

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS



Ano Base 2021



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

Índice

Introdução



A Unimed Fronteira Noroeste/RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Fronteira Noroeste/RS com os serviços prestados pela Operadora.

Operadora

UNIMED FRONTEIRA NOROESTE/RS - COOPERATIVA DE ASSISTENCIA A SAUDE LTDA
Registrada sob n.º 352179 na ANS.

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico da Pesquisaa

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda Me
Responsável: Joana Paula Machado

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



Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.



Universo e Público-Alvo

17.803 beneficiários da Unimed Fronteira Noroeste/RS, com 18 anos de idade ou mais.



Tipo de Amostra

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

Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

Erro Amostral:

4,8%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Dezembro de 2021.

Período da Coleta:

17/01/2022 a 03/02/2022

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Fronteira Noroeste/RS é 23.016 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 17.803 cadastros. Foram abordados 8.684 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	417
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	372
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	23
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	7823
v) Outros**	49
Beneficiário não contatado	9.119
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), 17 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed 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.

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.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Política de Segurança:

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

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Erros Não Amostrais:

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

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

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

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

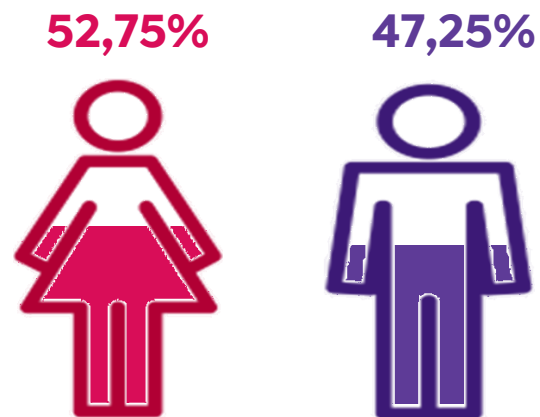


Perfil da Amostra

zoom

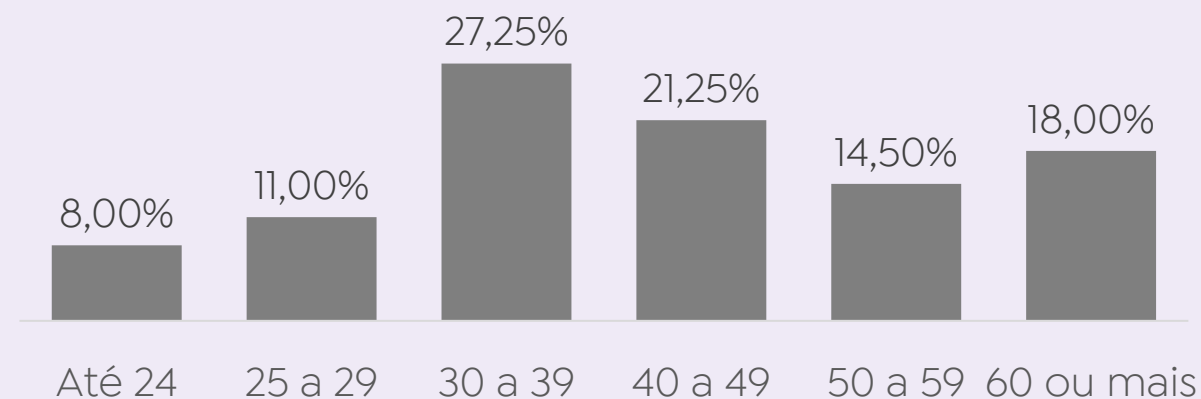
Perfil da Amostra

Gênero

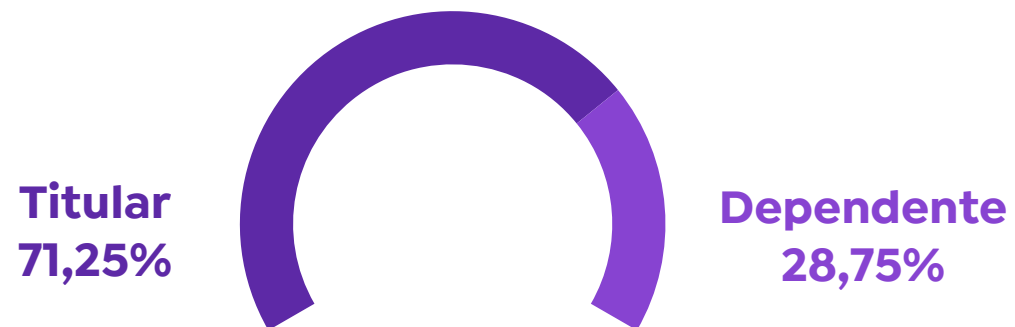


Faixa Etária

Média
44 anos



Respondente

