

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
**IDSS | RN 507**



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	slide 03
<b>METODOLOGIA</b>	slide 04
<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	slide 05
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	slide 08
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 14
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 18
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	slide 21



# Introdução

A Unimed Região da Fronteira – 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 Região da Fronteira – RS com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Região da Fronteira – RS.



## Operadora

UNIMED REGIÃO DA FRONTEIRA RS  
COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA  
Registrada sob n.º 328375 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: 3.373

Amostra: 200 respondentes

Margem de erro: 6,7%

Nível de Confiança: 95%

### Instrumento

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

### Planejamento da Pesquisa

Início em 01/02/2024.

### Período da Coleta

15/02/2024 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 Região da Fronteira - RS é 4.171 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 3.373 cadastros. Foram abordados 3.050 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	220
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	60
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	11
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.732
u) Outros**	27
Beneficiário não contatado	323
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>7%</b>

\*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 Região da Fronteira - 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 Região da Fronteira - 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.

## 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**

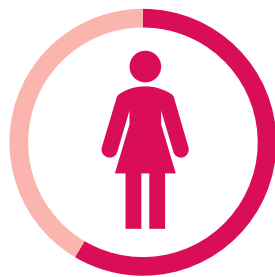
Inteligência em Pesquisas

# Perfil da Amostra

## Gênero



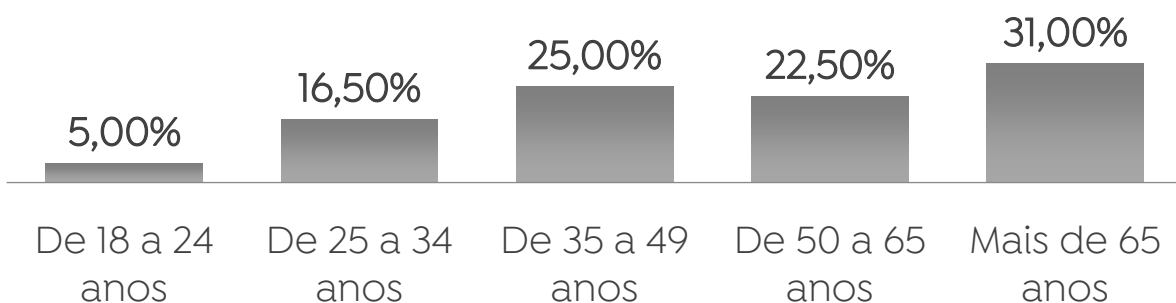
41,50%



58,50%

## Faixa Etária

Média  
53 anos



## Tipo de Beneficiário

Titular  
79,00%



Dependente  
21,00%

## Tipo de Plano

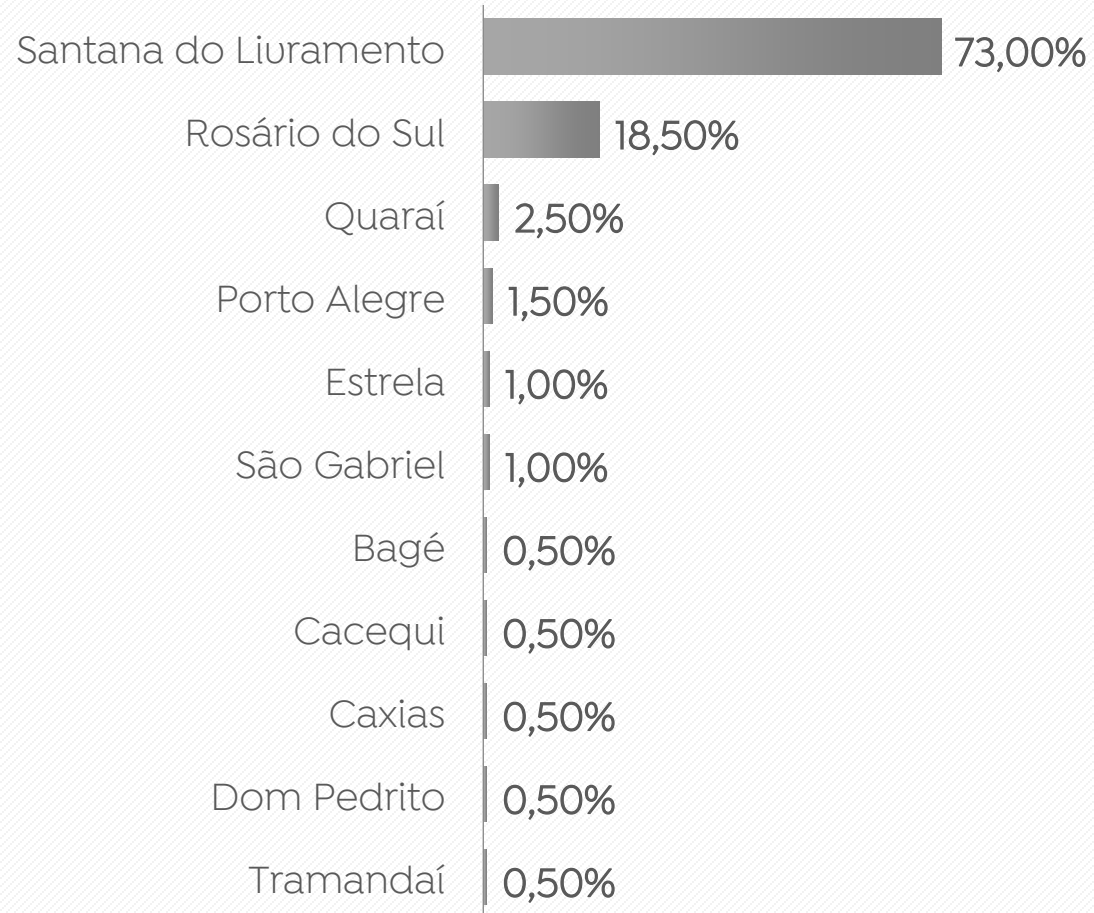
PJ  
18,00%



PF  
82,00%

# Perfil da Amostra

## Cidade



# Atenção à Saúde



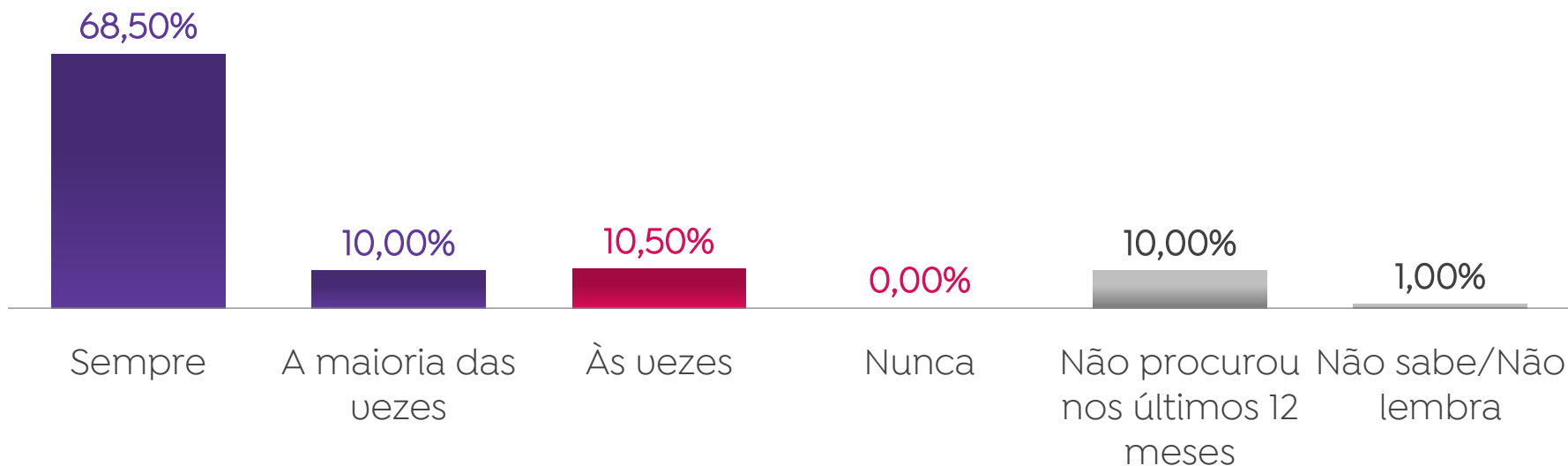
**zoom**

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?



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde, um décimo encontrou dificuldade para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 88,20% e se posicionou na Zona de Satisfação.

Resposta Única

Base: 200 beneficiários

Margem de erro: 6,7%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
88,20%

Bottom2Box  
11,80%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (178)

## Zona de Satisfação

### Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
	Plano		
	PJ	78,57%	28
	PF	90,00%	150
	Gênero		
	Masculino	91,43%	70
	Feminino	86,11%	108
	Idade		
	De 18 a 39	87,04%	54
	De 40 a 59	83,64%	55
	60 ou mais	92,75%	69
	Cidade		
	Santana do Livramento	89,15%	129
	Outra cidade	85,71%	49

# 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	137	68,50%	3,28%	6,44%	62,06%	74,94%
A maioria das vezes	20	10,00%	2,12%	4,16%	5,84%	14,16%
Às vezes	21	10,50%	2,17%	4,25%	6,25%	14,75%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	20	10,00%	2,12%	4,16%	5,84%	14,16%
Não sabe/Não lembra	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%

