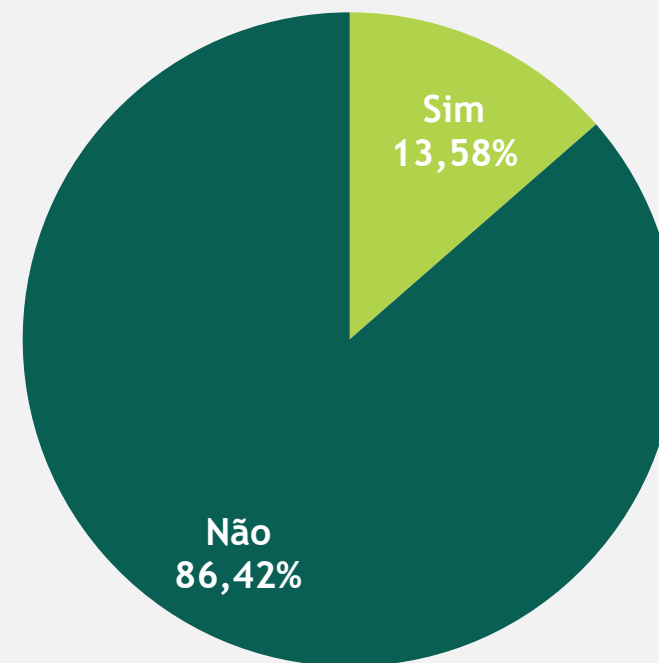
Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

3

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, consulta preventiva com dentista, etc.?



Identifica-se que 86,42% dos beneficiários não recebeu (ou não se recorda de ter recebido) nenhum tipo de comunicação do plano de saúde sobre exames preventivos. Somente 13,58% dos entrevistados alegou ter tido acesso a algum tipo de comunicação sobre o tema.



Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	52	13,58%	3,35%	10,23%	16,93%
Não	331	86,42%	3,35%	83,07%	89,77%

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

3

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, consulta preventiva com dentista, etc.?

Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Sim	13,64%	13,53%	15,79%	8,77%	17,28%	17,54%	10,91%
Não	86,36%	86,47%	84,21%	91,23%	82,72%	82,46%	89,09%
Base	176	207	76	114	81	57	55

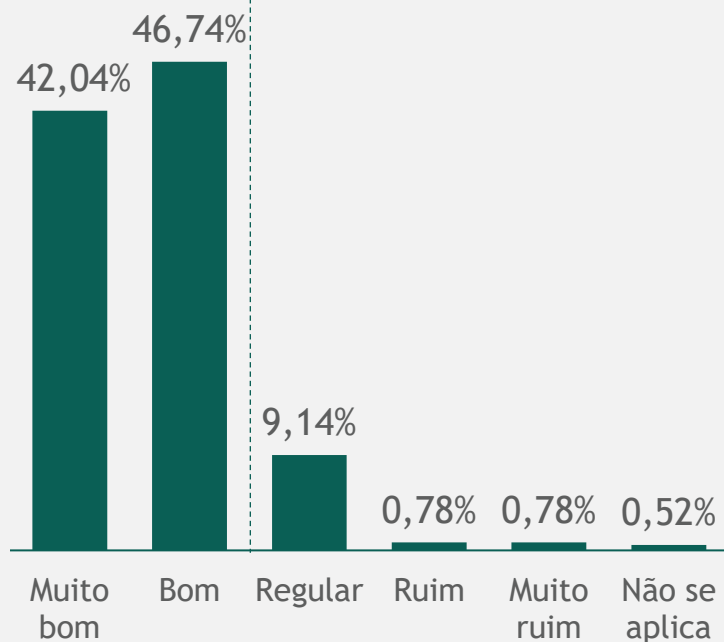
Verifica-se, ainda, que, para ambos os sexos, mais de 86% dos beneficiários não receberam (ou não se recordam de ter recebido) nenhum tipo de comunicação de saúde preventiva. Denota-se, também, que pessoas com idade entre 29 a 38 anos alegaram com maior frequência não terem recebido estas comunicações.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

4

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

Avaliação positiva
88,78%



Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Observa-se que 88,78% dos beneficiários avaliaram positivamente **toda a atenção em saúde recebida**. Dos entrevistados, 42,04% a avaliaram como muito boa e, 46,74%, boa.

Além disso, 9,14% dos beneficiários qualificaram como regular este quesito. Somente para 1,56% dos respondentes a atenção em saúde deixa a desejar, visto que 0,78% a julgaram ruim e 0,78%, muito ruim. Para dois beneficiários (0,52%) esta questão não se aplica.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	161	42,04%	4,86%	37,18%	46,90%
Bom	179	46,74%	4,94%	41,80%	51,68%
Regular	35	9,14%	2,84%	6,30%	11,98%
Ruim	3	0,78%	0,88%	0,00%	1,67%
Muito ruim	3	0,78%	0,86%	0,00%	1,65%
Não se aplica	2	0,52%	0,71%	0,00%	1,23%

4

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

Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	42,04%	42,03%	51,32%	28,07%	43,21%	52,63%	45,46%
Bom	46,59%	46,86%	40,79%	53,51%	49,38%	35,09%	49,09%
Regular	9,09%	9,18%	7,89%	15,79%	6,17%	5,27%	5,45%
Ruim	0,57%	0,97%	0,00%	0,88%	1,24%	1,75%	0,00%
Muito ruim	1,14%	0,48%	0,00%	1,75%	0,00%	1,75%	0,00%
Não se aplica	0,57%	0,48%	0,00%	0,00%	0,00%	3,51%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Nota-se que 88,89% das mulheres e 88,63% dos homens avaliam positivamente toda a atenção em saúde recebida. Destaca-se, também, que nenhuma pessoa com idade entre 18 e 28 e 59 anos ou mais, qualificou este quesito como ruim ou muito ruim. Em síntese, estes resultados caracterizam uma avaliação muito favorável para esta questão.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