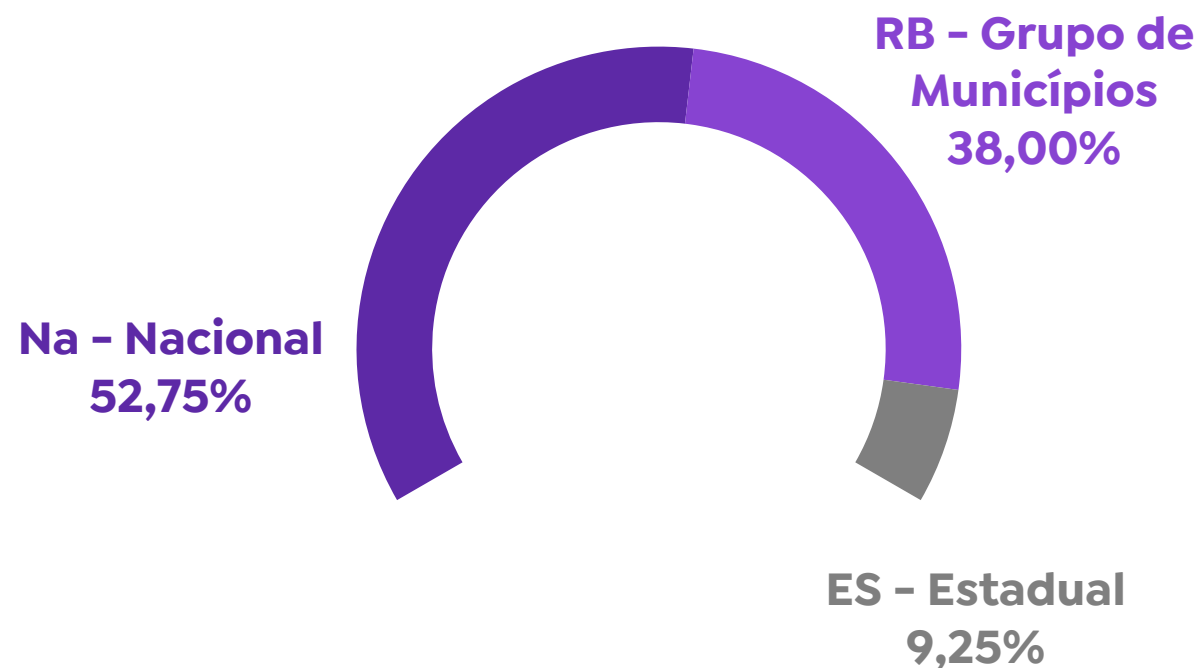


Plano

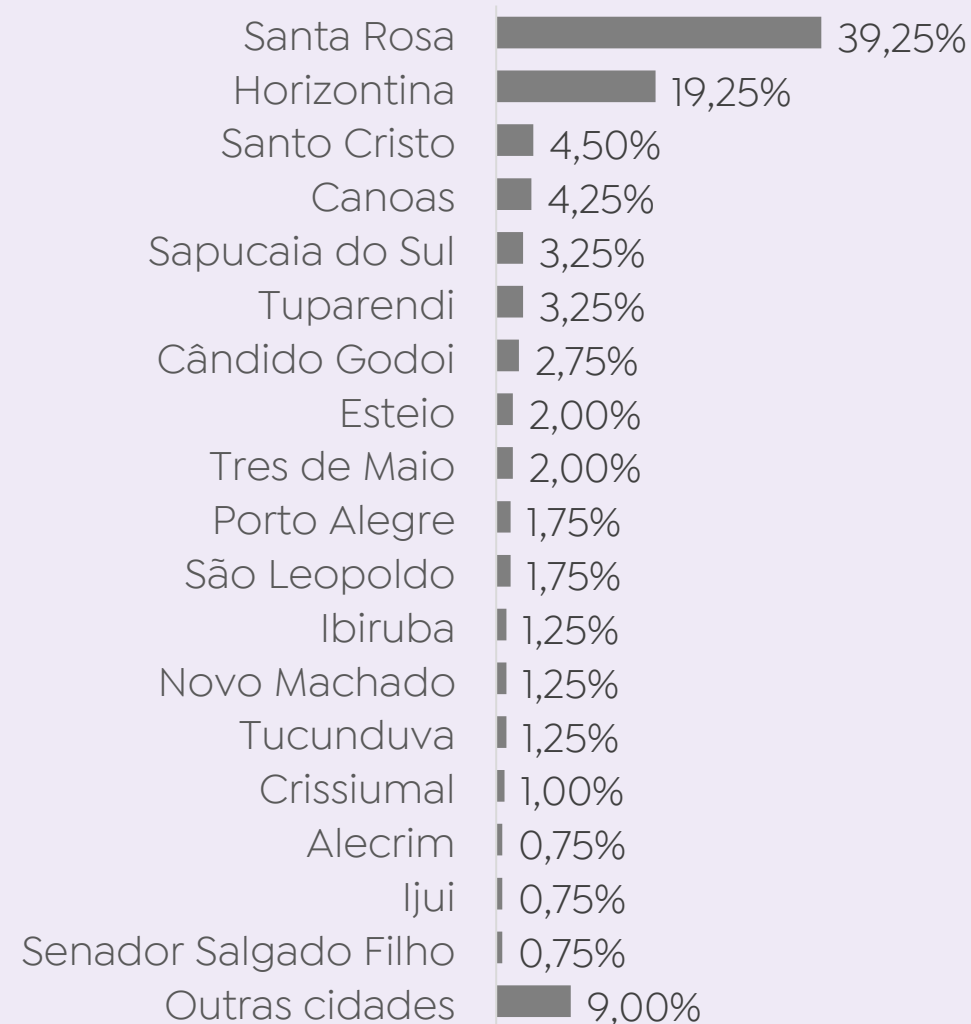


Perfil da Amostra

Abrangência



Cidade





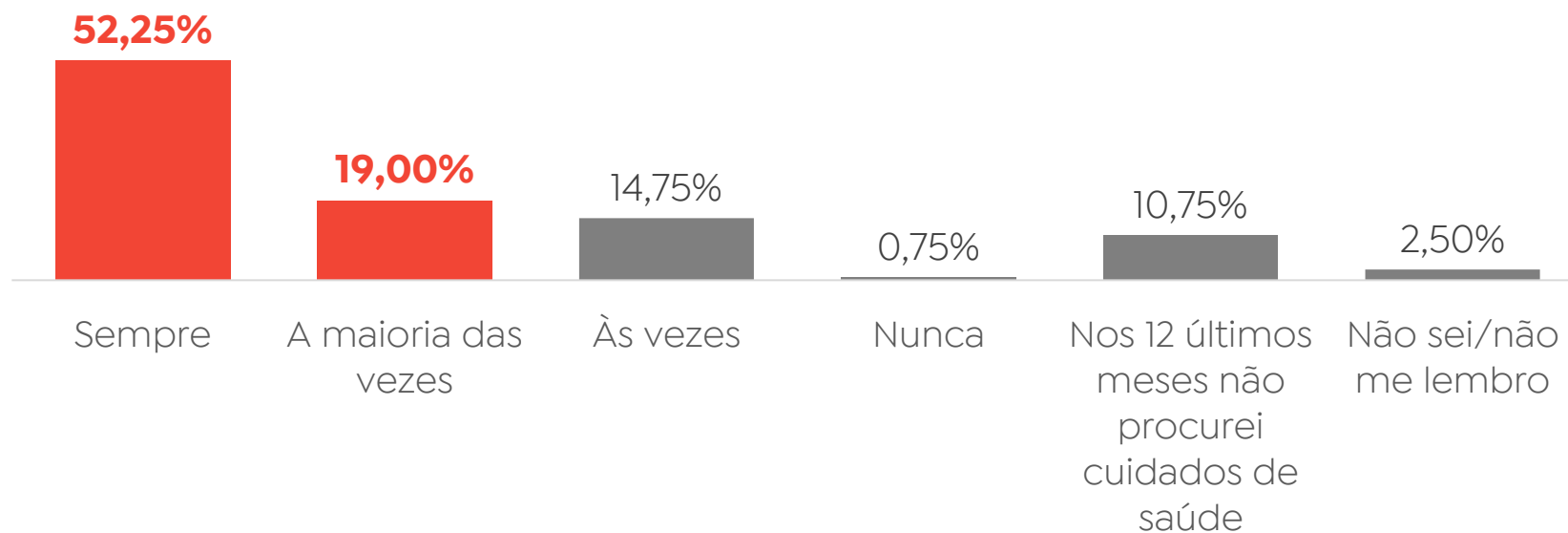
Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde

zoom

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?



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou.



Top2Box*
82,13%



Bottom2Box*
17,87%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (347)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
81,33%	90,32%
316	31

Gênero

Masculino	Feminino
78,67%	84,77%
150	197

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
82,20%	79,03%	85,71%
118	124	105

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?

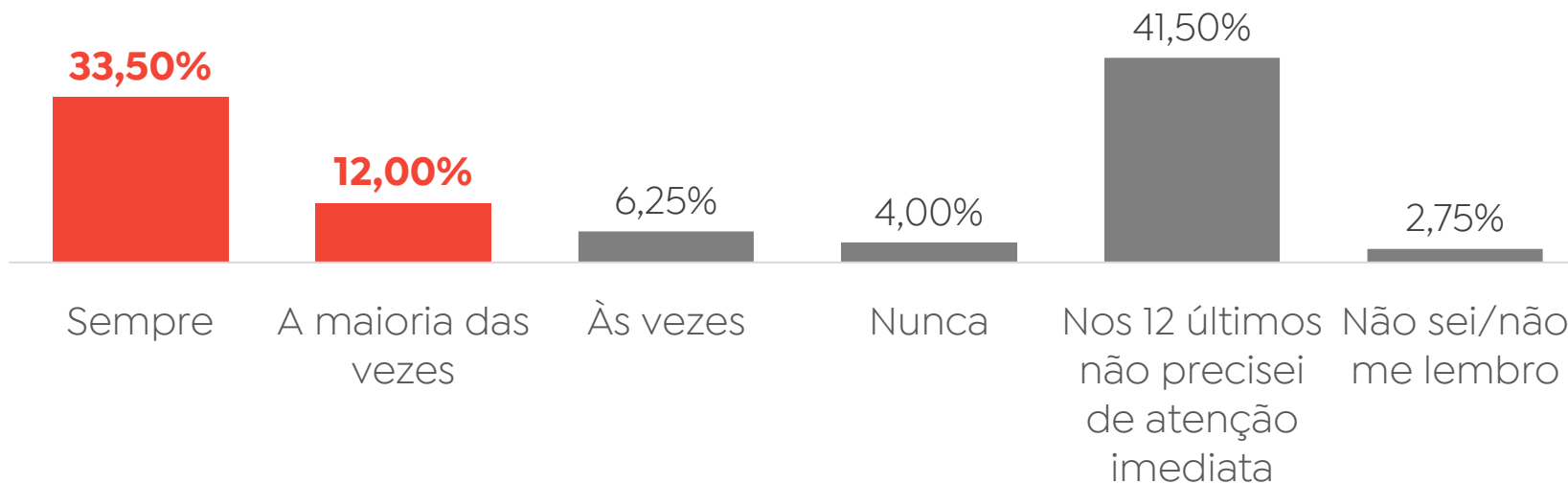
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	209	52,25%	2,50%	4,90%	47,35%	57,15%
A maioria das vezes	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Às vezes	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Não sei/não me lembro	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

Atenção à Saúde

zoom

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



Pouco mais de dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou.



