

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 Fronteira Noroeste/RS 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 Fronteira Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Fronteira Noroeste/RS.



Operadora

Unimed Fronteira Noroeste/RS – Cooperativa de Assistência à Saúde | Registro sob n.º 35217-9 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: 18.944
Amostra: 400 respondentes
Margem de erro: 4,8%
Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 11/09/2023

Período da Coleta

03/10/2023 a 07/11/2023.





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 Fronteira Noroeste/RS é 24.668 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 18.944 cadastros. Foram abordados 8.185 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	420
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	211
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	15
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.510
u) Outros**	29
Beneficiário não contatado	10.759
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), 20 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 Fronteira Noroeste/RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Metodologia

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Fronteira Noroeste/RS 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.

Metodologia

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



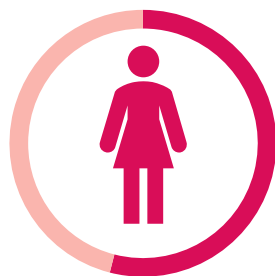
Perfil da Amostra



Gênero



46,00%

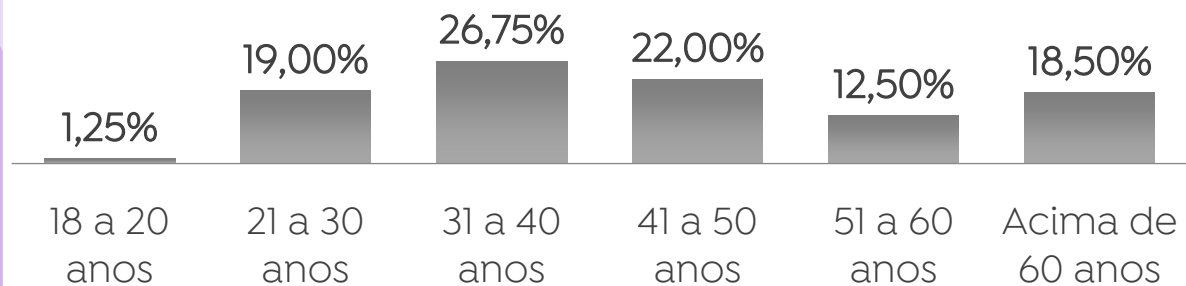


54,00%



Faixa Etária

Média
44 anos



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8% Nível de confiança: 95%



Tipo de Beneficiário

Titular
71,25%



Dependente
28,75%



Tipo de Plano

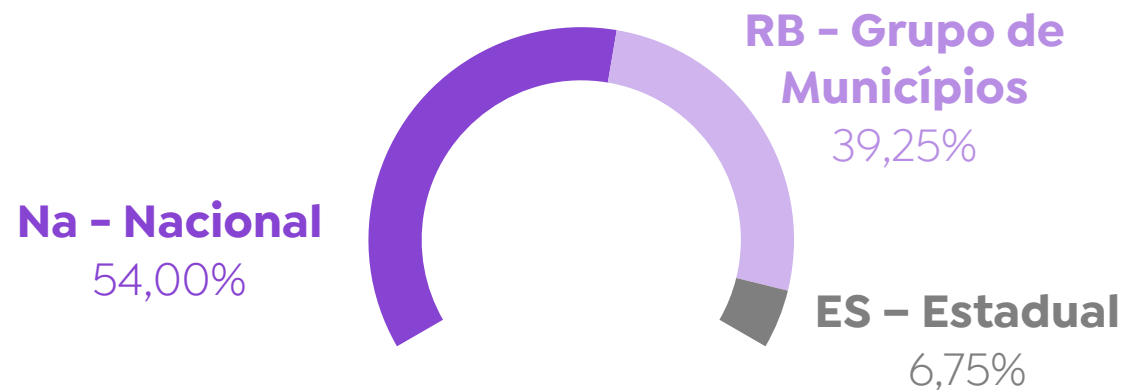
PJ
90,75%



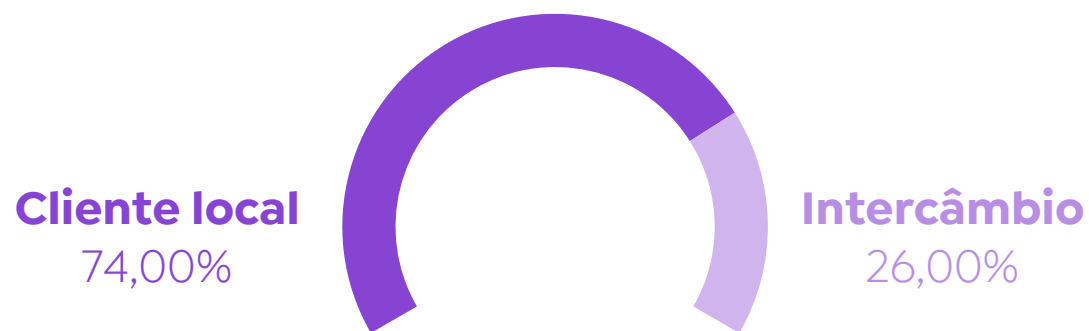
PF
9,25%

Perfil da Amostra

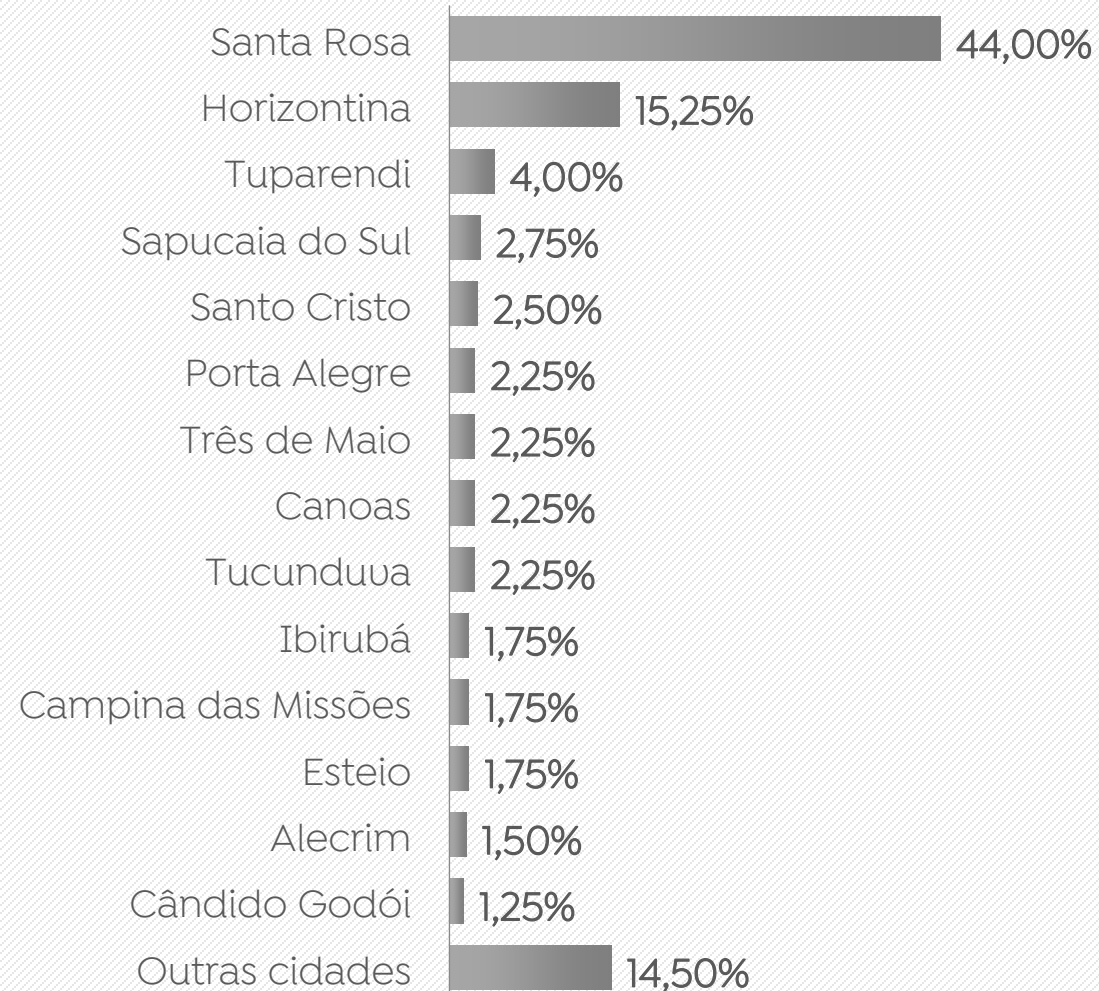
Abrangência



Tipo de Cliente



Cidade



Atenção à Saúde



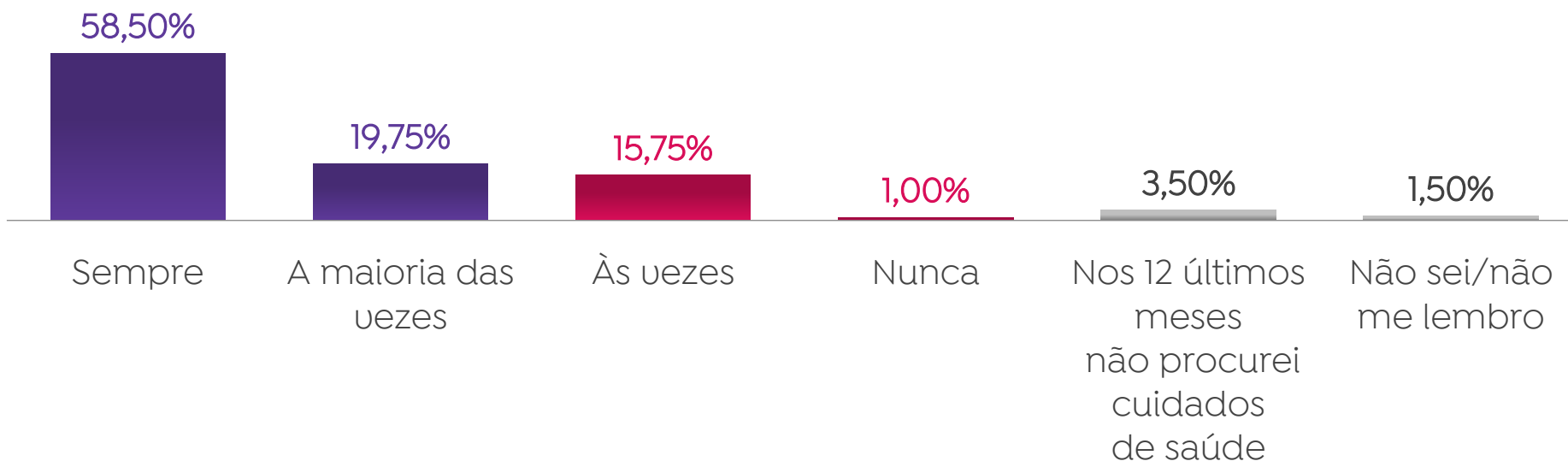
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



95% dos beneficiários realizaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Entre eles, menos de um quinto encontrou dificuldade eventual para conseguir o atendimento. O Top2Box foi de 82,37%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,37%

Bottom2Box
17,63%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (380)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano			
	PJ	82,32%	345
	PF	82,86%	35
Gênero			
	Masculino	84,02%	169
	Feminino	81,04%	211
Idade			
	De 18 a 35	81,68%	131
	De 36 a 50	78,57%	126
	Mais de 50	86,99%	123
Tipo de Cliente			
	Intercâmbio	81,63%	98
	Local	82,62%	282

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	234	58,50%	2,46%	4,83%	53,67%	63,33%