5

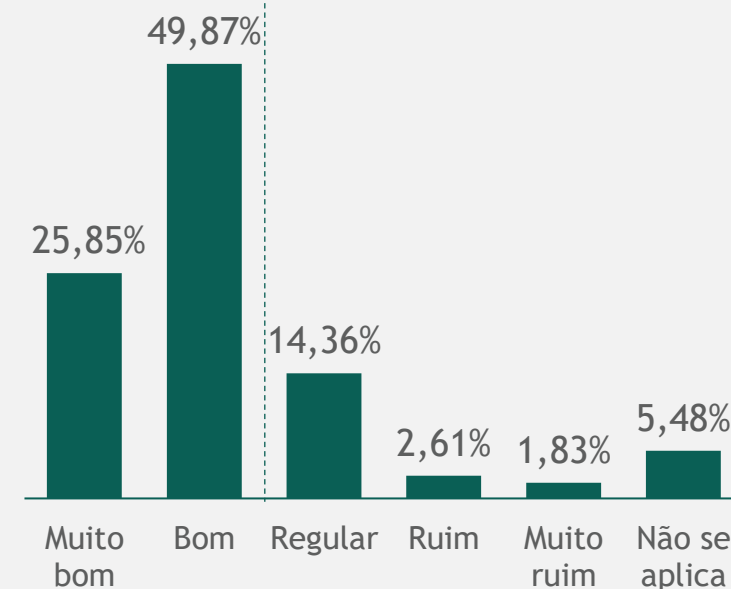
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Pôde-se constatar que 75,72% dos entrevistados avaliaram positivamente a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviço credenciados do plano de saúde. Dos entrevistados, 49,87% a avaliaram como boa e 25,85% como muito boa. Além disso, 14,36% dos entrevistados julgaram esta facilidade como regular, 2,61%, ruim e 1,83%, muito ruim. Por fim, 21 entrevistados (5,48% do total) relataram não ter a necessidade de acesso à lista ou que a questão não se aplica.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	99	25,85%	4,37%	21,48%	30,22%
Bom	191	49,87%	4,90%	44,97%	54,77%
Regular	55	14,36%	3,45%	10,91%	17,81%
Ruim	10	2,61%	1,57%	1,04%	4,18%
Muito ruim	7	1,83%	1,31%	0,51%	3,14%
Não se aplica	21	5,48%	2,25%	3,23%	7,74%

Avaliação positiva
75,72%



Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

5

Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	26,71%	25,12%	28,95%	21,05%	20,99%	29,82%	34,54%
Bom	46,59%	52,66%	46,06%	50,88%	56,79%	42,11%	50,91%
Regular	15,91%	13,04%	11,84%	19,30%	16,05%	10,53%	9,09%
Ruim	2,27%	2,90%	5,26%	0,88%	2,47%	3,51%	1,82%
Muito ruim	3,41%	0,48%	2,63%	3,51%	0,00%	1,75%	3,64%
Não se aplica	5,11%	5,80%	5,26%	4,38%	3,70%	12,28%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

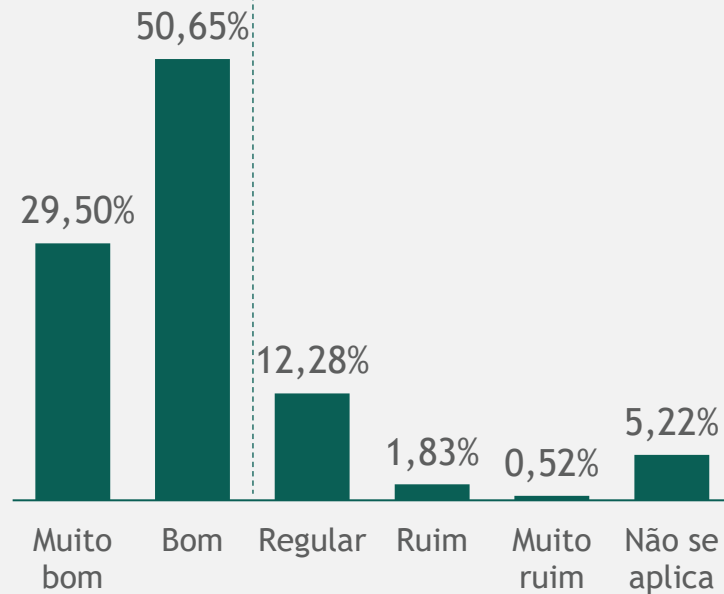
Percebe-se que o público feminino avalia mais positivamente (4,48p.p. a mais) a facilidade de acesso à lista de prestadores quando consideradas as opções de respostas “bom” e “muito bom”. Verifica-se, ainda, que pessoas com 59 anos ou mais apresentam a maior satisfação (85,45%) dentre as faixas etárias pesquisadas considerando as mesmas opções.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

6

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 as informações de que precisava?

Avaliação
positiva
80,15%



Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Ao serem indagados a respeito do acesso às informações via atendimento da prestadora, a maior parte (80,15%) dos entrevistados manifestou um parecer positivo. Dos entrevistados, 50,65% avaliaram o acesso como bom, e 29,5% como muito bom.

Além disso, 12,28% considerou este ponto regular, 1,83%, ruim e 0,52% (2 beneficiários), muito ruim. Por fim, 5,22% dos beneficiários entrevistados consideraram que esta questão não se aplica, ou não buscaram este acesso.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	113	29,50%	4,51%	25,00%	34,01%
Bom	194	50,65%	4,94%	45,71%	55,59%
Regular	47	12,28%	3,21%	9,06%	15,49%
Ruim	7	1,83%	1,33%	0,49%	3,16%
Muito ruim	2	0,52%	0,71%	0,00%	1,23%
Não se aplica	20	5,22%	2,20%	3,03%	7,42%

6

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 as informações de que precisava?

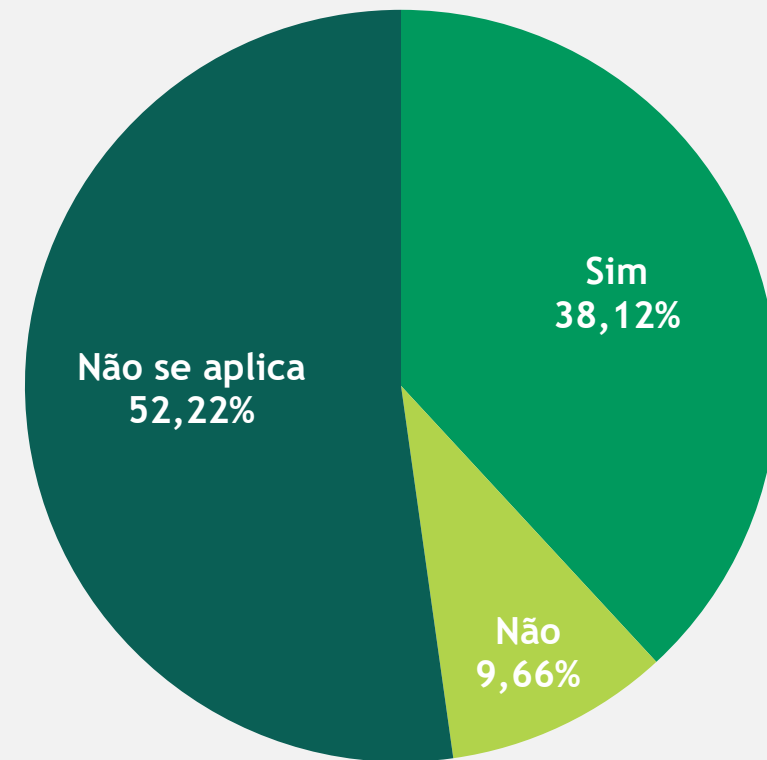
Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	24,43%	33,82%	28,95%	21,93%	29,63%	36,84%	38,18%
Bom	54,55%	47,34%	46,05%	50,88%	60,49%	45,62%	47,27%
Regular	12,50%	12,08%	18,42%	17,54%	7,41%	8,77%	3,64%
Ruim	1,70%	1,93%	0,00%	2,63%	2,47%	1,75%	3,64%
Muito ruim	1,14%	0,00%	0,00%	0,88%	0,00%	0,00%	0,00%
Não se aplica	5,68%	4,83%	6,58%	6,14%	0,00%	7,02%	7,27%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