Top2Box*
81,61%



Bottom2Box*
18,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (223)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
80,21%	90,32%
<small>192</small>	<small>31</small>

Gênero

Masculino	Feminino
81,90%	81,36%
<small>105</small>	<small>118</small>

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
82,19%	80,00%	83,33%
<small>73</small>	<small>90</small>	<small>60</small>

Atenção à Saúde



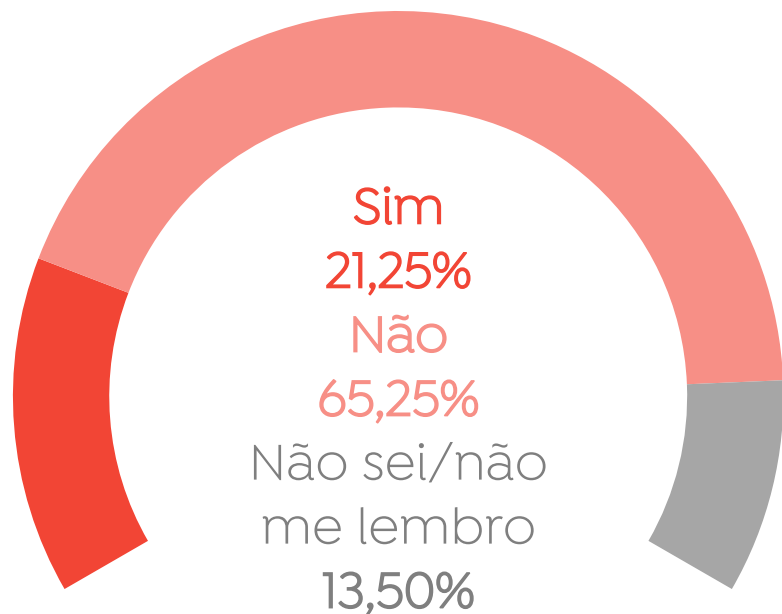
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
A maioria das vezes	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Às vezes	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Nunca	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	166	41,50%	2,46%	4,83%	36,67%	46,33%
Não sei/não me lembro	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

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 quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Perfil

Plano

PJ	PF
20,56%	27,50%
360	40

Gênero

Masculino Feminino

13,76%	27,96%
189	211

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
10,71%	18,38%	36,29%
140	136	124

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.?

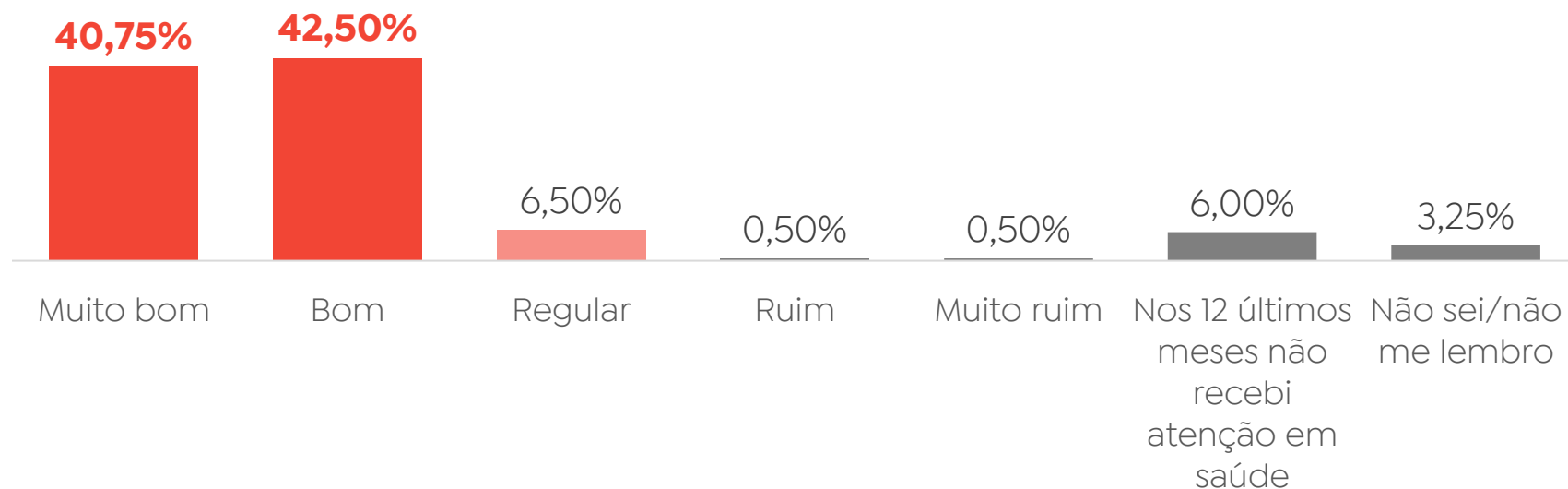
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Não	261	65,25%	2,38%	4,67%	60,58%	69,92%
Não sei/não me lembro	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%

Atenção à Saúde

zoom

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 satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



Top2Box*
91,74%



Bottom2Box*
1,10%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (363)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
90,80%	100,00%
326	37

Gênero

Masculino	Feminino
89,51%	93,53%
162	201

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
92,86%	86,82%	96,30%
126	129	108

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)?

