

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 Encosta da Serra 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 Encosta da Serra com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Encosta da Serra



Operadora

Unimed Encosta da Serra - Cooperativa De Trabalho Médico
Registrada sob n.º 311715 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: 31.674

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 22/01/2024.

Período da Coleta

23/02/2024 a 15/03/2024.




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 Encosta da Serra é 40.817 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 31.674 cadastros. Foram abordados 8.091 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	410
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	98
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	12
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.553
u) Outros**	18
Beneficiário não contatado	23.583
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), 10 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 Encosta da Serra 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

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 Encosta da Serra 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.

Metodologia

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

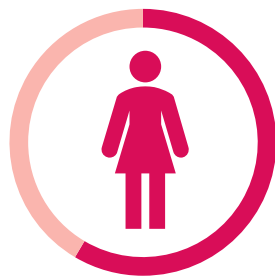
Perfil da Amostra



Gênero



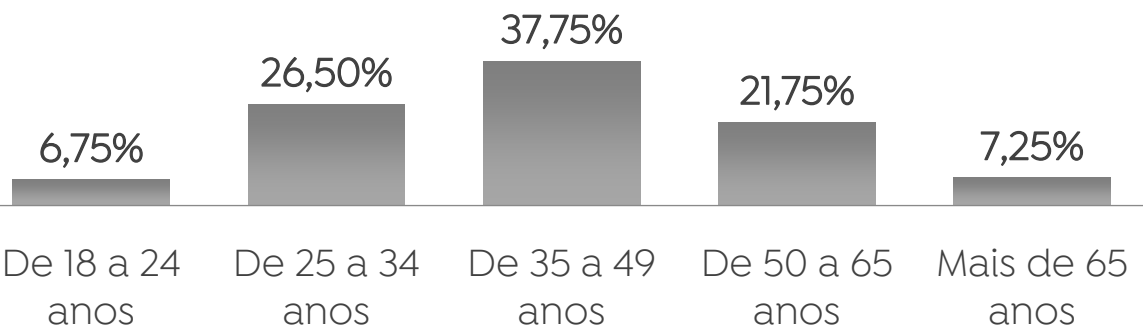
41,50%



58,50%



Faixa Etária



Média
42 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
82,75%



Dependente
17,25%



Tipo de Plano

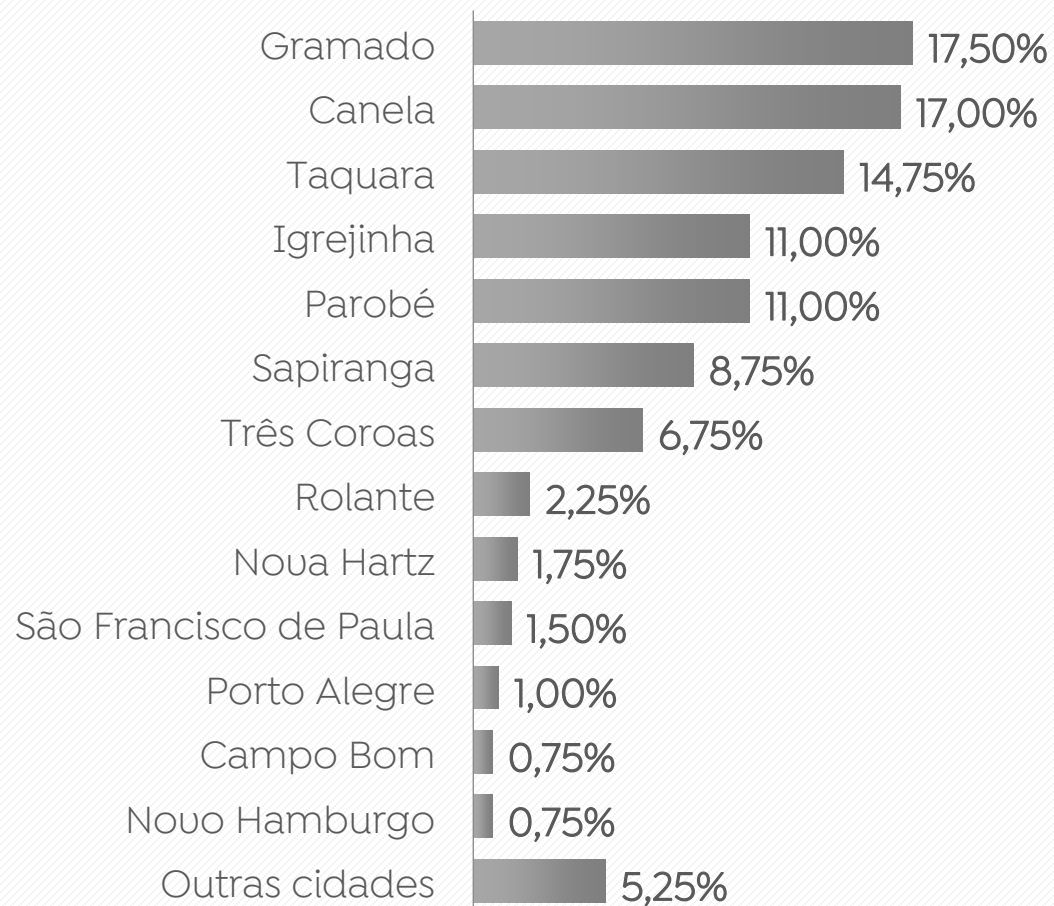
PJ
80,25%



PF
19,75%

Perfil da Amostra

Região



Atenção à Saúde



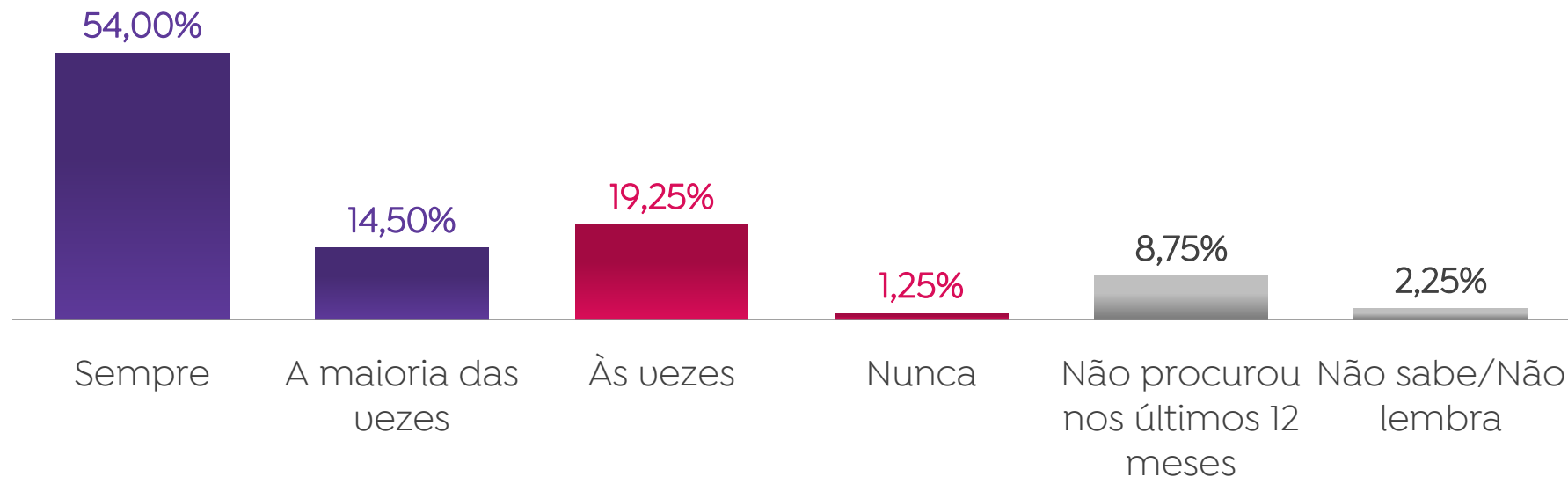
zoom

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?



Noventa e nove a cada dez beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde, cerca de um quinto encontrou dificuldade para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 76,97% e se posicionou na Zona de Atenção.

Procurou
89%

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
76,97%

Bottom2Box
23,03%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (356)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	75,89%	282
PF	81,08%	74
Gênero		
Masculino	73,91%	138
Feminino	78,90%	218
Idade		
De 18 a 34	63,96%	111
De 35 a 49	81,88%	138
50 ou mais	84,11%	107
Cidade		
Gramado	76,92%	65
Canela	73,33%	60
Taquara	81,13%	53
Igrejinha	85,00%	40
Outra cidade	74,64%	138

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?