A maioria das mulheres (81,16%) declarou ser bom ou muito bom o atendimento quanto ao acesso às informações de que precisava. Além disso, observa-se que 9 em cada 10 pessoas com idade entre 39 a 48 anos avaliou positivamente este atendimento. Por fim, cabe ressaltar, que nenhum beneficiário com idade entre 18 e 28 anos considerou este quesito ruim ou muito ruim.

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

Observa-se que a maioria dos entrevistados (52,22%) não fez reclamação para a operadora. Dentre os entrevistados, 38,12% tiveram a sua demanda resolvida. Somente 9,66%, de um total de 383 beneficiários, afirmaram não ter tido sua demanda resolvida.



Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	146	38,12%	4,78%	33,34%	42,90%
Não	37	9,66%	2,92%	6,74%	12,58%
Não se aplica	200	52,22%	4,92%	47,30%	57,14%

Base: 383 entrevistas
 Margem de erro: 5%
 Nível de confiança: 95%



7

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

Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Sim	38,64%	37,68%	44,74%	33,33%	39,50%	38,60%	36,36%
Não	6,82%	12,08%	2,63%	13,16%	7,41%	14,03%	10,91%
Não se aplica	54,54%	50,24%	52,63%	53,51%	53,09%	47,37%	52,73%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Para a maior parte dos entrevistados que realizaram alguma reclamação as demandas foram resolvidas, de forma que a 37,68% das mulheres e 38,64% dos homens entrevistados tiveram suas demandas resolvidas. Destaca-se, ainda, que as pessoas com idade entre 18 e 28 anos tiveram a maior taxa de resolutividade, de forma que 44,74% dos beneficiários desta faixa tiveram sua demanda resolvida. Cabe ressaltar, também, que 13,16% das pessoas com idade entre 29 e 38 anos não tiveram sua solicitação resolvida.

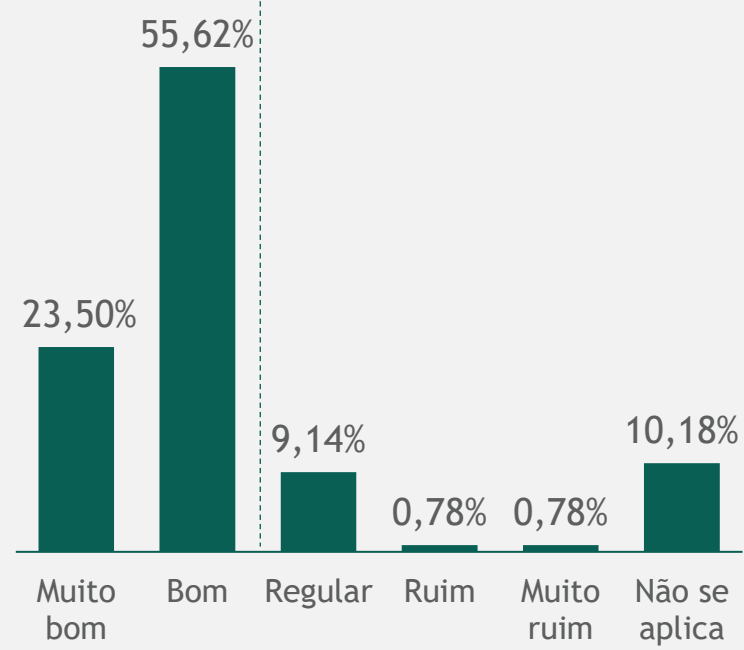
Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Avaliação positiva
79,12%



Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

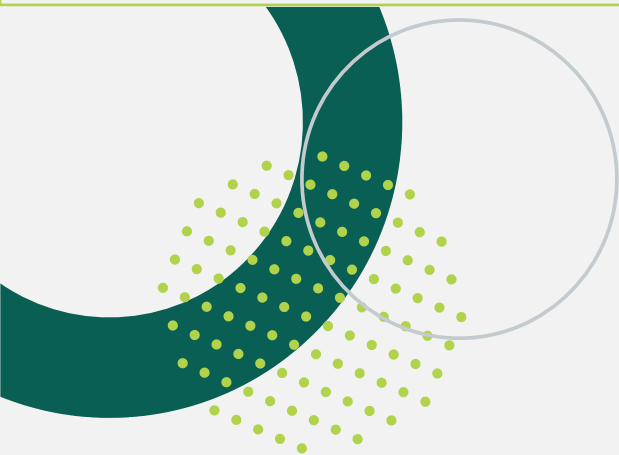
Nota-se que 79,12% dos beneficiários avaliaram positivamente a facilidade quanto ao preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos pela operadora. Dos entrevistados, 23,50% a consideraram muito boa e 55,62%, boa, com uma diferença de 32,12p.p. entre as duas categorias. Ainda, 9,14% considera este ponto regular 0,78%, ruim e 0,78%, muito ruim. Por fim, 10,18% dos entrevistados não avaliaram este item por não se recordarem de preencher documentos e formulários ou por motivos diversos (não se aplica).

p.p.: pontos percentuais.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	90	23,50%	4,19%	19,30%	27,69%
Bom	213	55,62%	4,98%	50,64%	60,59%
Regular	35	9,14%	2,84%	6,30%	11,98%
Ruim	3	0,78%	0,88%	0,00%	1,67%
Muito ruim	3	0,78%	0,86%	0,00%	1,65%
Não se aplica	39	10,18%	3,00%	7,18%	13,18%



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	24,43%	22,70%	27,63%	14,03%	24,69%	26,32%	32,73%
Bom	56,25%	55,07%	59,21%	54,39%	53,10%	54,39%	58,18%
Regular	9,09%	9,18%	6,58%	14,91%	8,64%	8,77%	1,82%
Ruim	0,57%	0,97%	0,00%	0,88%	1,23%	0,00%	1,82%
Muito ruim	1,71%	0,00%	0,00%	0,88%	1,23%	1,75%	0,00%
Não se aplica	7,95%	12,08%	6,58%	14,91%	11,11%	8,77%	5,45%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Base: 383 entrevistas
 Margem de erro: 5,0%
 Nível de confiança: 95%

Observava-se, primeiramente, que a satisfação com a facilidade no preenchimento e envio de documentos exigidos pelo plano é maior entre o público masculino (80,68%) em relação ao feminino (77,77%) considerando as categorias “bom” e “muito bom”. Ademais disso, observa-se que pessoas com 59 anos ou mais apresentam o maior grau de satisfação, com 90,91%, considerando as mesmas categorias.

