

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS – IDSS



# Índice

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

# Introdução



A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo 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 Vales do Taquari e Rio Pardo com os serviços prestados pela Operadora.

## Operadora

UNIMED – COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA  
Registrada sob n.º 306398 na ANS

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico da Pesquisa

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Bortoletto

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 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

120.528 beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 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:

1.100 entrevistas.

## Erro Amostral:

2,9%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2022.

## Período da Coleta:

27/01/2022 a 10/03/2022.

## 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 Vales do Taquari e Rio Pardo é 161.973 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 120.528 cadastros. Foram abordados 14.344 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	1.117
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	326
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	21
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	12.822
v) Outros**	58
Beneficiário não contatado	106.184
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>8%</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), 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 Vales do Taquari e Rio Pardo 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 Vales do Taquari e Rio Pardo 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.



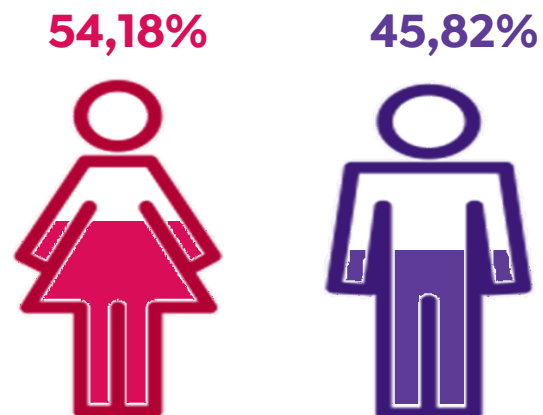
# Perfil da Amostra

zoom

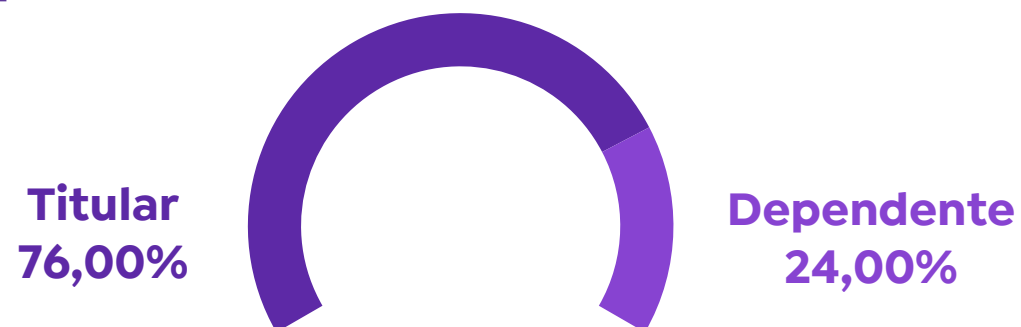
# Perfil da Amostra

zoom

## Gênero



## Respondente



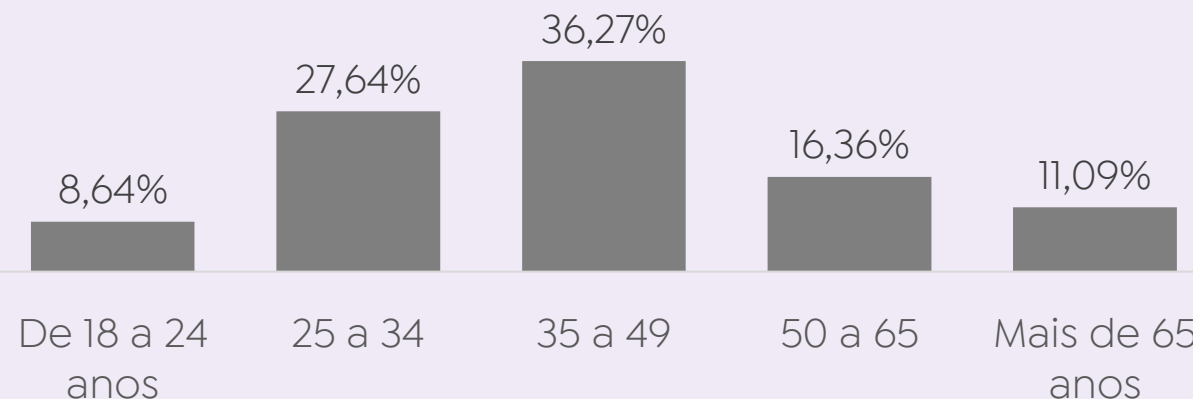
Resposta Única  
Base: 1.100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