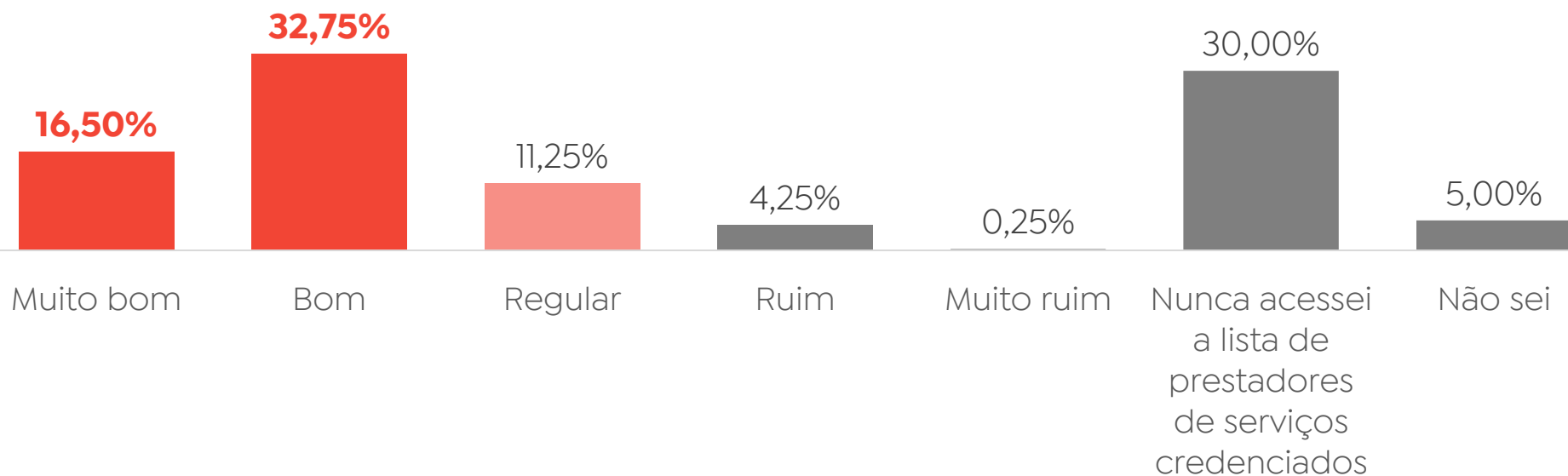
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	163	40,75%	2,46%	4,82%	35,93%	45,57%
Bom	170	42,50%	2,47%	4,84%	37,66%	47,34%
Regular	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Não sei/não me lembro	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

Atenção à Saúde

zoom

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)?



Pouco mais de um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Top2Box*
75,77%



Bottom2Box*
6,92%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (260)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
76,17%	72,00%
235	25

Gênero

Masculino	Feminino
77,24%	74,45%
123	137

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
72,04%	71,91%	84,62%
93	89	78

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	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Bom	131	32,75%	2,35%	4,60%	28,15%	37,35%
Regular	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	120	30,00%	2,29%	4,49%	25,51%	34,49%
Não sei	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%



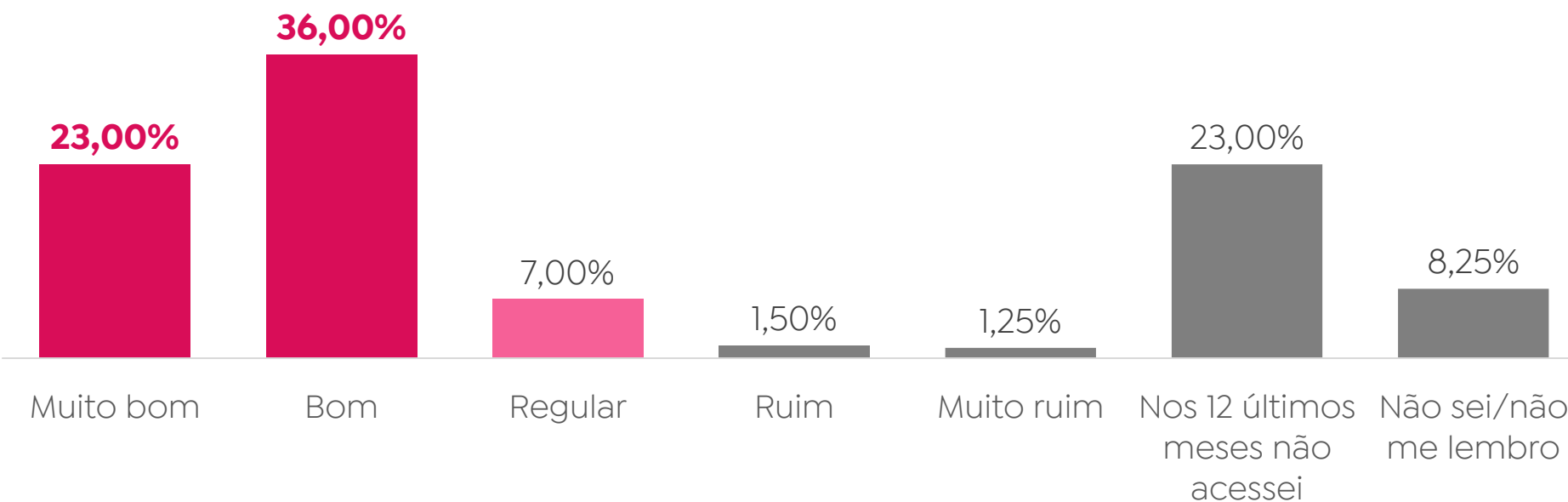
Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento

zoom

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 às informações de que precisava?