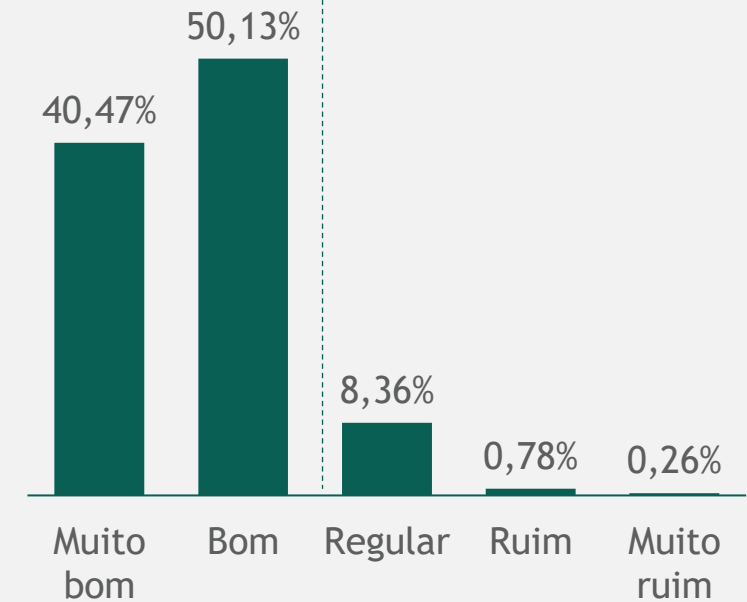
9

Como você avalia seu plano de saúde?

Quando questionados a respeito da **avaliação geral do plano**, cerca de 9 em cada 10 beneficiários responderam positivamente. A maior parte (50,13%) dos entrevistados o avaliou como bom, e 40,47% como muito bom. Além disso, 8,36% consideram o plano regular, 0,78% ruim e 0,26% (um beneficiário), muito ruim.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro padrão	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	155	40,47%	4,86%	35,61%	45,33%
Bom	192	50,13%	4,98%	45,15%	55,11%
Regular	32	8,36%	2,74%	5,61%	11,10%
Ruim	3	0,78%	0,88%	0,00%	1,67%
Muito ruim	1	0,26%	0,49%	0,00%	0,75%

Avaliação positiva
90,60%

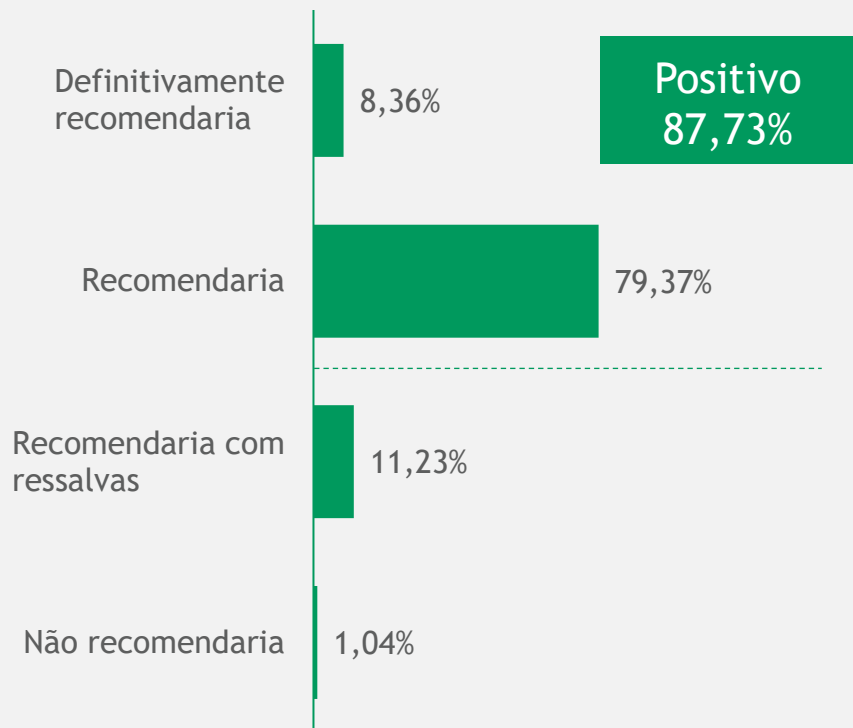


Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	38,07%	42,51%	50,00%	28,95%	43,21%	40,36%	47,27%
Bom	53,97%	46,86%	42,11%	57,89%	46,91%	50,88%	49,09%
Regular	6,82%	9,66%	7,89%	12,28%	9,88%	5,26%	1,82%
Ruim	0,57%	0,97%	0,00%	0,88%	0,00%	1,75%	1,82%
Muito ruim	0,57%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,75%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Os beneficiários de sexo masculino avaliaram mais positivamente o plano, com 92,04% quando consideradas as categorias bom e muito bom. Isso representa 2,67p.p. a mais que o sexo feminino, que apresenta um percentual de 89,37% considerando as mesmas categorias. Destaca-se, também, que 96,36% dos beneficiários com 59 anos ou mais avaliaram o plano positivamente. Além disso, metade dos beneficiários com idade entre 18 e 28 anos classificaram o plano como muito bom. As avaliações positivas somam 92,11% nesta faixa etária.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%



Quando indagados sobre a recomendação do plano de saúde, 98,96% dos beneficiários informam que recomendariam o plano à amigos ou familiares, sendo que 8,36% o fariam definitivamente e 11,23%, com ressalvas.

Somente 1,04% dos entrevistados declararam que não recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	32	8,36%	2,72%	5,63%	11,08%
Recomendaria	304	79,37%	4,02%	75,36%	83,39%
Recomendaria com ressalvas	43	11,23%	3,12%	8,11%	14,34%
Não recomendaria	4	1,04%	1,02%	0,00%	2,06%

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Definitivamente recomendaria	7,95%	8,70%	13,16%	4,39%	14,82%	3,51%	5,45%
Recomendaria	81,82%	77,29%	77,63%	80,70%	79,01%	77,19%	81,82%
Recomendaria com ressalvas	9,09%	13,04%	9,21%	14,03%	6,17%	15,79%	10,91%
Não recomendaria	1,14%	0,97%	0,00%	0,88%	0,00%	3,51%	1,82%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Observa-se que cerca de 9 a cada 10 homens recomendariam o plano sem ressalvas. Além disso, somente 1,00% das mulheres não recomendariam o plano para amigos ou familiares. Cabe destacar que 14,82% dos beneficiários com idade entre 39 e 48 anos alegaram que definitivamente recomendaria o plano e que nenhum beneficiário com idade entre 18 e 28 anos, e 39 a 48 anos, não o recomendariam.