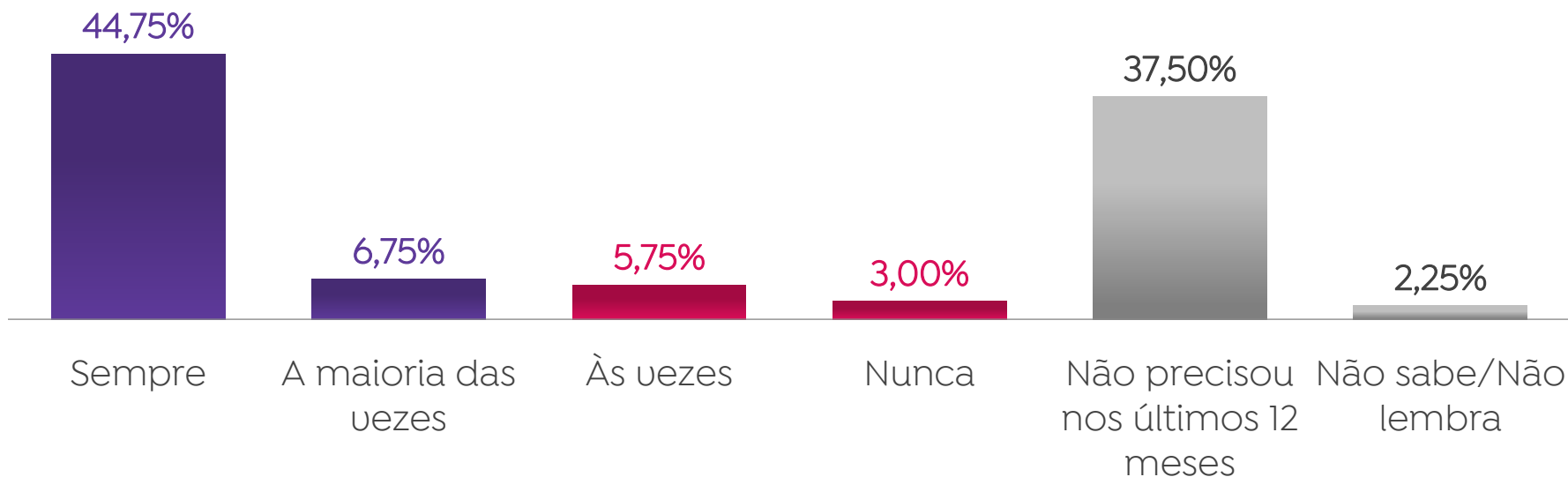
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	216	54,00%	2,49%	4,88%	49,12%	58,88%
A maioria das vezes	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%
Às vezes	77	19,25%	1,97%	3,86%	15,39%	23,11%
Nunca	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não procurou nos últimos 12 meses	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

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?



Precisou
60%

Dois quintos não utilizaram serviços de atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação é positiva. O Top2Box é de 85,48%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,48%

Bottom2Box
14,52%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (241)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	84,10%	195
PF	91,30%	46

Gênero		
Masculino	84,09%	88
Feminino	86,27%	153

Idade		
De 18 a 34	79,75%	79
De 35 a 49	89,90%	99
50 ou mais	85,71%	63

Cidade		
Gramado	88,37%	43
Canela	84,62%	39
Taquara	82,93%	41
Igrejinha	77,27%	22
Outra cidade	87,50%	96

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?

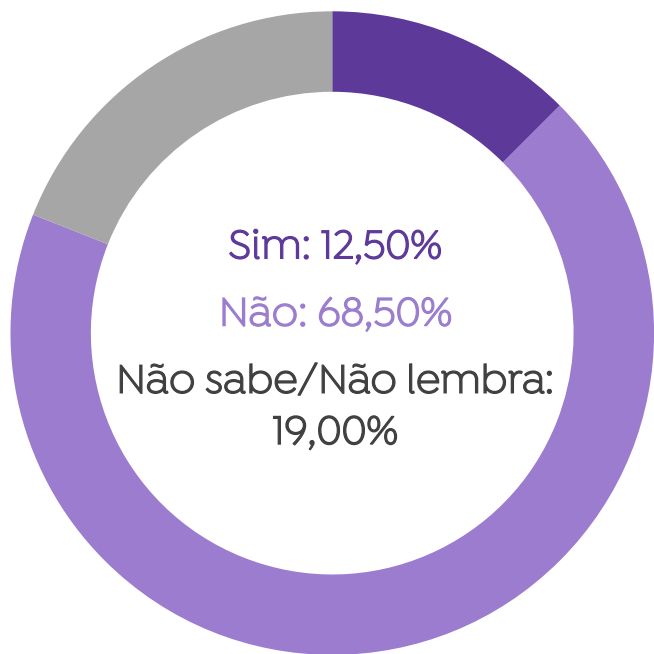
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	179	44,75%	2,49%	4,87%	39,88%	49,62%
A maioria das vezes	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Às vezes	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Nunca	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Não precisou nos últimos 12 meses	150	37,50%	2,42%	4,74%	32,76%	42,24%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