A maioria das vezes	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Às vezes	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não sei/não me lembro	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

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?



Pouco mais da metade buscou atenção imediata nos últimos 12 meses. Entre eles, a avaliação é positiva, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box é de 82,76%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,76%

Bottom2Box
17,24%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (232)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	82,94%	211
PF	80,95%	21

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	86,87%	99
Feminino	79,70%	133

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 35	84,81%	79
De 36 a 50	76,40%	89
Mais de 50	89,06%	64

Tipo de Cliente	Top2Box	Beneficiários
Intercâmbio	80,65%	62
Local	83,53%	170

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?

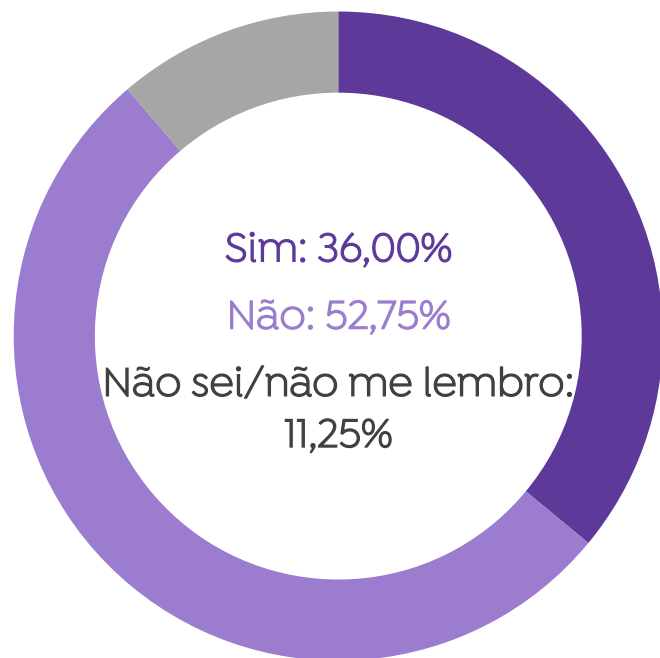
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	151	37,75%	2,42%	4,75%	33,00%	42,50%
A maioria das vezes	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Às vezes	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Nunca	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	158	39,50%	2,44%	4,79%	34,71%	44,29%
Não sei/não me lembro	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