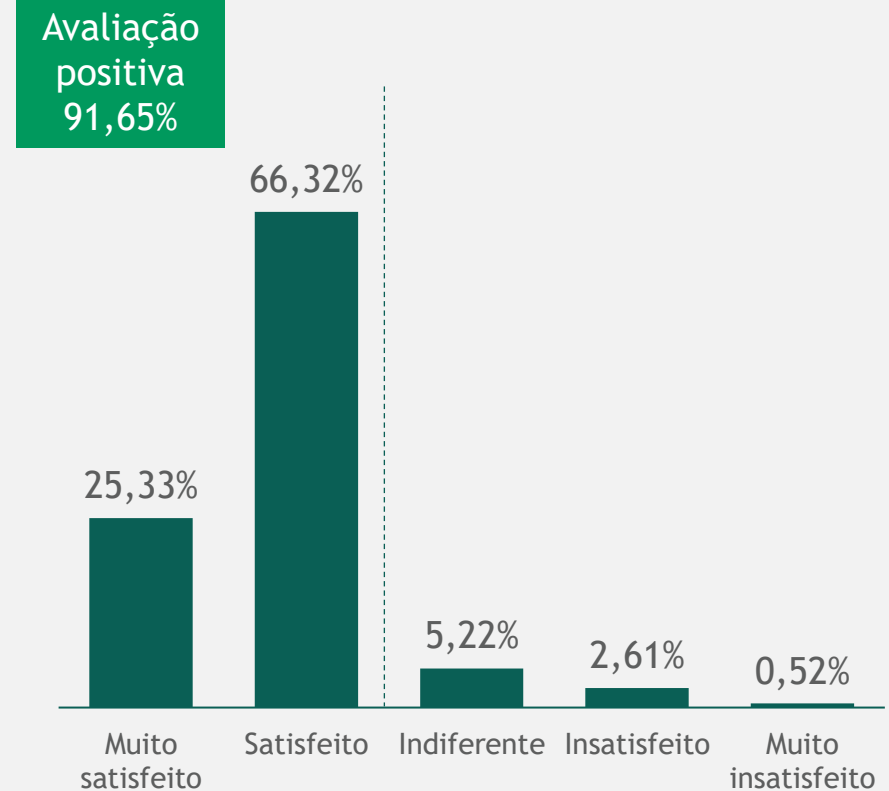
11

No geral, qual o seu nível de satisfação com a Unimed Rio Verde?



Quando questionados a respeito da **satisfação geral com plano**, 91,65% dos entrevistados responderam positivamente. A maior parte (66,32%) dos entrevistados se disseram satisfeitos, e 25,33% como muito satisfeitos. Ademais, 5,22% se dizem indiferentes; 2,61%, insatisfeitos; e 0,52%, muito insatisfeitos.

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito satisfeito	97	25,33%	4,31%	21,01%	29,64%
Satisfeito	254	66,32%	4,72%	61,59%	71,04%
Indiferente	20	5,22%	2,21%	3,01%	7,44%
Insatisfeito	10	2,61%	1,59%	1,02%	4,20%
Muito insatisfeito	2	0,52%	0,71%	0,00%	1,23%



Base: 383 entrevistas
 Margem de erro: 5%
 Nível de confiança: 95%

11

No geral, qual o seu nível de satisfação com a Unimed Rio Verde?



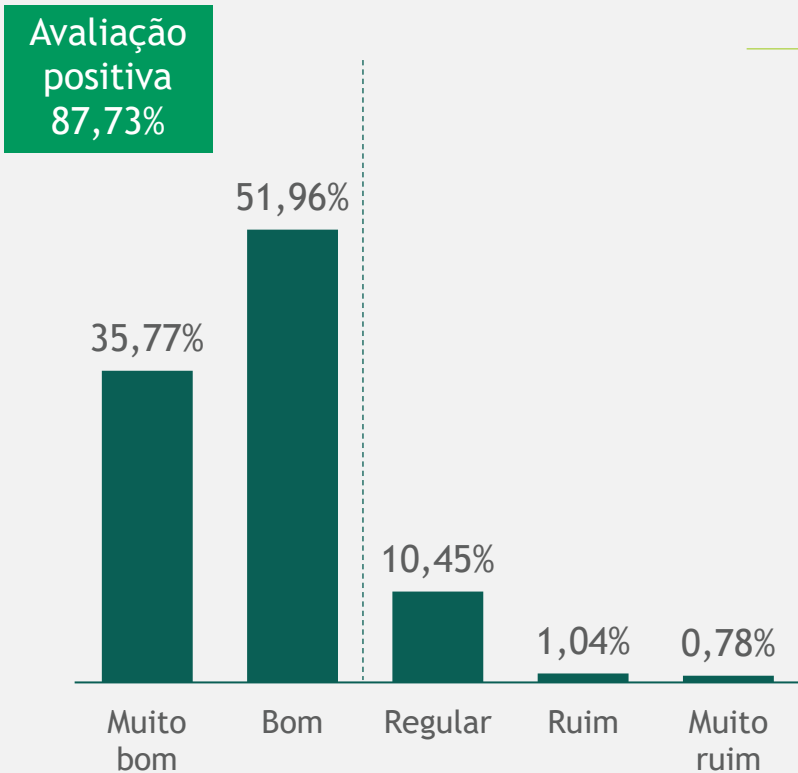
Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito satisfeito	27,84%	23,19%	27,63%	16,67%	32,10%	22,81%	32,73%
Satisfeito	64,77%	67,63%	65,79%	72,81%	59,26%	64,91%	65,45%
Indiferente	5,11%	5,32%	6,58%	4,39%	6,17%	7,02%	1,82%
Insatisfeito	1,71%	3,38%	0,00%	5,26%	2,47%	3,51%	0,00%
Muito insatisfeito	0,57%	0,48%	0,00%	0,87%	0,00%	1,75%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

De modo geral ambos os sexos avaliaram de forma bastante positiva sua satisfação com a Unimed Rio Verde. Para 92,61% das pessoas do sexo masculino e 90,82% do sexo feminino, os beneficiários se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos quanto esse quesito. Denota-se, também, que 98,18% dos beneficiários com 59 anos ou mais afirmam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o plano.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

12

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



Nota-se que 87,73% dos beneficiários avaliaram positivamente o **atendimento prestado na rede credenciada** da Unimed Rio Verde. Dos entrevistados, 35,77% o consideraram muito bom e 51,96%, bom.