# 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?



Cerca da metade não necessitou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação é elevada. O Top2Box é de 94,23%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box  
94,23%

Bottom2Box  
5,77%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (104)

Zona de Excelência

## Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	93,75%	16
PF	94,32%	88
Gênero		
Masculino	93,18%	44
Feminino	95,00%	60
Idade		
De 18 a 39	96,77%	31
De 40 a 59	87,88%	33
60 ou mais	97,50%	40
Cidade		
Santana do Livramento	96,34%	82
Outra cidade	86,36%	22



# 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?

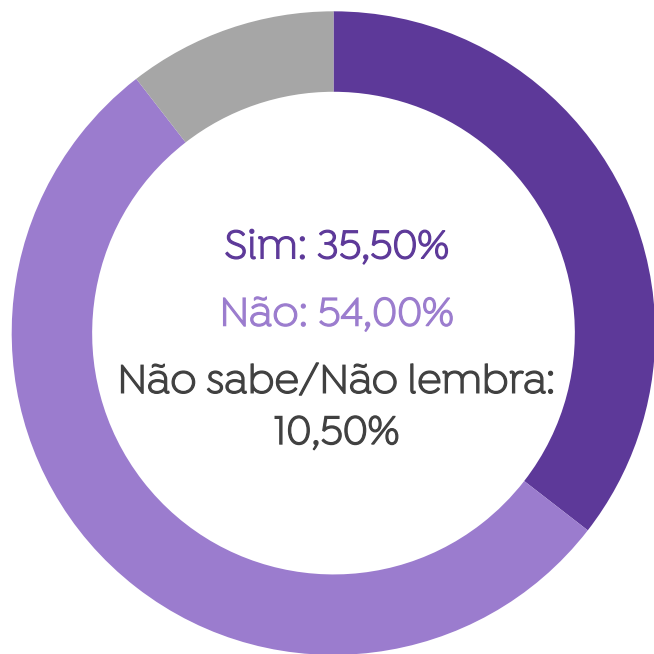
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	88	44,00%	3,51%	6,88%	37,12%	50,88%
A maioria das vezes	10	5,00%	1,54%	3,02%	1,98%	8,02%
Às vezes	3	1,50%	0,86%	1,68%	0,00%	3,18%
Nunca	3	1,50%	0,86%	1,68%	0,00%	3,18%
Não precisou nos últimos 12 meses	91	45,50%	3,52%	6,90%	38,60%	52,40%
Não sabe/Não lembra	5	2,50%	1,10%	2,16%	0,34%	4,66%

# 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.?



Mais de um terço dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

## [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Conteúdo
	<b>Plano</b>		
	PJ	25,00%	36
	PF	37,80%	164
	<b>Gênero</b>		
	Masculino	34,94%	83
	Feminino	35,90%	117
	<b>Idade</b>		
	De 18 a 39	14,75%	61
	De 40 a 59	38,33%	60
	60 ou mais	49,37%	79
	<b>Cidade</b>		
	Santana do Livramento	36,99%	146
	Outra cidade	31,48%	54

# 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.?

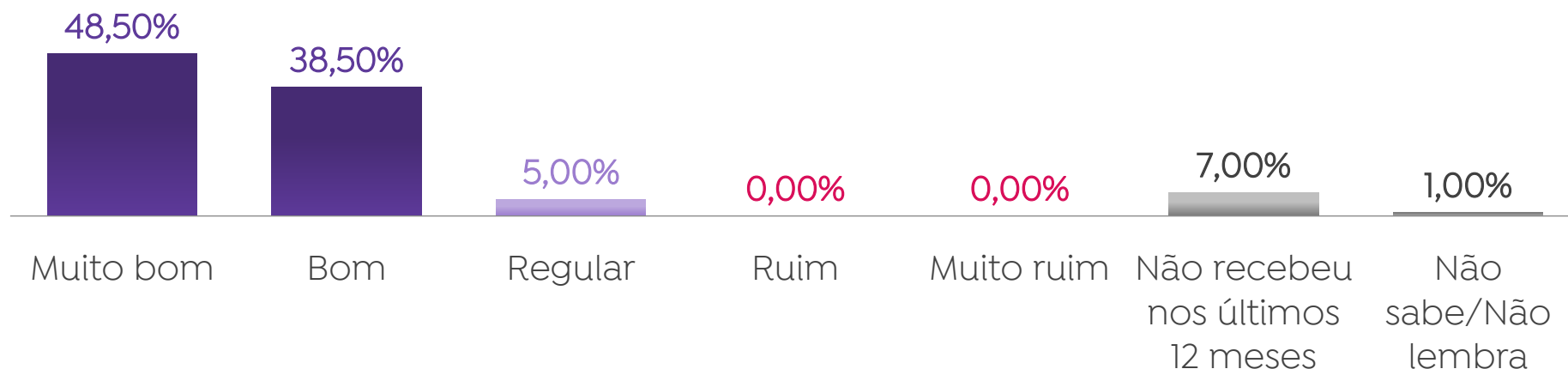
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	71	35,50%	3,38%	6,63%	28,87%	42,13%
Não	108	54,00%	3,52%	6,91%	47,09%	60,91%
Não sabe/Não lembra	21	10,50%	2,17%	4,25%	6,25%	14,75%