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 terço dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Por Perfil]



Plano



PJ	33,33%	363
PF	62,16%	37



Gênero

Masculino	25,00%	184
Feminino	45,37%	216



Idade

De 18 a 35	22,86%	140
De 36 a 50	24,26%	136
Mais de 50	63,71%	124



Tipo de Cliente

Intercâmbio	30,77%	104
Local	37,84%	296

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.?

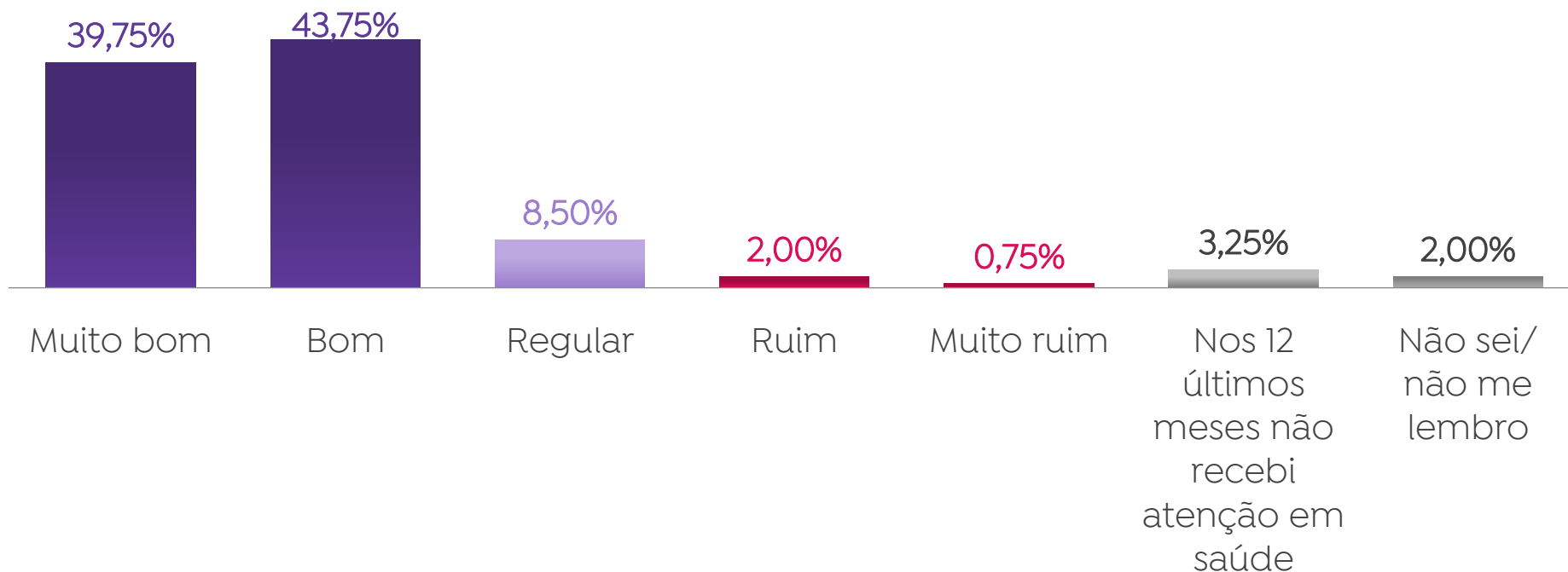
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Não	211	52,75%	2,50%	4,89%	47,86%	57,64%
Não sei/não me lembro	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%

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)?



95% dos beneficiários avaliaram a atenção em saúde recebida nos últimos 12 meses e, entre eles, a satisfação é positiva. A maioria avaliou como Bom ou Muito bom. O Top2Box é de 88,13%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,13%

Bottom2Box
2,90%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	87,43%	342
PF	94,59%	37

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	88,76%	169
Feminino	87,62%	210

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 35	89,06%	128
De 36 a 50	83,08%	130
Mais de 50	92,56%	121

Tipo de Cliente	Top2Box	Beneficiários
Intercâmbio	91,84%	98
Local	86,83%	281

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)?