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



Top2Box*
85,82%



Bottom2Box*
4,00%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (275)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
85,95%	84,85%
242	33

Gênero

Masculino	Feminino
84,55%	86,84%
123	152

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
85,11%	86,67%	85,71%
94	90	91

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 às informações de que precisava?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Bom	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Regular	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Não sei/não me lembro	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%

Canais de Atendimento

zoom

Por Perfil

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?



Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
83,75%

Não sei/não me lembro
3,25%

Pouco mais de um décimo registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 69% tiveram a sua demanda resolvida.

Plano

PJ	PF
7,78%	20,00%
4,17%	2,50%
85,00%	72,50%
3,06%	5,00%
360	40

Gênero

Masculino	Feminino
7,41%	10,43%
3,70%	4,27%
85,19%	82,46%
3,70%	2,84%
189	211

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
5,00%	8,82%	13,71%
2,14%	3,68%	6,45%
89,29%	85,29%	75,81%
3,57%	2,21%	4,03%
140	136	124

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

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?

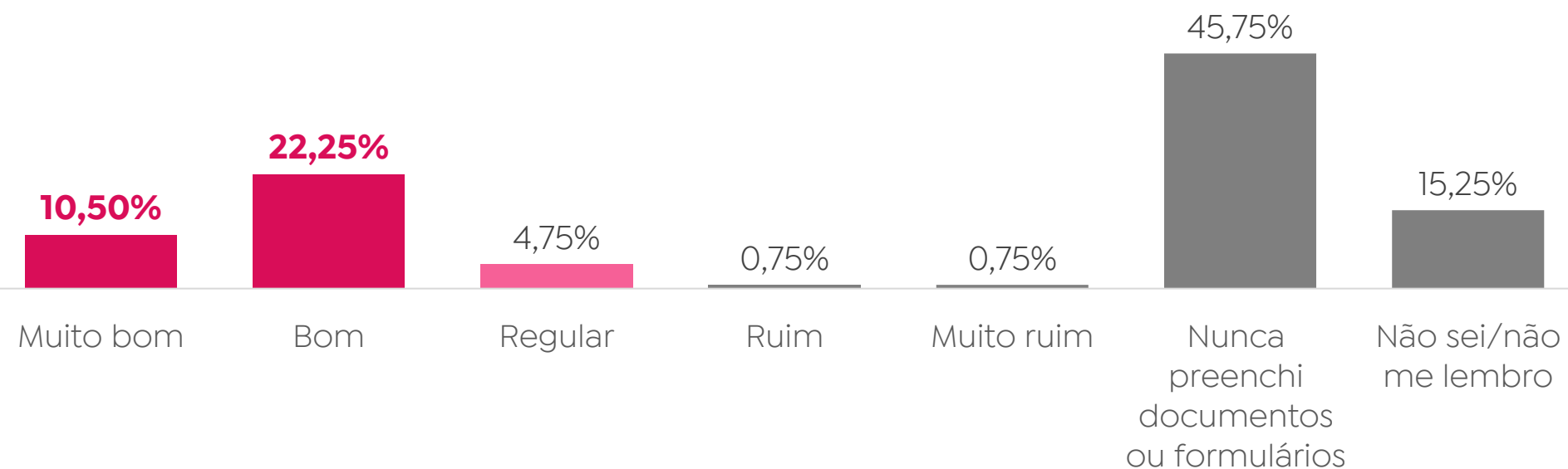
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Não	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	335	83,75%	1,84%	3,62%	80,13%	87,37%
Não sei/não me lembro	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

Canais de Atendimento

zoom

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?



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

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%



Top2Box*
83,97%



Bottom2Box*
3,85%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (156)



Por Perfil

Plano

Plano	
PJ	PF
83,82%	85,00%
136	20

Gênero

Masculino	Feminino
79,49%	88,46%
78	78

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
87,32%	80,85%	81,58%
71	47	38

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	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Bom	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Regular	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	183	45,75%	2,49%	4,88%	40,87%	50,63%
Não sei/não me lembro	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%