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.?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

[Por Perfil]

Ícone	Categoria	Porcentagem	Conteúdo
	Plano		
	PJ	9,97%	321
	PF	22,78%	79
	Gênero		
	Masculino	14,46%	166
	Feminino	11,11%	234
	Idade		
	De 18 a 34	9,77%	133
	De 35 a 49	12,58%	151
	50 ou mais	15,52%	116
	Cidade		
	Gramado	10,00%	70
	Canela	7,35%	68
	Taquara	23,73%	59
	Igrejinha	9,09%	44
	Outra cidade	12,58%	159

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.?

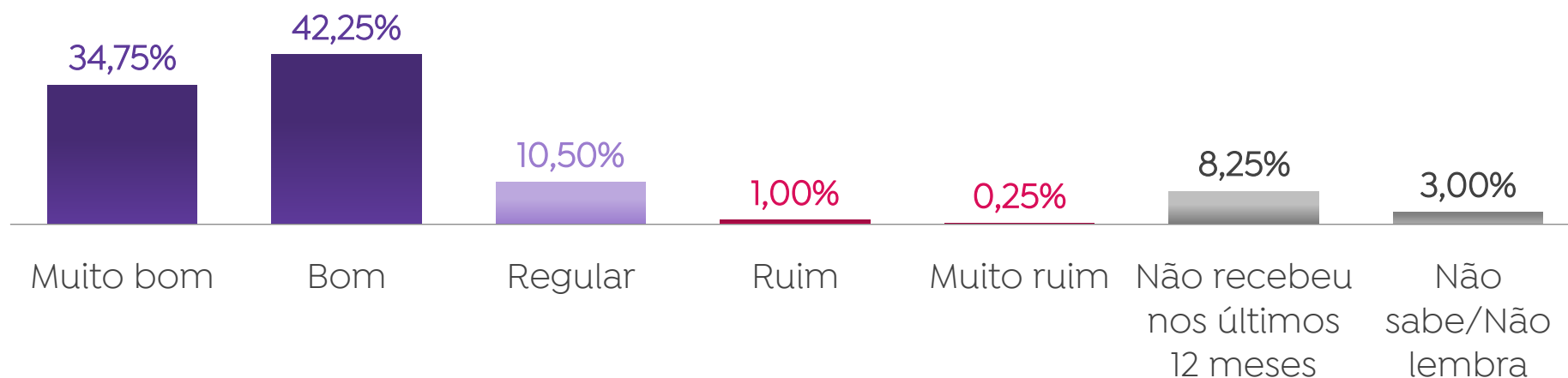
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Não	274	68,50%	2,32%	4,55%	63,95%	73,05%
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 grande maioria dos beneficiários buscou atendimento. Cerca de um décimo avaliou como regular e a insatisfação é pontual. O Top2Box é de 86,76%, posicionando-se na Zona de Satisfação.



Top2Box
86,76%

Bottom2Box
1,41%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (355)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	86,41%	287
PF	88,24%	68
Gênero		
Masculino	89,05%	137
Feminino	85,32%	218
Idade		
De 18 a 34	82,14%	112
De 35 a 49	89,21%	139
50 ou mais	88,46%	104
Cidade		
Gramado	81,97%	61
Canela	83,93%	56
Taquara	94,55%	55
Igrejinha	84,62%	39
Outra cidade	87,50%	144

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)?