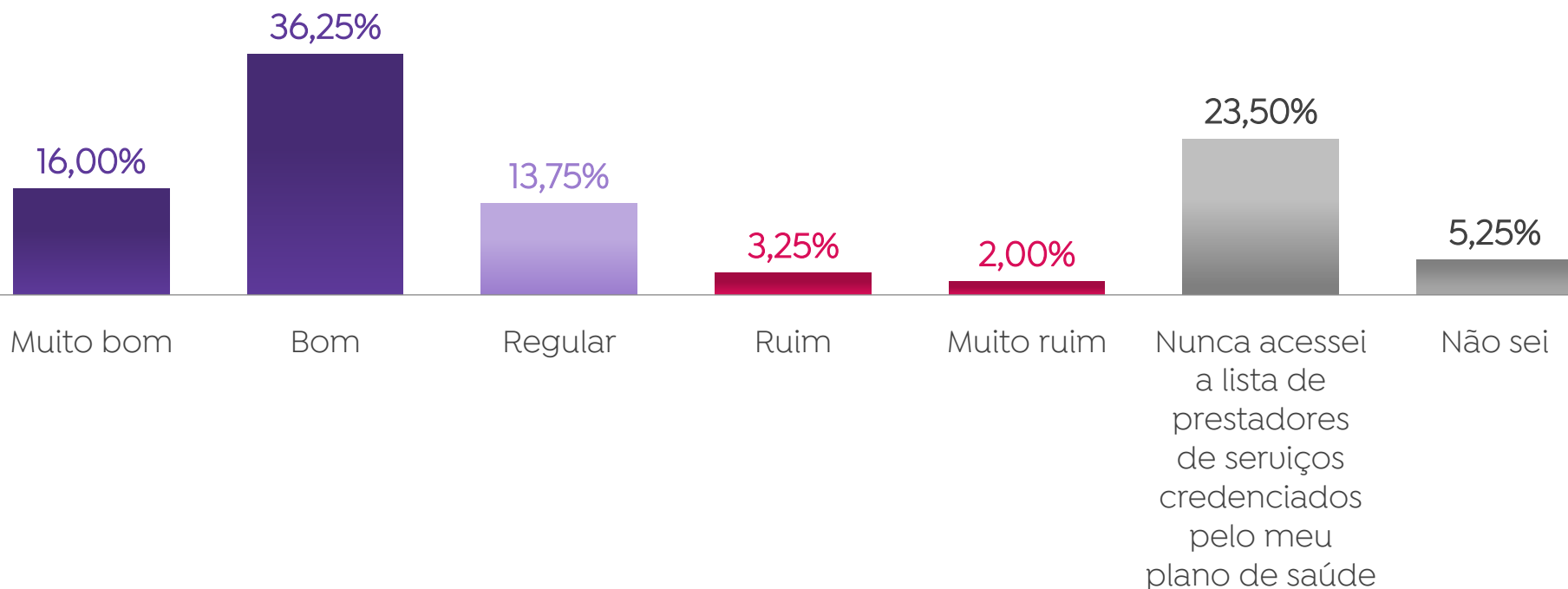
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	159	39,75%	2,45%	4,80%	34,95%	44,55%
Bom	175	43,75%	2,48%	4,86%	38,89%	48,61%
Regular	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Não sei/não me lembro	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

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)?



71% dos beneficiários avaliaram a lista de prestadores de serviços credenciados. A maioria avaliou o acesso à lista como Muito bom ou Bom. O Top2Box é de 73,33%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
73,33%

Bottom2Box
7,37%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (285)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	72,48%	258
PF	81,48%	27

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	70,49%	122
Feminino	75,46%	163

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 35	70,41%	98
De 36 a 50	68,75%	96
Mais de 50	81,32%	91

Tipo de Cliente	Top2Box	Beneficiários
Intercâmbio	71,60%	81
Local	74,02%	204

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	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Bom	145	36,25%	2,40%	4,71%	31,54%	40,96%
Regular	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	94	23,50%	2,12%	4,16%	19,34%	27,66%
Não sei	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, o indicador apresentou Top2Box de 82,37%.
- Pouco mais da metade dos beneficiários buscou atenção imediata e a avaliação do acesso ao atendimento apresentou Top2Box de 82,76%.
- Pouco mais de um terço recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 88,13%.
- 71% dos beneficiários avaliaram a lista de prestadores de serviços credenciados, o indicador apresentou Top2Box de 73,33%.