# 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 maior parte dos beneficiários buscou atendimento e está satisfeita com a atenção recebida. O Top2Box é de 94,57%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box  
94,57%

Bottom2Box  
00,00%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (184)

Zona de Excelência

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
<b>Plano</b>		
PJ	96,77%	31
PF	94,12%	153
<b>Gênero</b>		
Masculino	93,42%	76
Feminino	95,37%	108
<b>Idade</b>		
De 18 a 39	87,72%	57
De 40 a 59	94,55%	55
60 ou mais	100,00%	72
<b>Cidade</b>		
Santana do Livramento	94,07%	135
Outra cidade	95,92%	49

# 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)?

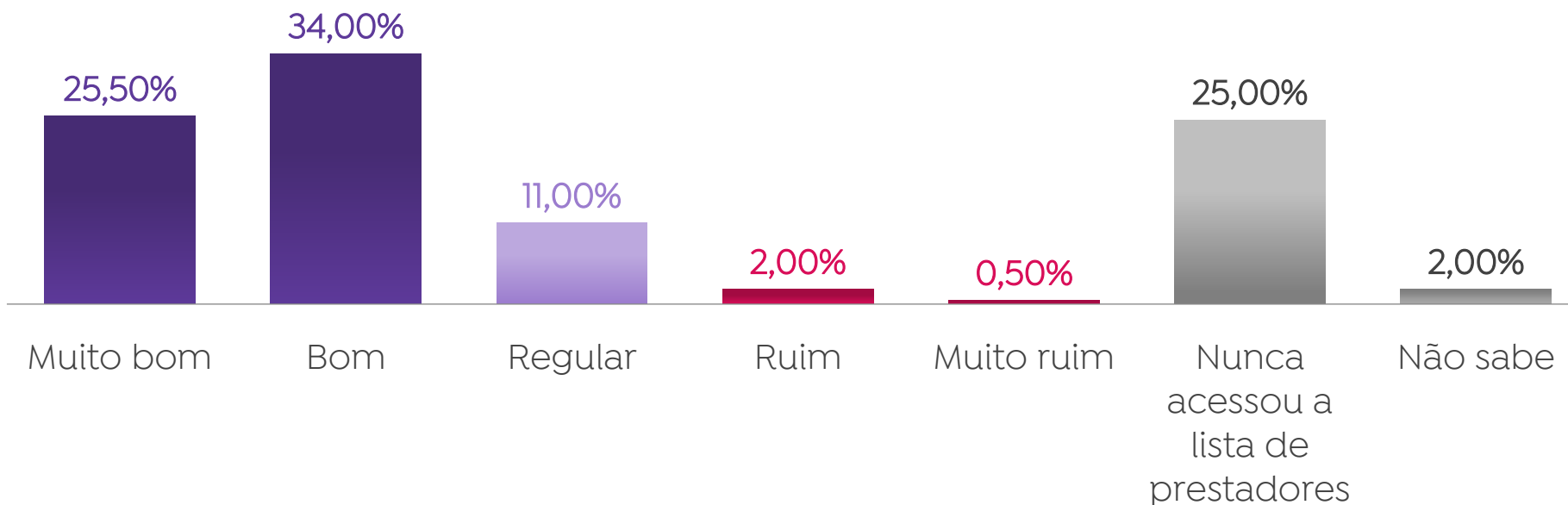
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	97	48,50%	3,53%	6,93%	41,57%	55,43%
Bom	77	38,50%	3,44%	6,74%	31,76%	45,24%
Regular	10	5,00%	1,54%	3,02%	1,98%	8,02%
Ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não recebeu nos últimos 12 meses	14	7,00%	1,80%	3,54%	3,46%	10,54%
Não sabe/Não lembra	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%

# 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 acessou a lista de prestadores de serviços credenciados, um décimo avaliou a facilidade de acesso como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 81,51%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
81,51%

Bottom2Box  
3,42%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (146)

## Zona de Satisfação

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	77,78%	27
PF	82,35%	119
<b>Gênero</b>		
Masculino	84,62%	65
Feminino	79,01%	81
<b>Idade</b>		
De 18 a 39	63,41%	41
De 40 a 59	80,95%	42
60 ou mais	93,65%	63
<b>Cidade</b>		
Santana do Livramento	81,90%	105
Outra cidade	80,49%	41