Ainda, 10,45% consideram este ponto regular; 1,04%, ruim; e, 0,78%, muito ruim.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	137	35,77%	4,70%	31,07%	40,47%
Bom	199	51,96%	4,94%	47,02%	56,90%
Regular	40	10,45%	3,04%	7,41%	13,48%
Ruim	4	1,04%	1,02%	0,03%	2,06%
Muito ruim	3	0,78%	0,88%	0,00%	1,67%

12

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

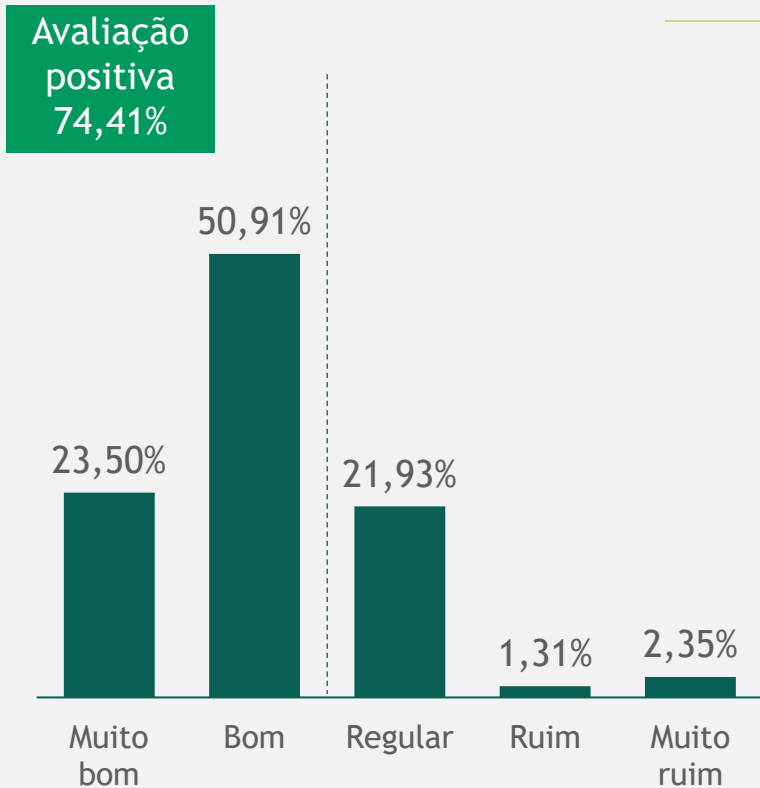
Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	34,66%	36,72%	39,47%	23,68%	29,63%	50,88%	49,09%
Bom	52,84%	51,21%	48,68%	60,53%	59,26%	35,09%	45,45%
Regular	9,66%	11,11%	10,53%	13,16%	11,11%	10,53%	3,64%
Ruim	1,70%	0,48%	1,32%	1,75%	0,00%	0,00%	1,82%
Muito ruim	1,14%	0,48%	0,00%	0,88%	0,00%	3,50%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Observa-se que a satisfação com o atendimento na rede credenciada da Unimed Rio Verde é similar para ambos os sexos, de modo que os homens apresentam 87,50% de avaliações positivas e as mulheres, 87,93%, quando consideradas as categorias “bom” e “muito bom”. Por fim, observa-se que pessoas com 59 anos ou mais apresentam o maior grau de satisfação, com 94,54% considerando as mesmas categorias.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

13

Como você avalia a facilidade para agendamentos de consultas e exames complementares na rede credenciada da Unimed Rio Verde?



Nota-se que 74,41% dos beneficiários avaliaram positivamente a facilidade para agendamentos de consultas e exames complementares na rede credenciada da Unimed Rio Verde. Dos entrevistados, 23,50% a consideraram muito boa e 50,91%, boa, com uma diferença de 27,41p.p. entre as duas categorias. Ainda, 21,93% considera este ponto regular; 1,31%, ruim; e 2,35%, muito ruim.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	90	23,50%	4,21%	19,28%	27,71%
Bom	195	50,91%	4,96%	45,96%	55,87%
Regular	84	21,93%	4,02%	17,91%	25,95%
Ruim	5	1,31%	1,12%	0,19%	2,42%
Muito ruim	9	2,35%	1,51%	0,00%	3,86%

p.p.: pontos percentuais.

13

Como você avalia a facilidade para agendamentos de consultas e exames complementares na rede credenciada da Unimed Rio Verde?



Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito bom	26,14%	21,26%	25,00%	17,55%	20,99%	29,83%	30,91%
Bom	52,84%	49,27%	55,26%	46,49%	53,09%	52,63%	49,09%
Regular	17,61%	25,60%	15,79%	32,46%	22,22%	10,53%	20,00%
Ruim	1,14%	1,45%	2,63%	1,75%	0,00%	1,75%	0,00%
Muito ruim	2,27%	2,42%	1,32%	1,75%	3,70%	5,26%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Observava-se, primeiramente, que a satisfação com a facilidade para agendamento de consultas e exames é maior entre o público masculino (78,98%) em relação ao feminino (70,53%), considerando as categorias “bom” e “muito bom”. Além disso, observa-se que pessoas com idade entre 49 e 58 anos apresentam o maior grau de satisfação, com 82,46%, seguidas das pessoas com 59 anos ou mais, com 80,0% para as mesmas categorias.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

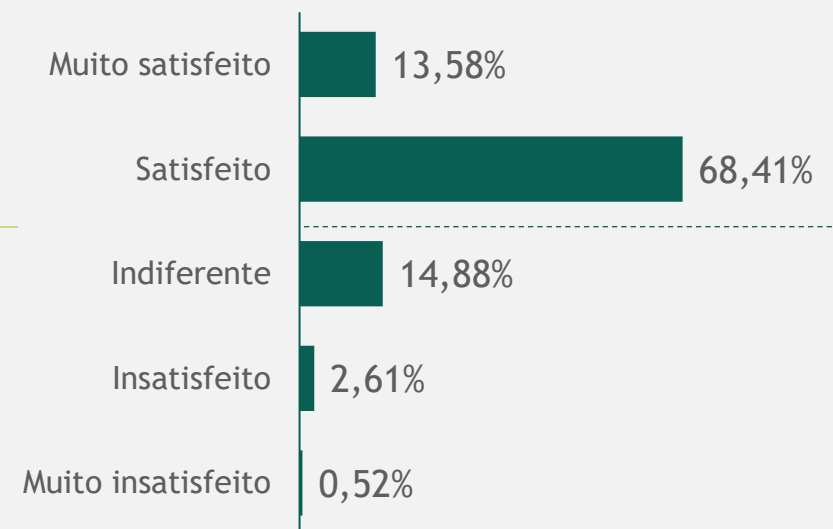
14

Qual seu nível de satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, SAC, e-mail e site?