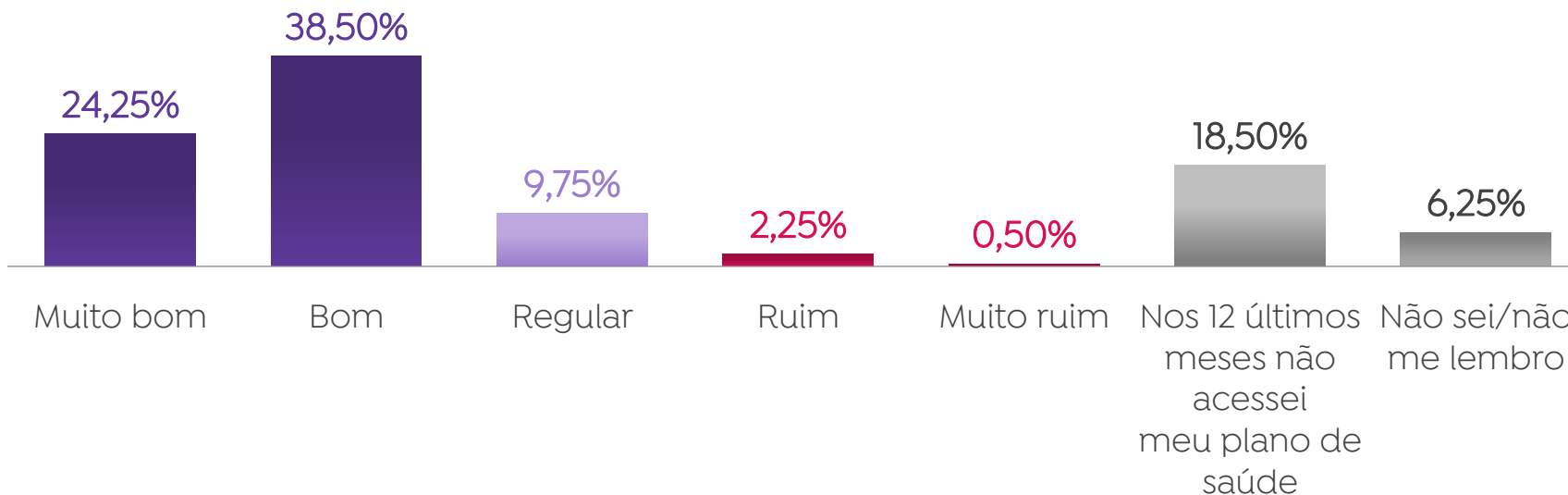
Canais de Atendimento



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?



Mais de 70% dos beneficiários acessaram algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A avaliação do acesso as informações de que precisava é positiva. O Top2Box é de 83,39%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
83,39%

Bottom2Box
3,65%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (301)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	83,27%	269
PF	84,38%	32
Gênero		
Masculino	83,06%	124
Feminino	83,62%	177
Idade		
De 18 a 35	85,05%	107
De 36 a 50	74,49%	98
Mais de 50	90,63%	96
Tipo de Cliente		
Intercâmbio	75,64%	78
Local	86,10%	223

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?

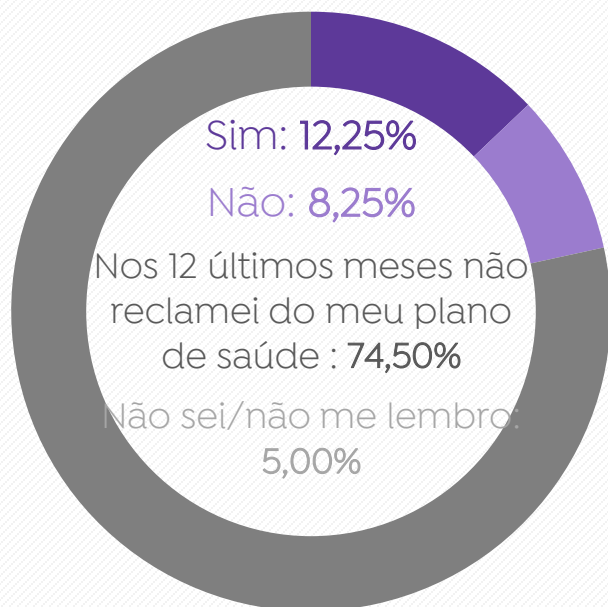
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Bom	154	38,50%	2,43%	4,77%	33,73%	43,27%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	74	18,50%	1,94%	3,81%	14,69%	22,31%
Não sei/não me lembro	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%

Canais de Atendimento



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



Um quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 60% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	11,85%	7,16%	75,76%	5,23%	363
PF	16,22%	18,92%	62,16%	2,70%	37
Gênero 					
Masculino	8,15%	6,52%	79,89%	5,43%	184
Feminino	15,74%	9,72%	69,91%	4,63%	216
Idade 					
De 18 a 35	10,00%	6,43%	77,86%	5,71%	140
De 36 a 50	11,03%	10,29%	75,00%	3,68%	136
Mais de 50	16,13%	8,06%	70,16%	5,65%	124
Tipo de Cliente 					
Intercâmbio	16,35%	6,73%	71,15%	5,77%	104
Local	10,81%	8,78%	75,68%	4,73%	296

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?