## Faixa Etária

Média  
**42 anos**



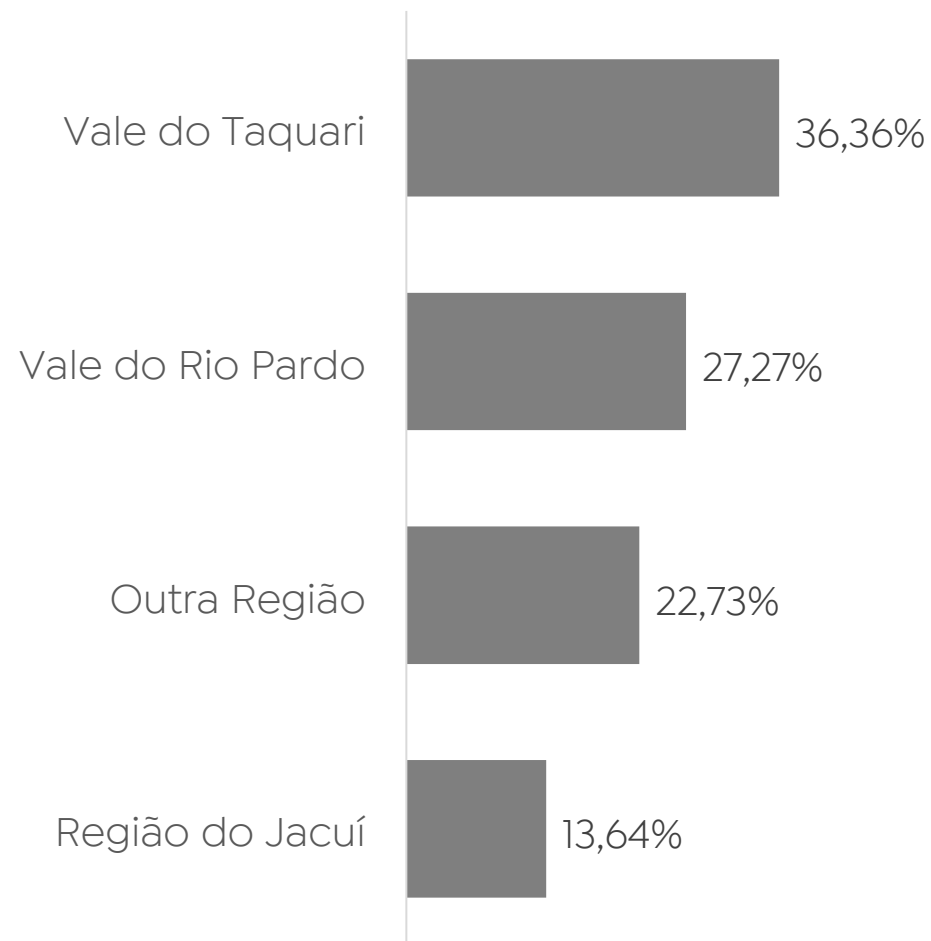
## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra