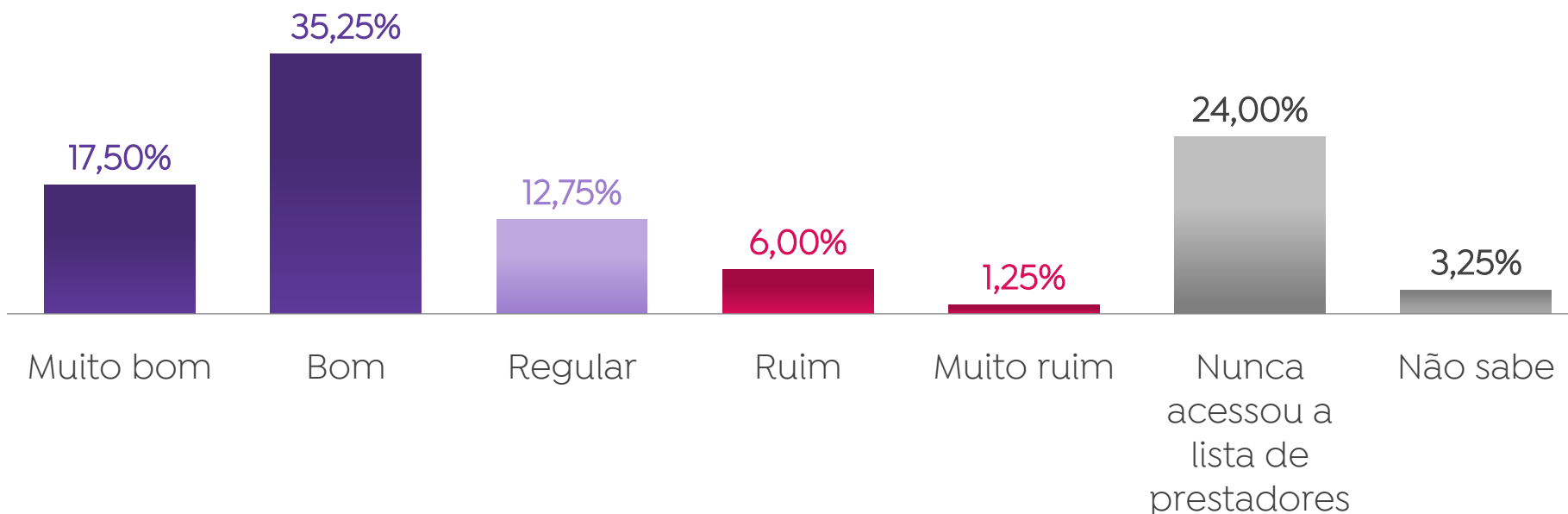
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	139	34,75%	2,38%	4,67%	30,08%	39,42%
Bom	169	42,25%	2,47%	4,84%	37,41%	47,09%
Regular	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não recebeu nos últimos 12 meses	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

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)?



A maioria buscou pela lista de prestadores de serviços credenciados. Pouco mais de um décimo avaliou a facilidade de acesso como regular. O Top2Box é de 72,51%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
72,51%

Bottom2Box
9,97%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (291)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	72,03%	236
PF	74,55%	55
Gênero		
Masculino	68,18%	110
Feminino	75,14%	181
Idade		
De 18 a 34	69,31%	101
De 35 a 49	75,70%	107
50 ou mais	72,29%	83
Cidade		
Gramado	60,00%	50
Canela	76,74%	43
Taquara	82,61%	46
Igrejinha	77,42%	31
Outra cidade	71,07%	121

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	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%
Bom	141	35,25%	2,39%	4,68%	30,57%	39,93%
Regular	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Ruim	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca acessou a lista de prestadores	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
Não sabe	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 76,97%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 85,48%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um décimo recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 86,76%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 72,51%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