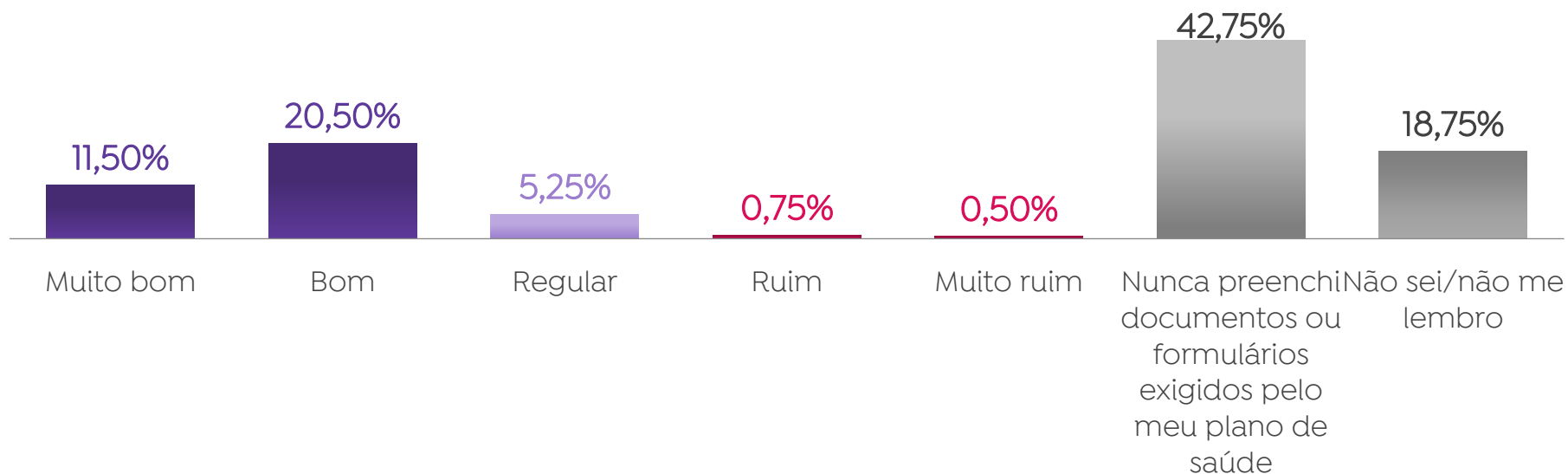
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Não	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	298	74,50%	2,18%	4,27%	70,23%	78,77%
Não sei/não me lembro	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?



Pouco mais de um terço avaliou a facilidade de preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos pelo plano. Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria avaliou de forma positiva. O Top2Box obtido é de 83,12%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
83,12%

Bottom2Box
3,25%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (154)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	83,69%	141
PF	76,92%	13
Gênero		
Masculino	75,71%	70
Feminino	89,29%	84
Idade		
De 18 a 35	87,50%	72
De 36 a 50	80,00%	50
Mais de 50	78,13%	32
Tipo de Cliente		
Intercâmbio	77,14%	35
Local	84,87%	119

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	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Regular	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
Não sei/não me lembro	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais, o indicador apresentou Top2Box de 83,39%.
- 60% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 83,12%.