zoom

## Região





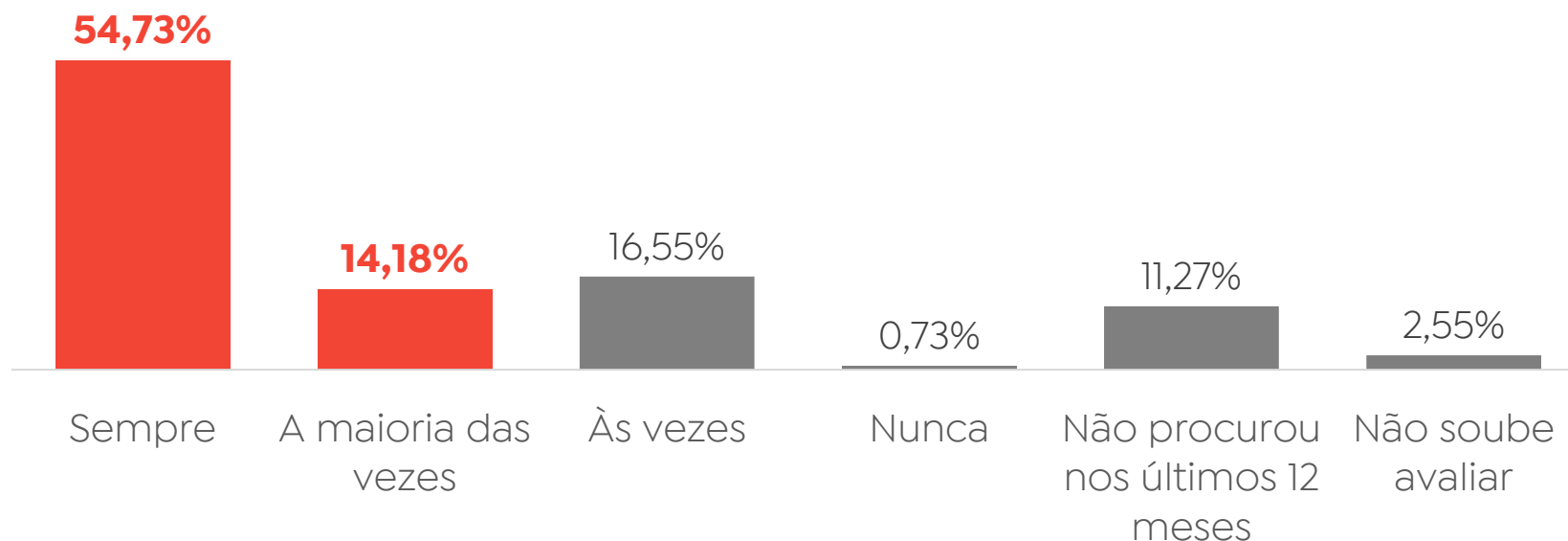
Atenção à Saúde

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\***  
**79,96%**



**Bottom2Box\***  
**20,04%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (948)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
78,38%	83,20%	88,46%
666	256	26

**Gênero**

Masculino	Feminino
77,89%	81,52%
407	541

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
77,71%	80,41%	82,26%
341	342	265

**Região**

T	RP	J	FA
82,29%	81,61%	76,27%	76,26%
350	261	118	219

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?

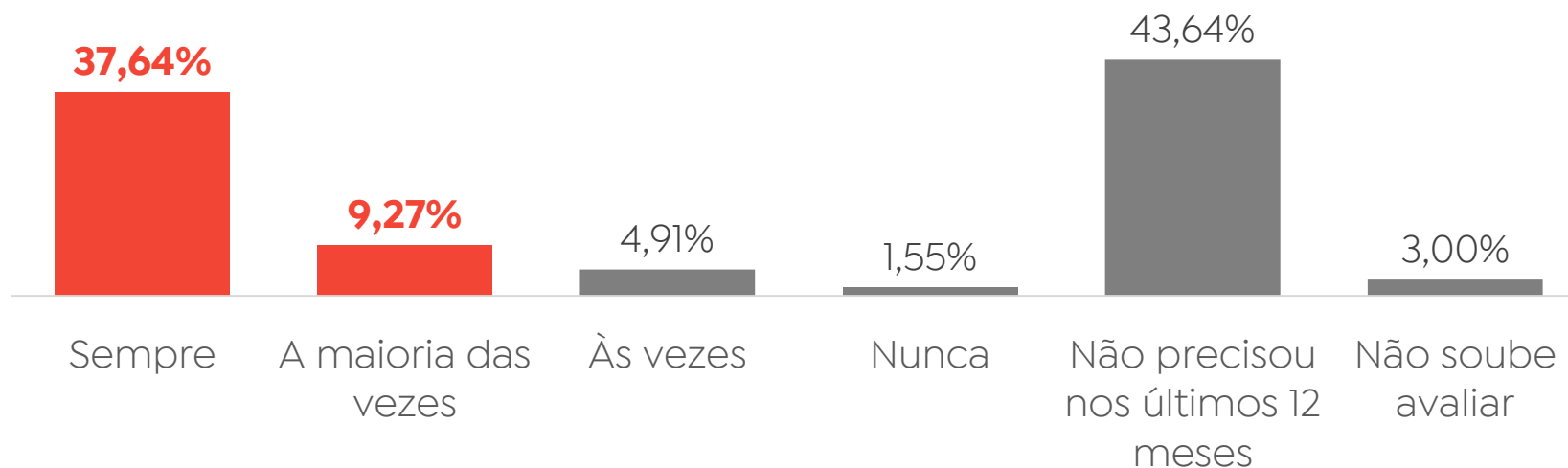
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	602	54,73%	1,50%	2,94%	51,79%	57,67%
A maioria das vezes	156	14,18%	1,05%	2,06%	12,12%	16,24%
Às vezes	182	16,55%	1,12%	2,20%	14,35%	18,74%
Nunca	8	0,73%	0,26%	0,50%	0,23%	1,23%
Não procurou nos últimos 12 meses	124	11,27%	0,95%	1,87%	9,40%	13,14%
Não soube avaliar	28	2,55%	0,47%	0,93%	1,61%	3,48%



# 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?



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.

zoom



**Top2Box\***  
**87,90%**



**Bottom2Box\***  
**12,10%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (587)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
87,76%	88,36%	87,50%
425	146	16

**Gênero**

Masculino	Feminino
87,89%	87,92%
256	331

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
88,04%	89,91%	84,67%
209	228	150

**Região**

T	RP	J	FA
89,30%	87,01%	78,57%	91,22%
215	154	70	148

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	414	37,64%	1,46%	2,86%	34,77%	40,50%
A maioria das vezes	102	9,27%	0,87%	1,71%	7,56%	10,99%
Às vezes	54	4,91%	0,65%	1,28%	3,63%	6,19%
Nunca	17	1,55%	0,37%	0,73%	0,82%	2,27%
Não precisou nos últimos 12 meses	480	43,64%	1,50%	2,93%	40,71%	46,57%
Não soube avaliar	33	3,00%	0,51%	1,01%	1,99%	4,01%

# Atenção à Saúde

zoom

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.?