Nota-se que 81,99% dos entrevistados responderam positivamente quando questionados a respeito da sua satisfação em relação à **comunicação com a Unimed Rio Verde**. A maior parte (68,41%) dos entrevistados se disseram satisfeitos, e 13,58% como muito satisfeitos. Vale destacar que há uma diferença de 54,83p.p. entre estas duas categorias. Ademais, 14,88% se disseram indiferentes; 2,61%, insatisfeitos; e, 0,52% muito insatisfeitos.

Avaliação positiva
81,99%



Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito satisfeito	52	13,58%	3,39%	10,19%	16,97%
Satisfeito	262	68,41%	4,65%	63,76%	73,05%
Indiferente	57	14,88%	3,51%	11,37%	18,39%
Insatisfeito	10	2,61%	1,59%	1,02%	4,20%
Muito insatisfeito	2	0,52%	0,71%	0,00%	1,23%

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%

p.p.: pontos percentuais.

14

Qual seu nível de satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, SAC, e-mail e site?



Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Muito satisfeito	15,91%	11,59%	14,47%	7,02%	13,58%	15,79%	23,64%
Satisfeito	65,91%	70,53%	71,05%	67,54%	67,90%	68,42%	67,27%
Indiferente	14,77%	14,98%	13,16%	21,93%	16,05%	8,77%	7,27%
Insatisfeito	2,84%	2,42%	1,32%	2,63%	2,47%	5,26%	1,82%
Muito insatisfeito	0,57%	0,48%	0,00%	0,88%	0,00%	1,76%	0,00%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Pode-se notar que os públicos feminino e masculino avaliam de forma similar sua satisfação em relação à comunicação com seu plano de saúde, com, respectivamente, 82,12% e 81,82%, quando consideradas as categorias “satisfeito” e “muito satisfeito”. Além disso, as pessoas com 59 anos ou mais apresentam o maior grau de satisfação, com 90,91%, para as mesmas categorias. Vale ressaltar ainda, que cerca de um quarto (25,44%) dos entrevistados com idade entre 29 e 38 anos se diz indiferente, insatisfeito ou muito insatisfeito quanto a este quesito.

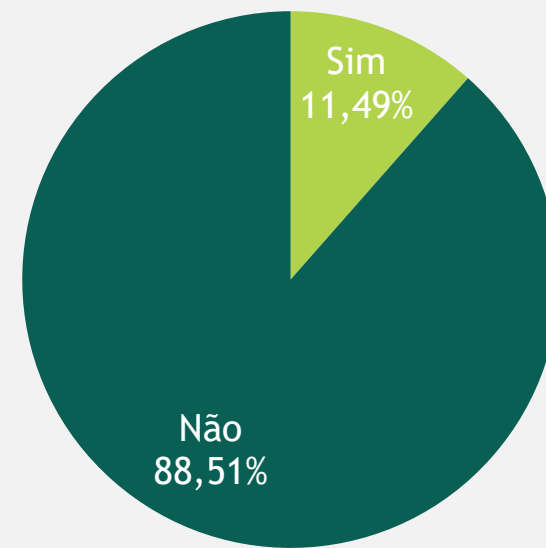
Base: 383 entrevistas
 Margem de erro: 5%
 Nível de confiança: 95%

15

Nos últimos 12 meses você fez alguma reclamação por algum canal de atendimento da Unimed Rio Verde?



Identifica-se que somente 11,49% dos beneficiários entrevistados registraram alguma reclamação pelos canais de atendimento da Unimed Rio Verde. Além disso, beneficiários 339 (88,51%) não registraram reclamações no período pesquisado.



Opções de resposta	Estimador		Intervalo de confiança		
	Respostas	Proporção	Erro amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	44	11,49%	3,16%	8,33%	14,64%
Não	339	88,51%	3,16%	85,35%	91,67%

Base: 383 entrevistas
 Margem de erro: 5%
 Nível de confiança: 95%

15

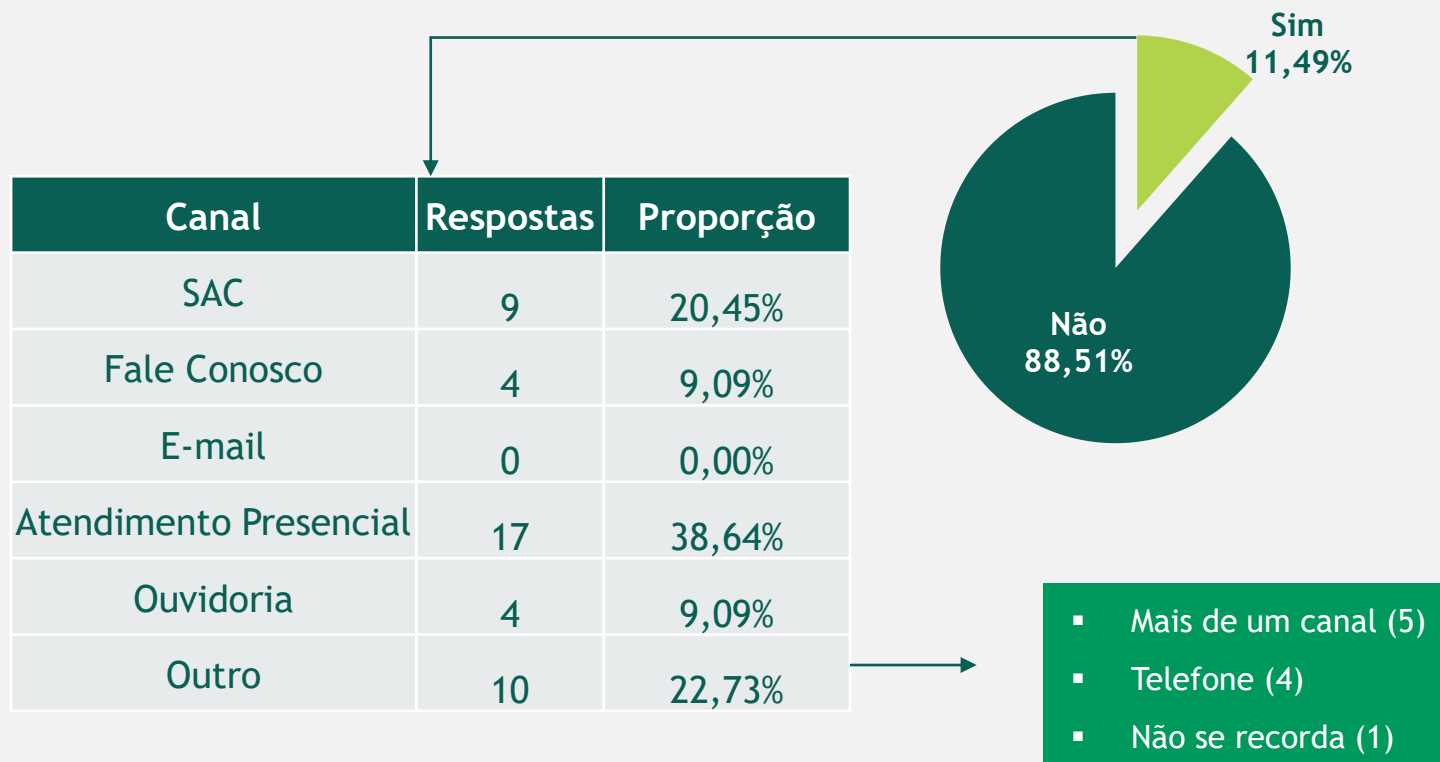
Nos últimos 12 meses você fez alguma reclamação por algum canal de atendimento da Unimed Rio Verde?