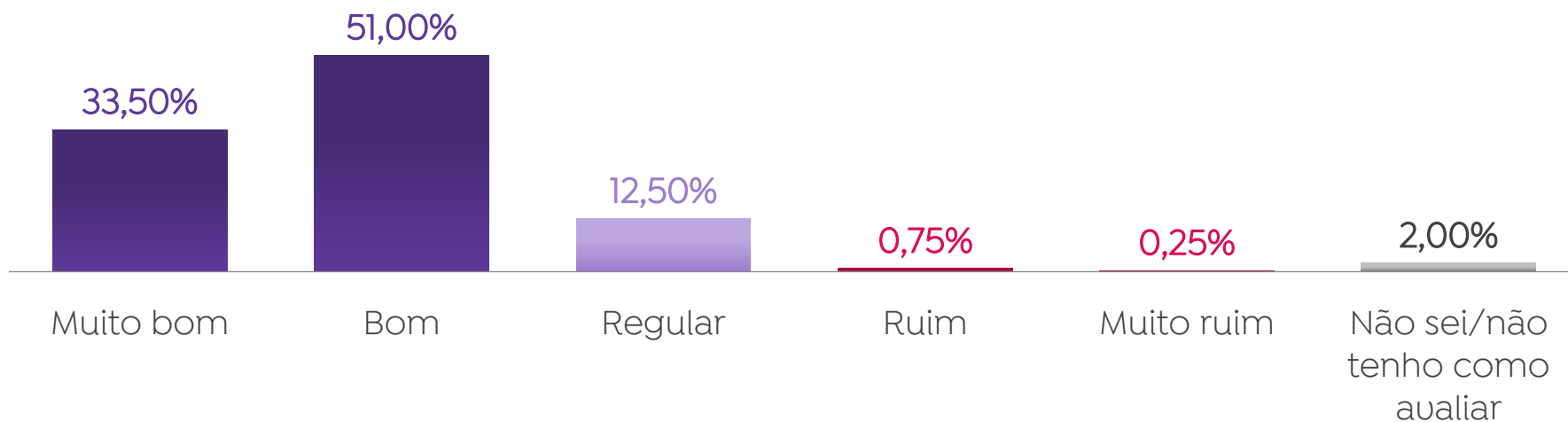
Avaliação Geral



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 86,22%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,22%

Bottom2Box
1,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (392)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,71%	357
PF	91,43%	35

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	84,44%	180
Feminino	87,74%	212

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 35	91,85%	135
De 36 a 50	77,61%	134
Mais de 50	89,43%	123

Tipo de Cliente	Top2Box	Beneficiários
Intercâmbio	90,20%	102
Local	84,83%	290

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	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
Bom	204	51,00%	2,50%	4,90%	46,10%	55,90%
Regular	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não sei/não tenho como avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

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 apenas 2,34% não recomendaria. O Top2Box é de 82,55%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
82,55%

Não
recomendaria
2,34%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (384)

Zona de Satisfação

Recomendaria [Por Perfil]

Plano		
PJ	82,00%	350
PF	88,24%	34

Gênero		
Masculino	82,76%	174
Feminino	82,38%	210

Idade		
De 18 a 35	88,97%	136
De 36 a 50	75,00%	132
Mais de 50	83,62%	116

Tipo de Cliente		
Intercâmbio	83,00%	100
Local	82,39%	284

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	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Recomendaria	285	71,25%	2,26%	4,44%	66,81%	75,69%
Indiferente	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Recomendaria com Ressalvas	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Não recomendaria	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não sei/não tenho como avaliar	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed é positiva, com Top2Box de 86,22%.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 3% não o recomendaria, enquanto 82,55% indicariam o plano para amigos ou familiares.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 35	De 36 a 50	Mais de 50	Inter_ câmbio	Local
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	82,37%	82,32%	82,86%	84,02%	81,04%	81,68%	78,57%	86,99%	81,63%	82,62%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	82,76%	82,94%	80,95%	86,87%	79,70%	84,81%	76,40%	89,06%	80,65%	83,53%
 Recebeu alguma comunicação	36,00%	33,33%	62,16%	25,00%	45,37%	22,86%	24,26%	63,71%	30,77%	37,84%
 Atenção em saúde recebida	88,13%	87,43%	94,59%	88,76%	87,62%	89,06%	83,08%	92,56%	91,84%	86,83%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	73,33%	72,48%	81,48%	70,49%	75,46%	70,41%	68,75%	81,32%	71,60%	74,02%
 Atendimento dos canais	83,39%	83,27%	84,38%	83,06%	83,62%	85,05%	74,49%	90,63%	75,64%	86,10%
 Fez alguma reclamação	20,50%	19,01%	35,14%	14,67%	25,46%	16,43%	21,32%	24,19%	23,08%	19,59%
 Teve a demanda resolvida	59,76%	62,32%	46,15%	55,56%	61,82%	60,87%	51,72%	66,67%	70,83%	55,17%
 Facilidade no preenchimento de documentos	83,12%	83,69%	76,92%	75,71%	89,29%	87,50%	80,00%	78,13%	77,14%	84,87%
 Qualificação do plano	86,22%	85,71%	91,43%	84,44%	87,74%	91,85%	77,61%	89,43%	90,20%	84,83%
 Recomendação do plano	82,55%	82,00%	88,24%	82,76%	82,38%	88,97%	75,00%	83,62%	83,00%	82,39%

Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Acesso às informações de que precisava através dos canais;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
- Pouco mais de um terço da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- 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