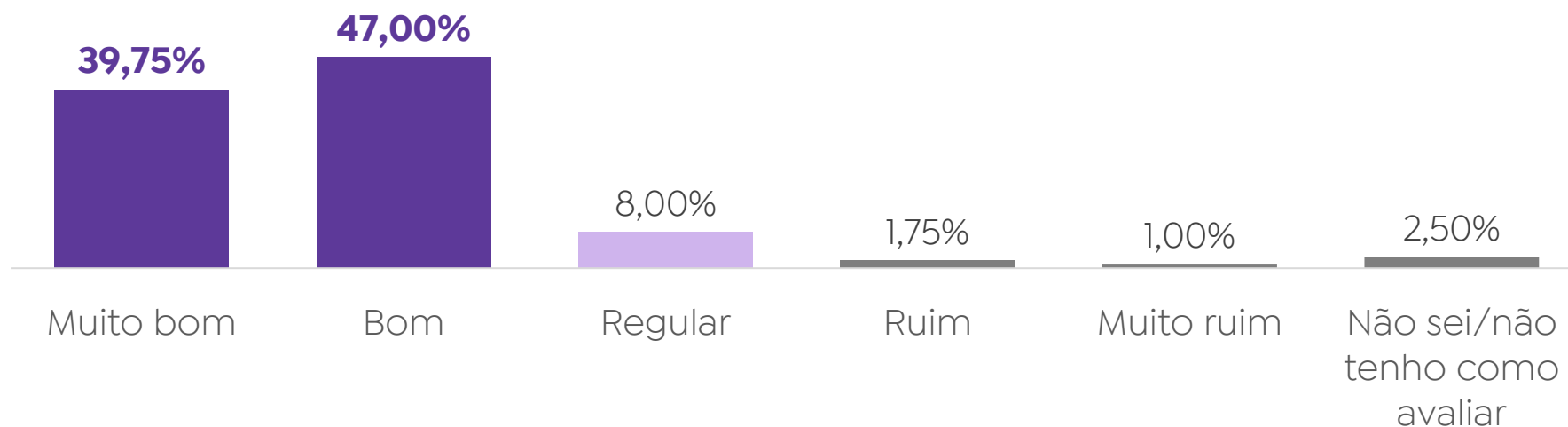
Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral

zoom

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



A satisfação com o plano da Unimed Fronteira Noroeste/RS é positiva. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



Top2Box*
88,97%



Bottom2Box*
2,82%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
88,32%	94,87%
351	39

Gênero

Masculino	Feminino
90,71%	87,44%
183	207

Faixa Etária

18 a 35	36 a 50	50 +
89,71%	89,39%	87,70%
136	132	122

Avaliação Geral



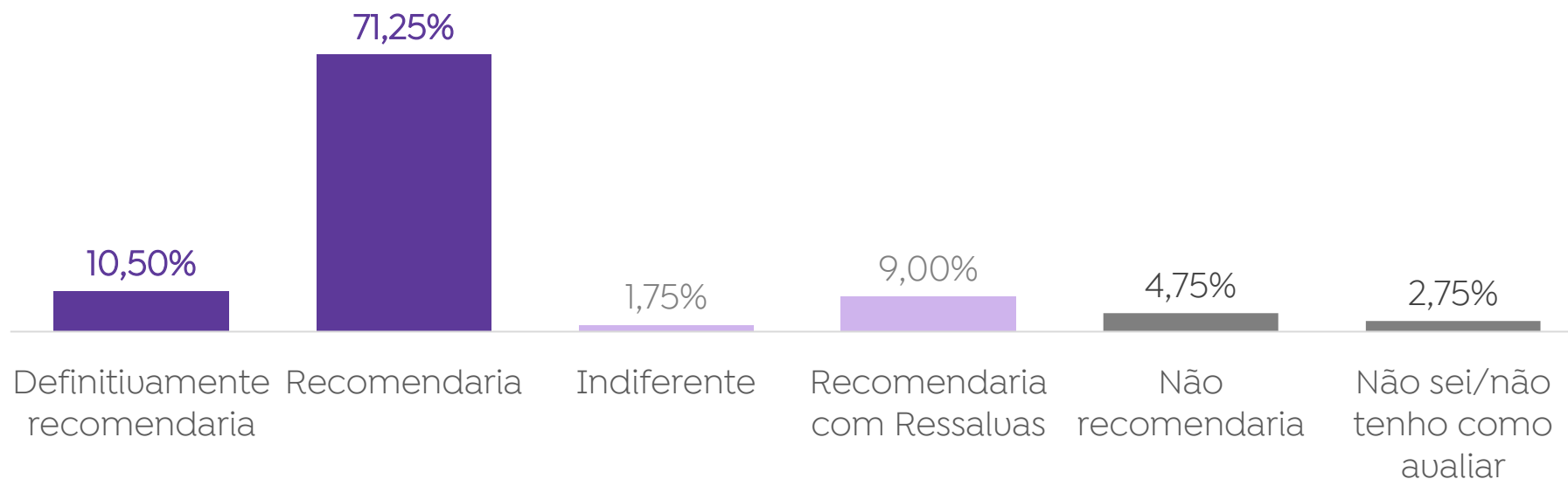
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	159	39,75%	2,45%	4,80%	34,95%	44,55%
Bom	188	47,00%	2,50%	4,89%	42,11%	51,89%
Regular	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não sei/não tenho como avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

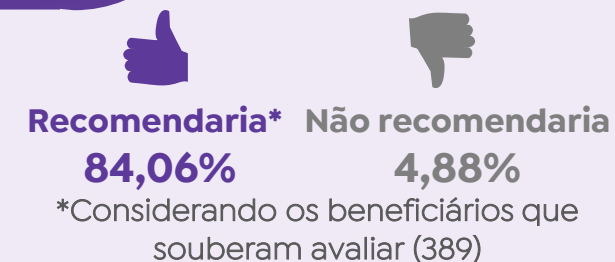
Avaliação Geral

zoom

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



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Fronteira Noroeste/RS, pouco menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,88% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



Por Perfil

Plano	
PJ	PF
82,62% <i>351</i>	97,37% <i>38</i>

Gênero	
Masculino	Feminino
86,11% <i>180</i>	82,30% <i>209</i>

Faixa Etária		
18 a 35	36 a 50	50 +
87,59% <i>137</i>	79,10% <i>134</i>	85,59% <i>118</i>

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	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Recomendaria	285	71,25%	2,26%	4,44%	66,81%	75,69%
Indiferente	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Recomendaria com Ressalvas	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Não recomendaria	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Não sei/não tenho como avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Fronteira Noroeste/RS. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 82,13%.