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

Empresarial	Familiar	Adesão
17,32%	30,88%	16,67%
785	285	30

### Gênero

Masculino	Feminino
18,45%	22,82%
504	596

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
21,55%	18,55%	22,85%
399	399	302

### Região

T	RP	J	FA
24,75%	25,67%	19,33%	9,60%
400	300	150	250

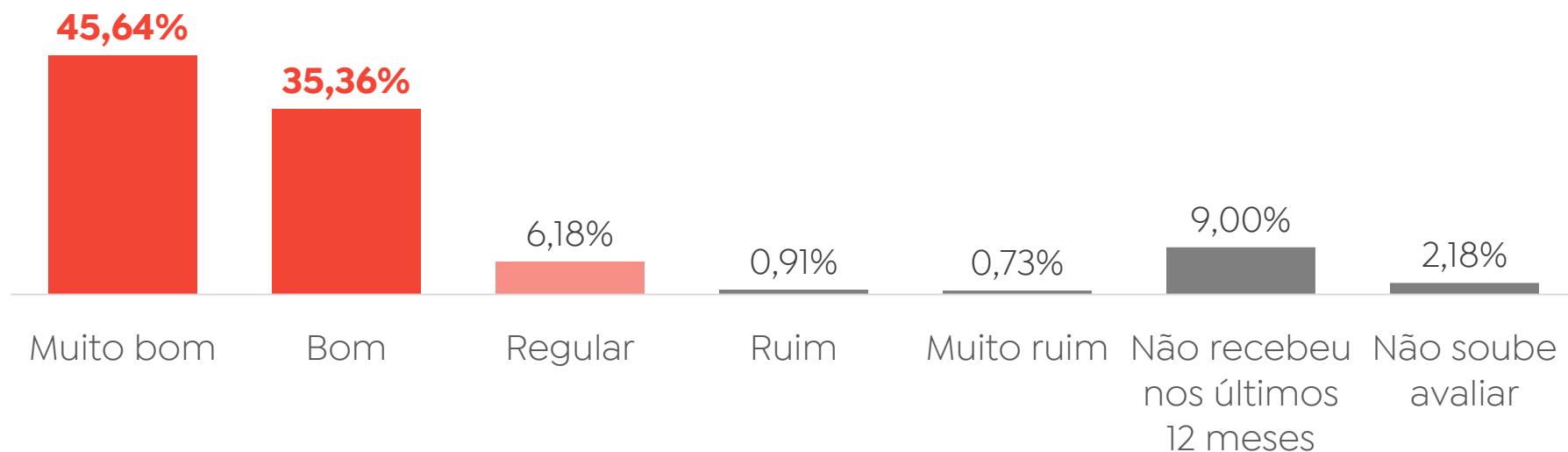
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	229	20,82%	1,22%	2,40%	18,42%	23,22%
Não	673	61,18%	1,47%	2,88%	58,30%	64,06%
Não soube avaliar/Não lembra	198	18,00%	1,16%	2,27%	15,73%	20,27%

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

zoom



**Top2Box\***  
**91,20%**



**Bottom2Box\***  
**1,84%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (977)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
90,63%	92,13%	96,55%
694	254	29

**Gênero**

Masculino	Feminino
92,47%	90,22%
425	552

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
90,34%	89,92%	94,03%
352	357	268