# 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	51	25,50%	3,08%	6,04%	19,46%	31,54%
Bom	68	34,00%	3,35%	6,57%	27,43%	40,57%
Regular	22	11,00%	2,21%	4,34%	6,66%	15,34%
Ruim	4	2,00%	0,99%	1,94%	0,06%	3,94%
Muito ruim	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%
Nunca acessou a lista de prestadores	50	25,00%	3,06%	6,00%	19,00%	31,00%
Não sabe	4	2,00%	0,99%	1,94%	0,06%	3,94%



# Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, o Top2Box foi de 88,20%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 94,23%, alcançando a Zona de Excelência.
- Mais de um terço dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 94,57%, posicionando-se na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados apresentou Top2Box de 81,51%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.



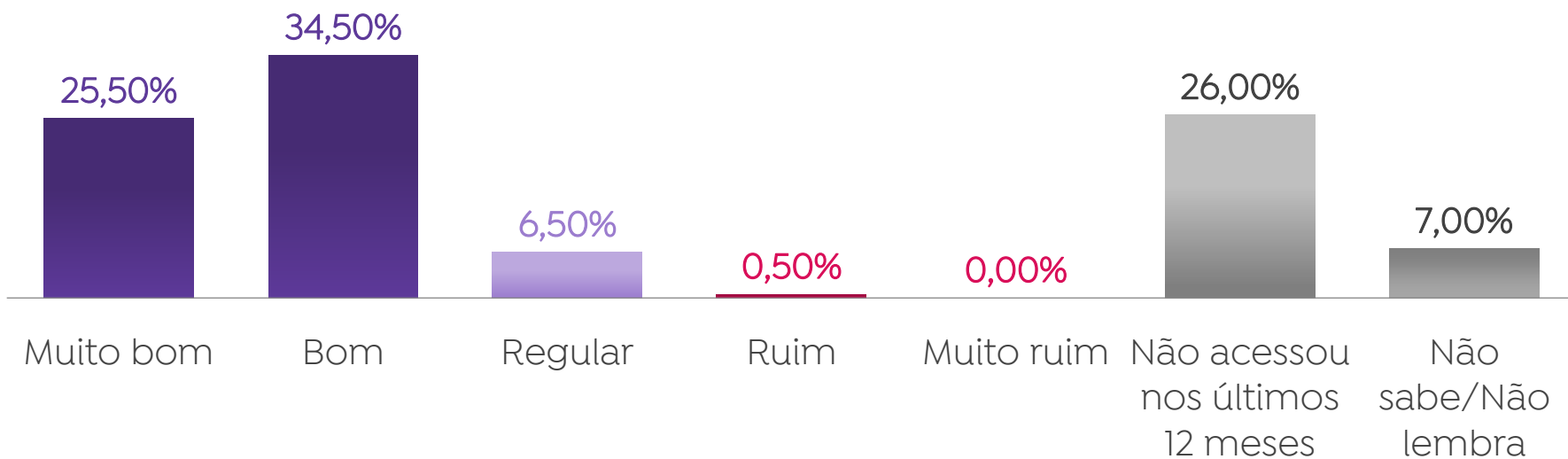
# Canais de Atendimento



# 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?



Dois terços dos beneficiários acessaram algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. Menos de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 89,55%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
89,55%

Bottom2Box  
0,75%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (134)

## Zona de Satisfação

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
<b>Plano</b>		
PJ	89,47%	19
PF	89,57%	115
<b>Gênero</b>		
Masculino	92,59%	54
Feminino	87,50%	80
<b>Idade</b>		
De 18 a 39	77,78%	36
De 40 a 59	90,70%	43
60 ou mais	96,36%	55
<b>Cidade</b>		
Santana do Livramento	90,53%	95
Outra cidade	87,18%	39

# 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?

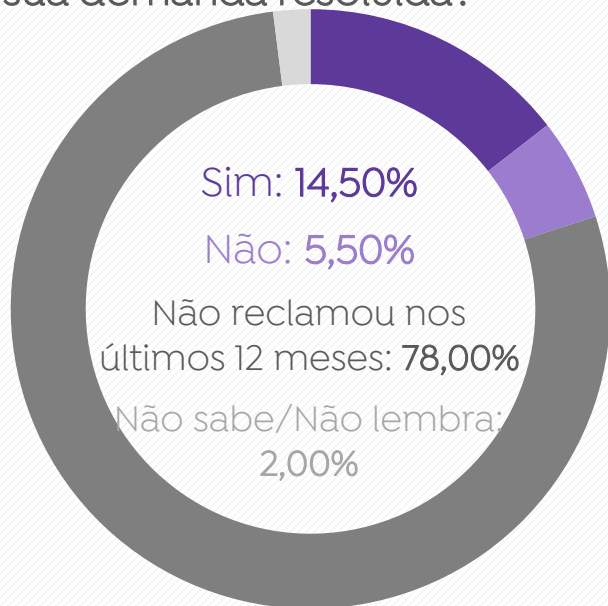
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	51	25,50%	3,08%	6,04%	19,46%	31,54%
Bom	69	34,50%	3,36%	6,59%	27,91%	41,09%
Regular	13	6,50%	1,74%	3,42%	3,08%	9,92%
Ruim	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não acessou nos últimos 12 meses	52	26,00%	3,10%	6,08%	19,92%	32,08%
Não sabe/Não lembra	14	7,00%	1,80%	3,54%	3,46%	10,54%