Mais de dois quintos da amostra não utilizaram serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 81,61%.

Pouco mais de um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é positiva. O Top2Box obtido foi de 91,74%, entre as respostas válidas.

Mais de um terço não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 75,77%.

Canais de Atendimento



Quase um terço da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Fronteira Noroeste/RS nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 85,82%.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 83,97%.

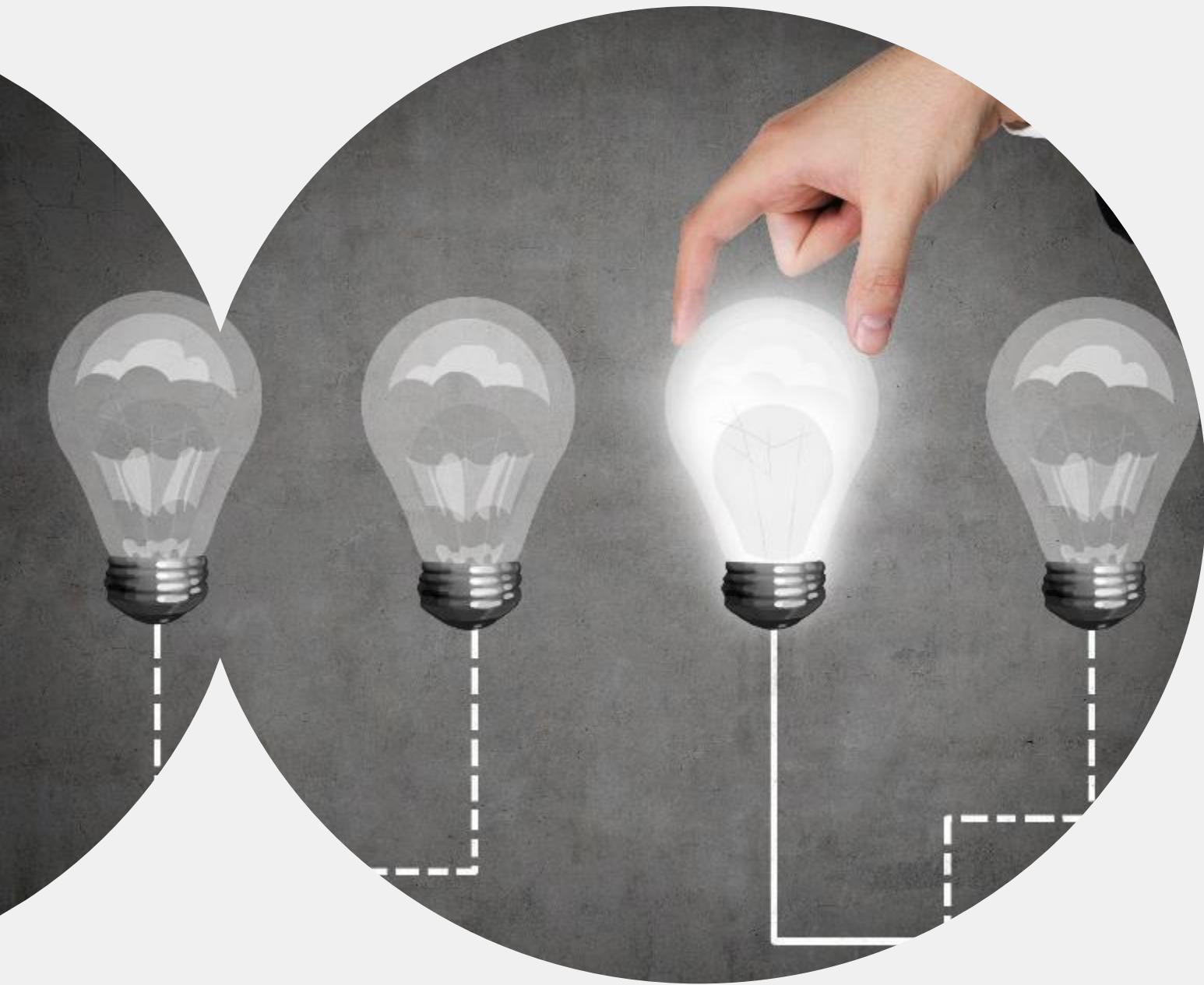
Avaliação Geral



A satisfação com o plano da Unimed Fronteira Noroeste/RS é positiva.

Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu menos de um décimo das respostas, e 2,82% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 88,97%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 84,06% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Fronteira Noroeste/RS, aproximadamente um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 4,88% não o recomendariam, considerando as respostas válidas.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

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

zoompesquisas.com.br