**Região**

T	RP	J	FA
92,44%	92,16%	90,40%	88,55%
357	268	125	227

# Atenção à Saúde



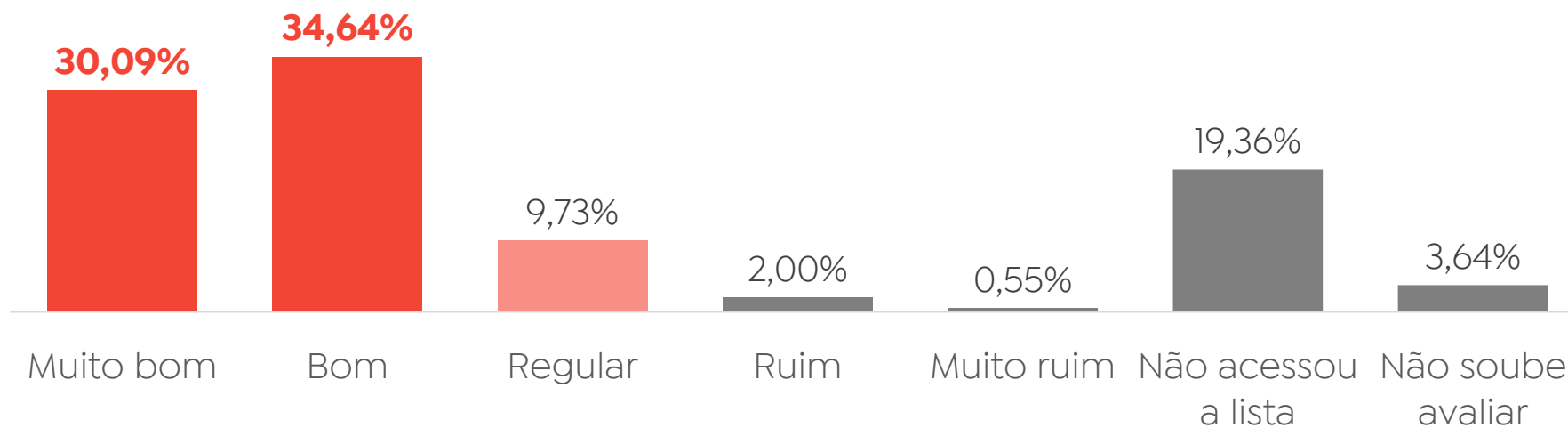
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	502	45,64%	1,50%	2,94%	42,69%	48,58%
Bom	389	35,36%	1,44%	2,83%	32,54%	38,19%
Regular	68	6,18%	0,73%	1,42%	4,76%	7,61%
Ruim	10	0,91%	0,29%	0,56%	0,35%	1,47%
Muito ruim	8	0,73%	0,26%	0,50%	0,23%	1,23%
Não recebeu nos últimos 12 meses	99	9,00%	0,86%	1,69%	7,31%	10,69%
Não soube avaliar	24	2,18%	0,44%	0,86%	1,32%	3,05%

# 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)?



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

zoom



**Top2Box\***  
**84,06%**



**Bottom2Box\***  
**3,31%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (847)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
82,17%	89,04%	84,21%
600	228	19

**Gênero**

Masculino	Feminino
85,38%	82,97%
383	464

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
84,81%	80,71%	87,73%
316	311	220

**Região**

T	RP	J	FA
87,50%	84,96%	86,27%	76,41%
304	246	102	195



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	331	30,09%	1,38%	2,71%	27,38%	32,80%
Bom	381	34,64%	1,43%	2,81%	31,82%	37,45%
Regular	107	9,73%	0,89%	1,75%	7,98%	11,48%
Ruim	22	2,00%	0,42%	0,83%	1,17%	2,83%
Muito ruim	6	0,55%	0,22%	0,44%	0,11%	0,98%
Não acessou a lista	213	19,36%	1,19%	2,34%	17,03%	21,70%
Não soube avaliar	40	3,64%	0,56%	1,11%	2,53%	4,74%



# Canais de Atendimento

zoom

# Canais de Atendimento

zoom



**Top2Box\***  
**87,60%**



**Bottom2Box\***  
**2,03%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (839)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
85,49%	93,04%	86,96%
586	230	23

**Gênero**

Masculino	Feminino
86,15%	88,70%
361	478

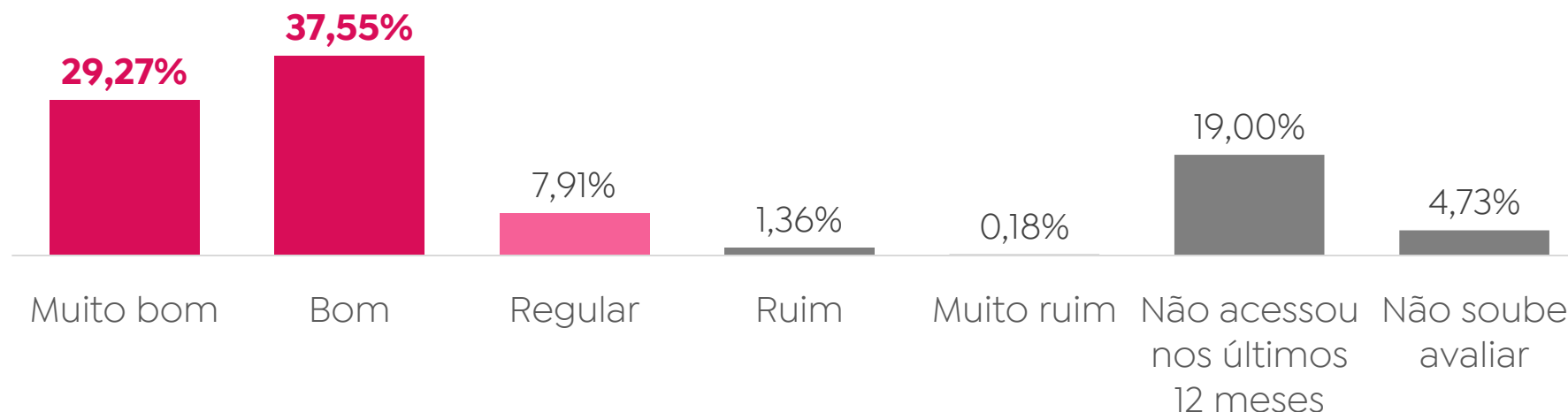
**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
85,48%	87,14%	91,11%
303	311	225

**Região**

T	RP	J	FA
89,64%	89,59%	88,99%	81,50%
309	221	109	200

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?