# 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 realizou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 72,50% tiveram a demanda resolvida.

## - Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	11,11%	5,56%	80,56%	2,78%	36
PF	15,24%	5,49%	77,44%	1,83%	164
<b>Gênero </b>					
Masculino	15,66%	3,61%	79,52%	1,20%	83
Feminino	13,68%	6,84%	76,92%	2,56%	117
<b>Idade </b>					
De 18 a 39	9,84%	3,28%	85,25%	1,64%	61
De 40 a 59	8,33%	6,67%	83,33%	1,67%	60
60 ou mais	22,78%	6,33%	68,35%	2,53%	79
<b>Cidade </b>					
Santana do Livramento	15,75%	5,48%	76,71%	2,05%	146
Outra cidade	11,11%	5,56%	81,48%	1,85%	54

# 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?

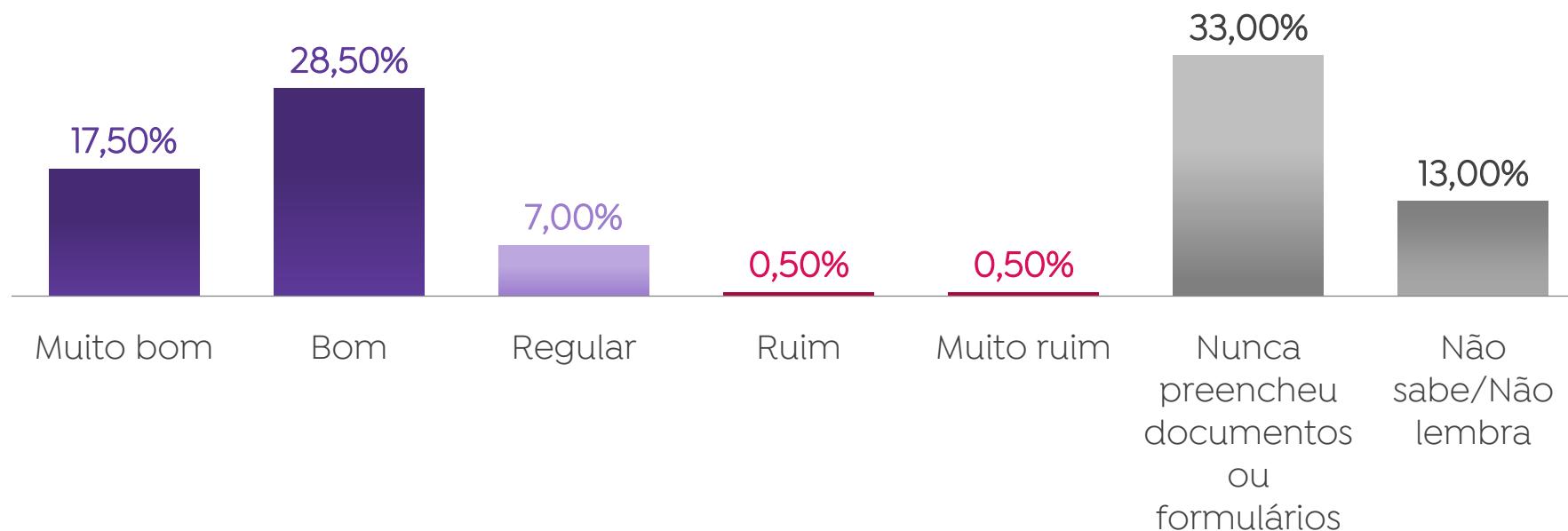
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	29	14,50%	2,49%	4,88%	9,62%	19,38%
Não	11	5,50%	1,61%	3,16%	2,34%	8,66%
Não reclamou nos últimos 12 meses	156	78,00%	2,93%	5,74%	72,26%	83,74%
Não sabe/Não lembra	4	2,00%	0,99%	1,94%	0,06%	3,94%

# 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?



Quase a metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, menos de um décimo avaliou como regular e a insatisfação é pontual. O Top2Box obtido é de 85,19%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
85,19%