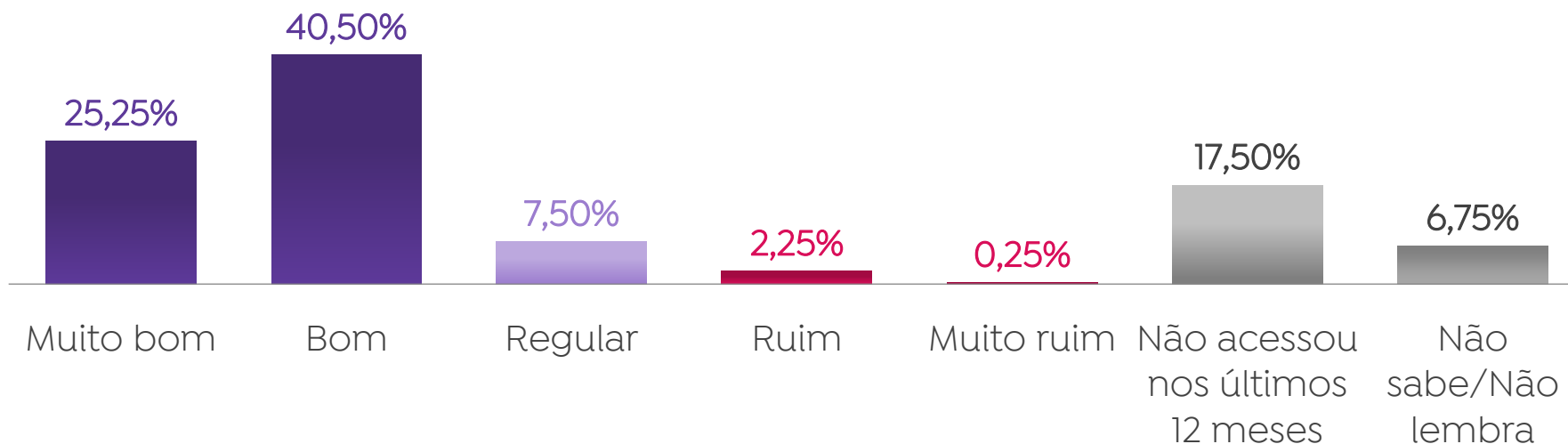
Canais de Atendimento



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. Cerca de um décimo avaliou o atendimento como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 86,80%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,80%

Bottom2Box
3,30%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (303)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	86,97%	238
PF	86,15%	65
Gênero		
Masculino	84,96%	113
Feminino	87,89%	190
Idade		
De 18 a 34	85,00%	100
De 35 a 49	86,32%	117
50 ou mais	89,53%	86
Cidade		
Gramado	85,19%	54
Canela	83,64%	55
Taquara	89,80%	49
Igrejinha	83,33%	30
Outra cidade	88,70%	115

Acessou
76%

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?

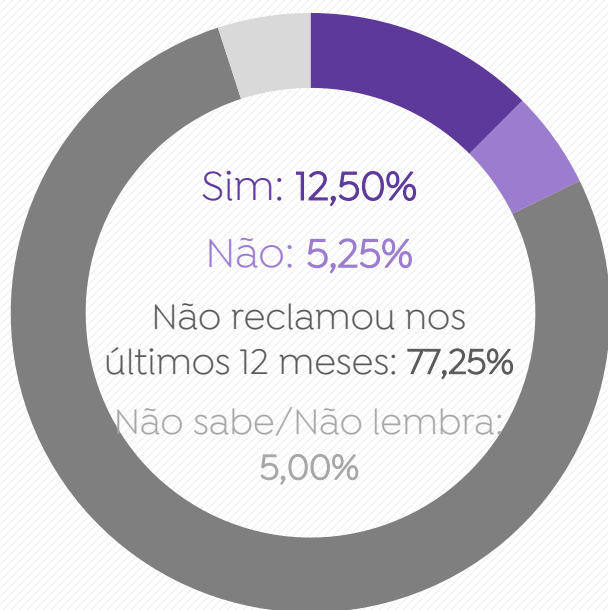
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Bom	162	40,50%	2,45%	4,81%	35,69%	45,31%
Regular	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não acessou nos últimos 12 meses	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%
Não sabe/Não lembra	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%

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?



Aproximadamente um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 70,42% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	11,53%	5,61%	76,95%	5,92%	321
PF	16,46%	3,80%	78,48%	1,27%	79
Gênero 					
Masculino	13,86%	7,23%	72,89%	6,02%	166
Feminino	11,54%	3,85%	80,34%	4,27%	234
Idade 					
De 18 a 34	9,02%	9,77%	75,94%	5,26%	133
De 35 a 49	8,61%	3,31%	82,78%	5,30%	151
50 ou mais	21,55%	2,59%	71,55%	4,31%	116
Cidade 					
Gramado	18,57%	5,71%	67,14%	8,57%	70
Canela	13,24%	2,94%	77,94%	5,88%	68
Taquara	16,95%	3,39%	76,27%	3,39%	59
Igrejinha	2,27%	4,55%	93,18%	0,00%	44
Outra cidade	10,69%	6,92%	77,36%	5,03%	159

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?