Cerca de um quarto 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.

# Canais de Atendimento



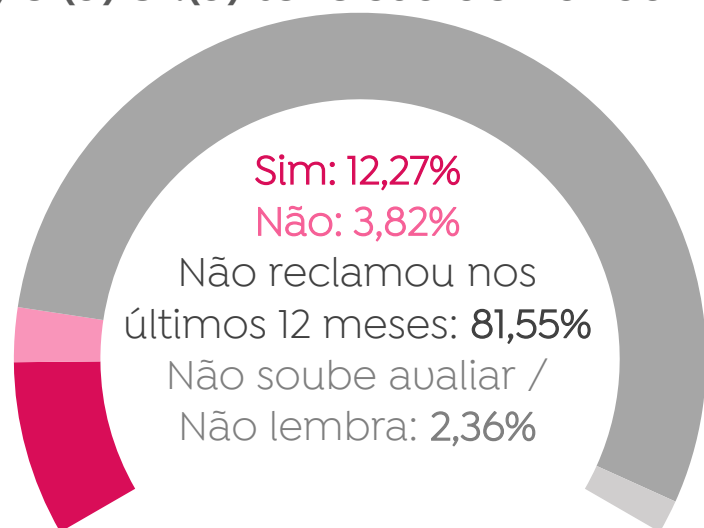
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	322	29,27%	1,37%	2,69%	26,58%	31,96%
Bom	413	37,55%	1,46%	2,86%	34,68%	40,41%
Regular	87	7,91%	0,81%	1,59%	6,31%	9,50%
Ruim	15	1,36%	0,35%	0,69%	0,68%	2,05%
Muito ruim	2	0,18%	0,13%	0,25%	0,00%	0,43%
Não acessou nos últimos 12 meses	209	19,00%	1,18%	2,32%	16,68%	21,32%
Não soube avaliar	52	4,73%	0,64%	1,25%	3,47%	5,98%

# 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?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 76% tiveram a sua demanda resolvida.

## Por Perfil

Plano		
Empresarial	Familiar	Adesão
11,34%	14,39%	16,67%
2,80%	6,32%	6,67%
83,69%	76,49%	73,33%
2,17%	2,81%	3,33%
785	285	30

Gênero	
Masculino	Feminino
10,52%	13,76%
3,37%	4,19%
83,33%	80,03%
2,78%	2,01%
504	596

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
13,28%	10,03%	13,91%
2,51%	4,76%	4,30%
82,46%	83,21%	78,15%
1,75%	2,01%	3,64%
399	399	302

Região			
T	RP	J	FA
11,00%	10,67%	12,67%	16,00%
3,50%	5,33%	6,00%	1,20%
82,50%	81,67%	81,33%	80,00%
3,00%	2,33%	0,00%	2,80%
400	300	150	250

# 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	135	12,27%	0,99%	1,94%	10,33%	14,21%
Não	42	3,82%	0,58%	1,13%	2,69%	4,95%
Não reclamou nos últimos 12 meses	897	81,55%	1,17%	2,29%	79,25%	83,84%
Não soube avaliar/Não lembra	26	2,36%	0,46%	0,90%	1,47%	3,26%

# Canais de Atendimento

zoom



**Top2Box\***  
**86,73%**

**Bottom2Box\***  
**2,88%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (452)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
86,79%	85,59%	100,00%
333	111	8