Opções de resposta	Sexo		Faixa Etária				
	Masculino	Feminino	18 a 28 anos	29 a 38 anos	39 a 48 anos	49 a 58 anos	59 anos ou mais
Sim	6,82%	15,46%	7,89%	15,79%	8,64%	12,28%	10,91%
Não	93,18%	84,54%	92,11%	84,21%	91,36%	87,72%	89,09%
Base	176	207	76	114	81	57	55

Verifica-se que as mulheres registraram, proporcionalmente, mais reclamações (8,64p.p. a mais) no período pesquisado que os homens, que apresentaram 6,82% de beneficiários com algum registro. Denota-se, também, que pessoas com idade entre 29 e 38 anos alegaram com maior frequência terem registrado alguma reclamação.

Base: 383 entrevistas
Margem de erro: 5%
Nível de confiança: 95%



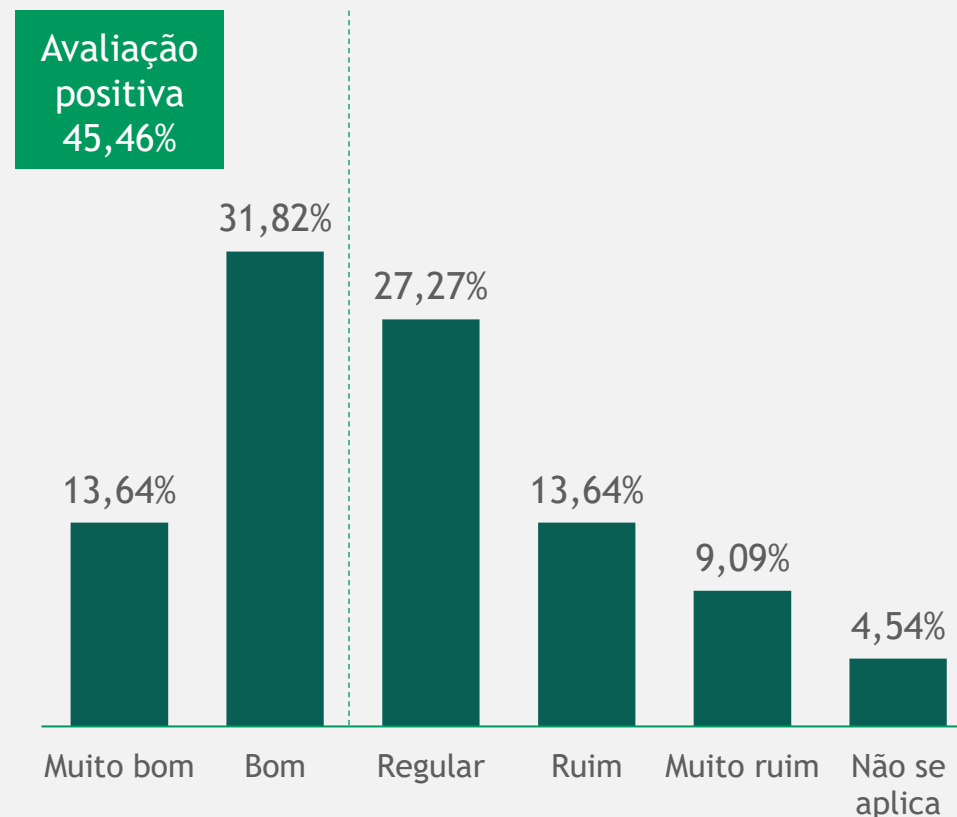
Para os beneficiários que afirmaram ter registrado alguma reclamação pelos canais de atendimento da Unimed Rio Verde foram apresentadas duas questões adicionais, de maneira a investigar a satisfação e meios de utilizados para o registro das demandas. Desta forma, verifica-se que o principal canal de registro de reclamações é pelo **atendimento presencial**.

17

Como você avalia a satisfação com a solução dada pela Unimed para as suas reclamações?

Opções de resposta	Respostas	Proporção
Muito bom	6	13,64%
Bom	14	31,82%
Regular	12	27,27%
Ruim	6	13,64%
Muito ruim	4	9,09%
Não se aplica	2	4,54%

Verifica-se que menos da metade (45,46%) das pessoas que afirmam ter registrado alguma reclamação pelos canais de atendimento da Unimed Rio Verde estão satisfeitas com a solução dada pela operadora para suas demandas. A maior parte (31,82%) considera a solução como boa, 13,64% como muito boa; 27,27%, regular; 13,64%, ruim; 9,09%, muito ruim; e, 4,54% não avaliaram.





Conclusão





De modo geral, a satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde com seu plano de saúde é altamente positiva. Vale destacar que sempre, ou na maioria das vezes, as pessoas conseguiram ter cuidados de saúde pelo plano quando necessitaram, de modo que mais de 3 dentre 4 das pessoas entrevistadas avaliaram positivamente este quesito. Também, destacam-se positivamente, a avaliação e satisfação geral do plano, que receberam mais de 90% de avaliações positivas nas duas questões propostas para avaliar estes quesitos.

Contudo, podemos observar uma ocorrência das categorias “bom” e “recomendaria” nas questões que cabem estas respostas. Esses resultados demonstram que, apesar da satisfação, a maioria dos clientes não está completamente satisfeita com o plano. Como ponto mais crítico desta análise, destaca-se a falha de comunicação entre a operadora e os beneficiários a respeito de realização de consultas ou exames preventivos. Isso não se mantém para os demais tipos de comunicação, tendo em vista que as questões adicionais propostas para avaliar este tema apresentam resultados muito positivos.

Conclui-se, portanto, que, apesar de haver pontos específicos para melhoria, a Unimed Rio Verde atende com excelência e eficácia os seus beneficiários.