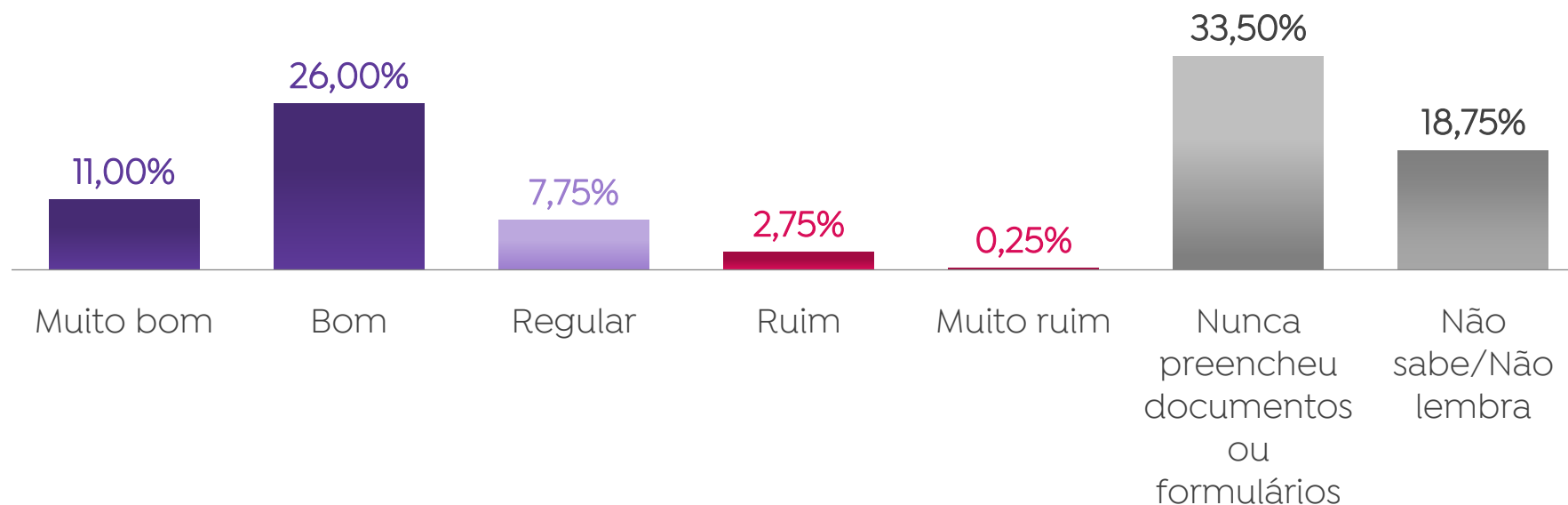
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Não	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não reclamou nos últimos 12 meses	309	77,25%	2,10%	4,11%	73,14%	81,36%
Não sabe/Não lembra	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%

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?



Cerca de metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 77,49%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Preencheu
48%

Top2Box
77,49%

Bottom2Box
6,28%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (191)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Respostas
Plano		
PJ	75,47%	159
PF	87,50%	32
Gênero		
Masculino	71,83%	71
Feminino	80,83%	120
Idade		
De 18 a 34	77,33%	75
De 35 a 49	79,37%	63
50 ou mais	75,47%	53
Cidade		
Gramado	82,86%	35
Canela	75,00%	28
Taquara	88,89%	27
Igrejinha	75,00%	16
Outra cidade	72,94%	25

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	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Bom	104	26,00%	2,19%	4,30%	21,70%	30,30%
Regular	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Nunca preencheu documentos ou formulários	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
Não sabe/Não lembra	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. O Top2Box foi de 86,80% posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quase um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 70% tiveram a sua demanda resolvida pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, quase a metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 77,49%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

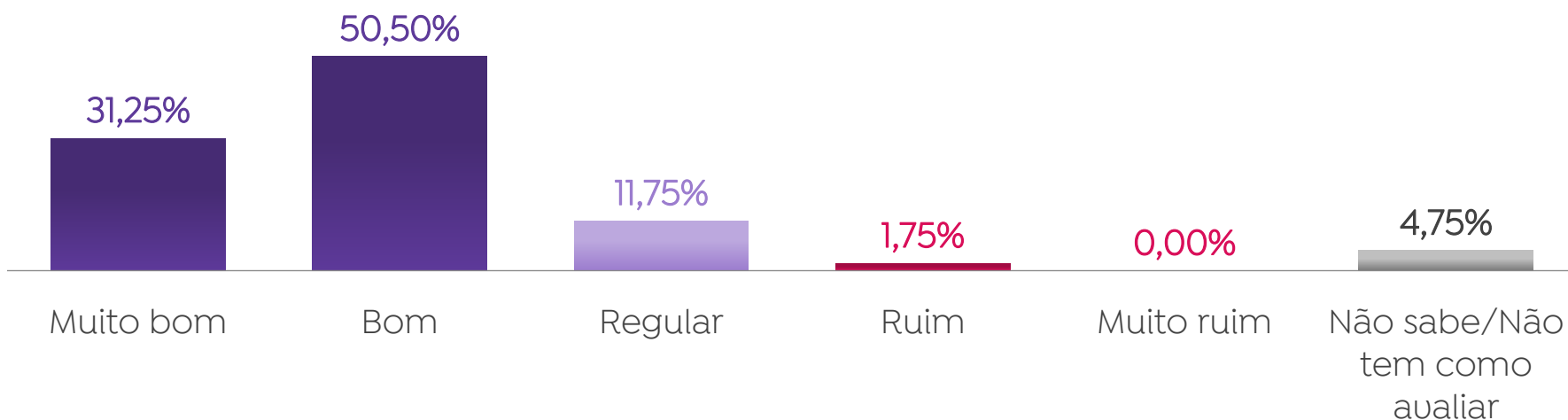
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva.
O Top2Box é de 85,83%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,83%