**Gênero**

Masculino	Feminino
87,74%	85,83%
212	240

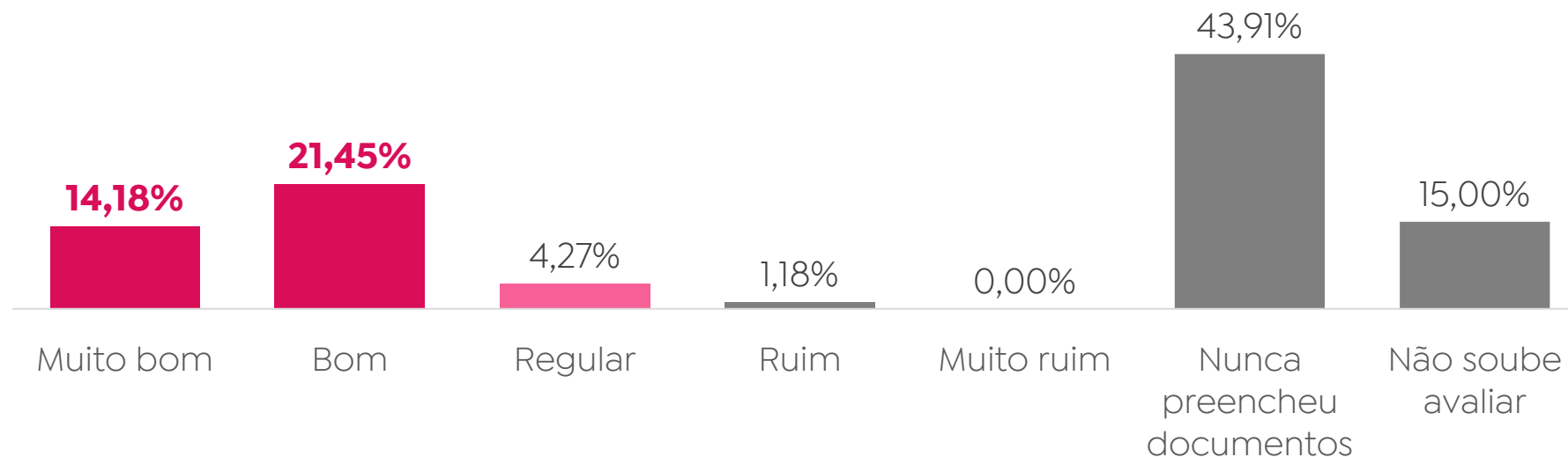
**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
87,94%	87,10%	83,67%
199	155	98

**Região**

T	RP	J	FA
90,00%	84,07%	86,30%	84,91%
160	113	73	106

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 mais da metade da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



# 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	156	14,18%	1,05%	2,06%	12,12%	16,24%
Bom	236	21,45%	1,24%	2,43%	19,03%	23,88%
Regular	47	4,27%	0,61%	1,20%	3,08%	5,47%
Ruim	13	1,18%	0,33%	0,64%	0,54%	1,82%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca preencheu documentos	483	43,91%	1,50%	2,93%	40,98%	46,84%
Não soube avaliar	165	15,00%	1,08%	2,11%	12,89%	17,11%



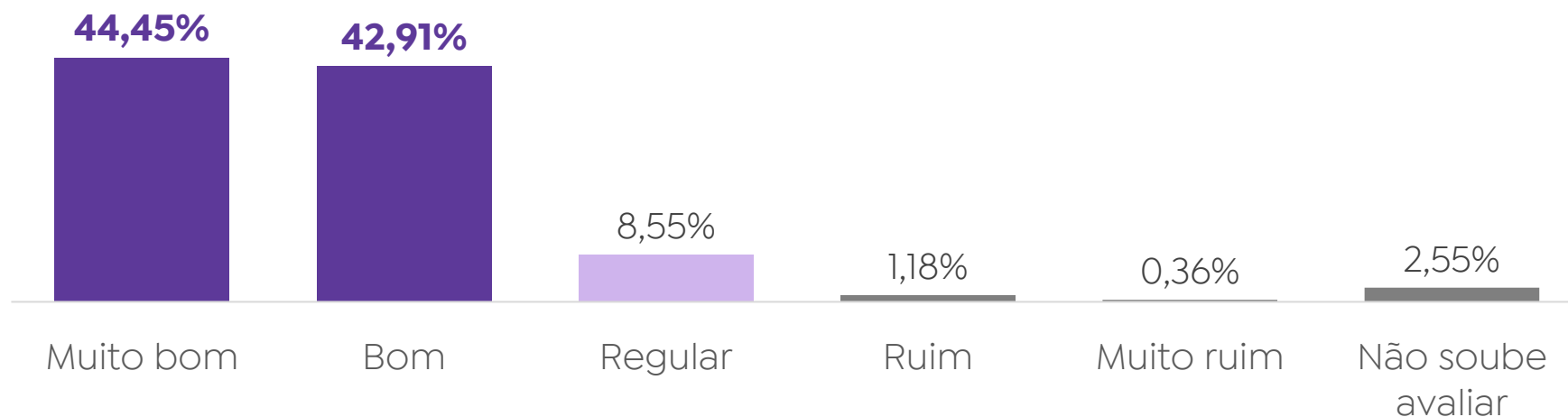
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

zoom

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



A satisfação com o plano da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo é elevada.  
A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



**Top2Box\***  
**89,65%**



**Bottom2Box\***  
**1,59%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1072)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
88,98%	91,46%	89,66%
762	281	29

**Gênero**

Masculino	Feminino
90,53%	88,91%
486	586

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
89,61%	89,31%	90,14%
385	393	294