Bottom2Box  
1,85%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (108)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Base
<b>Plano</b>		
PJ	94,44%	18
PF	83,33%	90
<b>Gênero</b>		
Masculino	86,96%	46
Feminino	83,87%	62
<b>Idade</b>		
De 18 a 39	80,95%	42
De 40 a 59	84,38%	32
60 ou mais	91,18%	34
<b>Cidade</b>		
Santana do Livramento	86,25%	80
Outra cidade	82,14%	28

# 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	35	17,50%	2,69%	5,27%	12,23%	22,77%
Bom	57	28,50%	3,19%	6,26%	22,24%	34,76%
Regular	14	7,00%	1,80%	3,54%	3,46%	10,54%
Ruim	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%
Muito ruim	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%
Nunca preencheu documentos ou formulários	66	33,00%	3,32%	6,52%	26,48%	39,52%
Não sabe/Não lembra	26	13,00%	2,38%	4,66%	8,34%	17,66%



# Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento da Operadora, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 89,55%, posicionando-se na Zona de Satisfação.
- Um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 72,50% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, quase a metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 85,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.



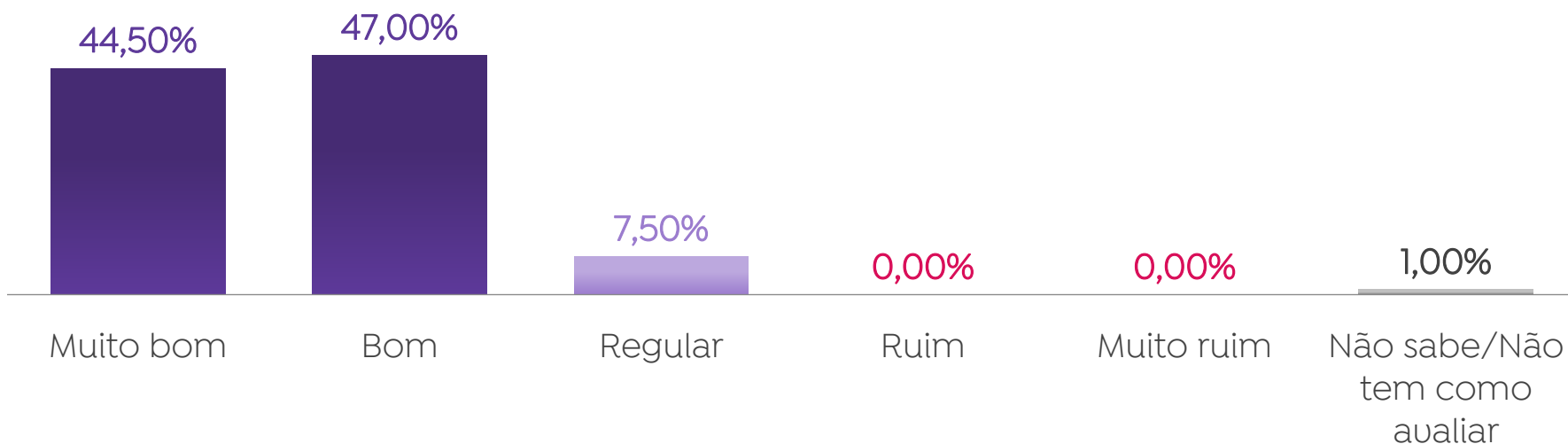
# Avaliação Geral



# 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 92,42%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box  
92,42%

Bottom2Box  
0,00%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (198)