Bottom2Box
1,84%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (381)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	83,88%	304
PF	93,51%	77

Gênero		
Masculino	86,54%	156
Feminino	85,33%	225

Idade		
De 18 a 34	83,61%	122
De 35 a 49	85,14%	148
50 ou mais	89,19%	111

Cidade		
Gramado	86,15%	65
Canela	82,26%	62
Taquara	93,22%	59
Igrejinha	79,07%	43
Outra cidade	86,18%	152

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	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
Bom	202	50,50%	2,50%	4,90%	45,60%	55,40%
Regular	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não sabe/Não tem como avaliar	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%

Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e 2,91% não recomendaria. O Top2Box é de 79,10%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria
79,10%

Não
recomendaria
2,91%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (378)

Zona de Atenção

Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Nº
PJ	76,82%	302
PF	88,16%	76

Gênero	Recomendaria	Nº
Masculino	79,22%	154
Feminino	79,02%	224

Idade	Recomendaria	Nº
De 18 a 34	81,60%	125
De 35 a 49	75,17%	145
50 ou mais	81,48%	108

Cidade	Recomendaria	Nº
Gramado	76,12%	67
Canela	77,42%	62
Taquara	89,83%	59
Igrejinha	67,44%	43
Outra cidade	80,27%	147

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	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Recomendaria	273	68,25%	2,33%	4,56%	63,69%	72,81%
Indiferente	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Recomendaria com Ressalvas	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Nunca recomendaria	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não sabe/Não tem como avaliar	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed é positiva e apresentou Top2Box de 85,83%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 5% não o recomendaria, enquanto 79,10% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Gramado	Canela	Taquara	Igrejinha	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	76,97%	75,89%	81,08%	73,91%	78,90%	63,96%	81,88%	84,11%	76,92%	73,33%	81,13%	85,00%	74,64%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	85,48%	84,10%	91,30%	84,09%	86,27%	79,75%	89,90%	85,71%	88,37%	84,62%	82,93%	77,27%	87,50%
 Recebeu alguma comunicação	12,50%	9,97%	22,78%	14,46%	11,11%	9,77%	12,58%	15,52%	10,00%	7,35%	23,73%	9,09%	12,58%
 Atenção em saúde recebida	86,76%	86,41%	88,24%	89,05%	85,32%	82,14%	89,21%	88,46%	81,97%	83,93%	94,55%	84,62%	87,50%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	72,51%	72,03%	74,55%	68,18%	75,14%	69,31%	75,70%	72,29%	60,00%	76,74%	82,61%	77,42%	71,07%
 Atendimento dos canais	86,80%	86,97%	86,15%	84,96%	87,89%	85,00%	86,32%	89,53%	85,19%	83,64%	89,80%	83,33%	88,70%
 Fez alguma reclamação	17,75%	17,13%	20,25%	21,08%	15,38%	18,80%	11,92%	24,14%	24,29%	16,18%	20,34%	6,82%	17,61%
 Teve a demanda resolvida	70,42%	67,27%	81,25%	65,71%	75,00%	48,00%	72,22%	89,29%	76,47%	81,82%	83,33%	33,33%	60,71%
 Facilidade no preenchimento de documentos	77,49%	75,47%	87,50%	71,83%	80,83%	77,33%	79,37%	75,47%	82,86%	75,00%	88,89%	75,00%	72,94%
 Qualificação do plano	85,83%	83,88%	93,51%	86,54%	85,33%	83,61%	85,14%	89,19%	86,15%	82,26%	93,22%	79,07%	86,18%
 Recomendação do plano	79,10%	76,82%	88,16%	79,22%	79,02%	81,60%	75,17%	81,48%	76,12%	77,42%	89,83%	67,44%	80,27%



Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Atendimento dos canais;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Recomendação do plano.
- Pouco mais de um décimo dos beneficiários da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca de um quinto realizou reclamação e a maioria 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