Zona de Excelência

## Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	91,43%	35
PF	92,64%	163

Gênero		
Masculino	89,16%	83
Feminino	94,78%	115

Idade		
De 18 a 39	93,33%	60
De 40 a 59	86,67%	60
60 ou mais	96,15%	78

Cidade		
Santana do Livramento	91,67%	144
Outra cidade	94,44%	54

# Avaliação Geral



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

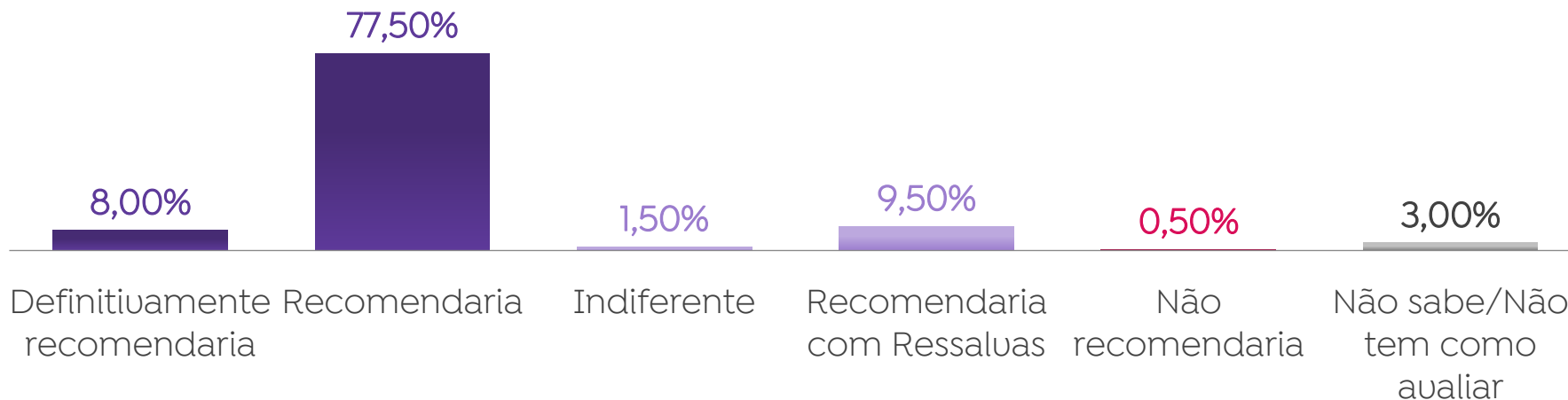
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	89	44,50%	3,51%	6,89%	37,61%	51,39%
Bom	94	47,00%	3,53%	6,92%	40,08%	53,92%
Regular	15	7,50%	1,86%	3,65%	3,85%	11,15%
Ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não sabe/Não tem como avaliar	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%

# 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 0,52% não recomendaria. O Top2Box é de 88,14%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Recomendaria	Não recomendaria
88,14%	0,52%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (194)

Zona de Satisfação

## Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Beneficiários
PJ	88,24%	34
PF	88,13%	160

Gênero	Recomendaria	Beneficiários
Masculino	83,54%	79
Feminino	91,30%	115

Idade	Recomendaria	Beneficiários
De 18 a 39	85,00%	60
De 40 a 59	80,36%	56
60 ou mais	96,15%	78

Cidade	Recomendaria	Beneficiários
Santana do Livramento	87,23%	141
Outra cidade	90,57%	53

# 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	16	8,00%	1,92%	3,76%	4,24%	11,76%
Recomendaria	155	77,50%	2,95%	5,79%	71,71%	83,29%
Indiferente	3	1,50%	0,86%	1,68%	0,00%	3,18%
Recomendaria com Ressalvas	19	9,50%	2,07%	4,06%	5,44%	13,56%
Não recomendaria	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%
Não soube avaliar	6	3,00%	1,21%	2,36%	0,64%	5,36%



# Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed Região da Fronteira - RS é elevada e apresentou Top2Box de 92,42%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 1% não o recomendaria, enquanto 88,14% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

# Considerações Finais



# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 39	40 a 59	60 ou mais	Santana do Livramento	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	88,20%	78,57%	90,00%	91,43%	86,11%	87,04%	83,64%	92,75%	89,15%	85,71%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	94,23%	93,75%	94,32%	93,18%	95,00%	96,77%	87,88%	97,50%	96,34%	86,36%
 Recebeu alguma comunicação	35,50%	25,00%	37,80%	34,94%	35,90%	14,75%	38,33%	49,37%	36,99%	31,48%
 Atenção em saúde recebida	94,57%	96,77%	94,12%	93,42%	95,37%	87,72%	94,55%	100,00%	94,07%	95,92%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	81,51%	77,78%	82,35%	84,62%	79,01%	63,41%	80,95%	93,65%	81,90%	80,49%
 Atendimento dos canais	89,55%	89,47%	89,57%	92,59%	87,50%	77,78%	90,70%	96,36%	90,53%	87,18%
 Fez alguma reclamação	20,00%	16,67%	20,73%	19,28%	20,51%	13,11%	15,00%	29,11%	21,23%	16,67%
 Teve a demanda resolvida	72,50%	66,67%	73,53%	81,25%	66,67%	75,00%	55,56%	78,26%	74,19%	66,67%
 Facilidade no preenchimento de documentos	85,19%	94,44%	83,33%	86,96%	83,87%	80,95%	84,38%	91,18%	86,25%	82,14%
 Qualificação do plano	92,42%	91,43%	92,64%	89,16%	94,78%	93,33%	86,67%	96,15%	91,67%	94,44%
 Recomendação do plano	88,14%	88,24%	88,13%	83,54%	91,30%	85,00%	80,36%	96,15%	87,23%	90,57%



# Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box superior a 90%
  - Atenção em saúde recebida;
  - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
  - Qualificação do plano.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Atendimento dos canais;
  - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Recomendação do plano;
  - Facilidade no preenchimento de documentos;
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
- Mais de um terço dos beneficiários 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](mailto:zoom@zoompesquisas.com.br)

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

[zoompesquisas.com.br](http://zoompesquisas.com.br)