**Região**

T	RP	J	FA
92,58%	91,44%	78,91%	89,26%
391	292	147	242

# Avaliação Geral



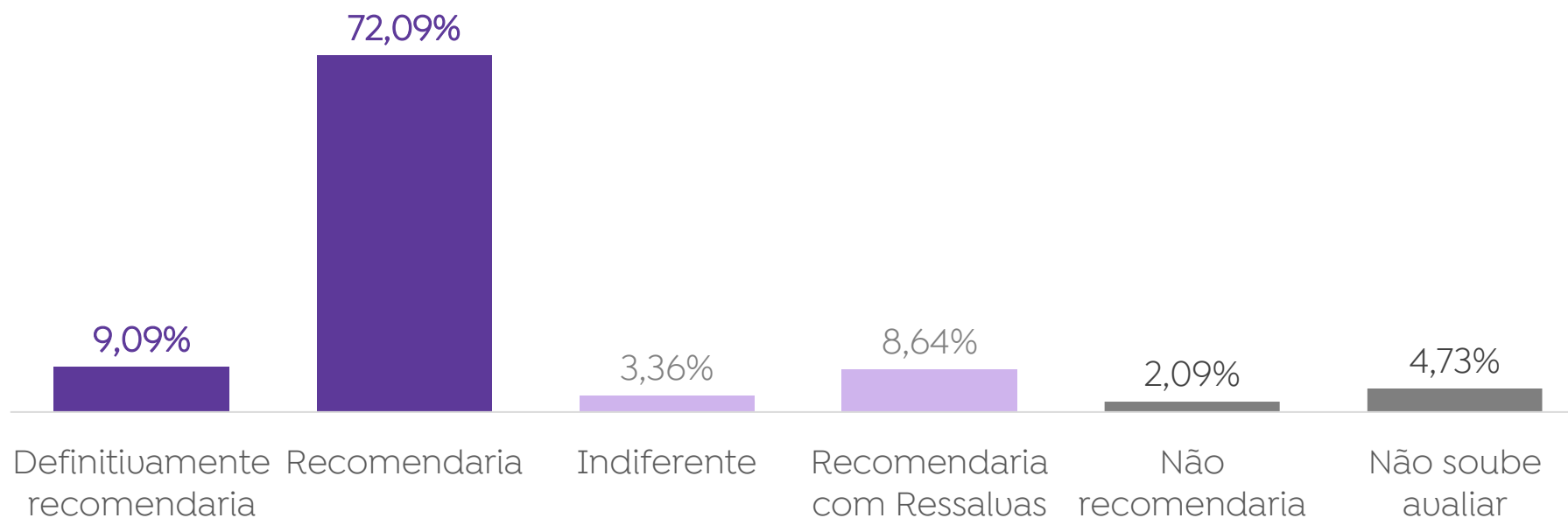
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?  
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	489	44,45%	1,50%	2,94%	41,52%	47,39%
Bom	472	42,91%	1,49%	2,92%	39,98%	45,83%
Regular	94	8,55%	0,84%	1,65%	6,89%	10,20%
Ruim	13	1,18%	0,33%	0,64%	0,54%	1,82%
Muito ruim	4	0,36%	0,18%	0,36%	0,01%	0,72%
Não soube avaliar	28	2,55%	0,47%	0,93%	1,61%	3,48%

# 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 Vales do Taquari e Rio Pardo, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,19% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



**Recomendaria\*** **Não recomendaria\***  
**85,21%** **2,19%**



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1048)



**Por Perfil**

**Plano**

Empresarial	Familiar	Adesão
84,69%	86,50%	86,96%
751	274	23

**Gênero**

Masculino	Feminino
87,18%	83,57%
476	572

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
84,94%	83,07%	88,53%
385	384	279

**Região**

T	RP	J	FA
86,81%	87,46%	79,29%	83,47%
379	287	140	242

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	100	9,09%	0,87%	1,70%	7,39%	10,79%
Recomendaria	793	72,09%	1,35%	2,65%	69,44%	74,74%
Indiferente	37	3,36%	0,54%	1,07%	2,30%	4,43%
Recomendaria com Ressalvas	95	8,64%	0,85%	1,66%	6,98%	10,30%
Não recomendaria	23	2,09%	0,43%	0,85%	1,25%	2,94%
Não soube avaliar	52	4,73%	0,64%	1,25%	3,47%	5,98%





# Conclusões

zoom



# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 79,96%.

Mais de dois quintos da amostra não utilizaram serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 87,90%.

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 elevada. O Top2Box obtido foi de 91,20%, entre as respostas válidas.

23% dos beneficiários não acessaram ou não souberam avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 84,06%.

# Canais de Atendimento



Cerca de um quarto dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 87,60%.

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 86,73%.



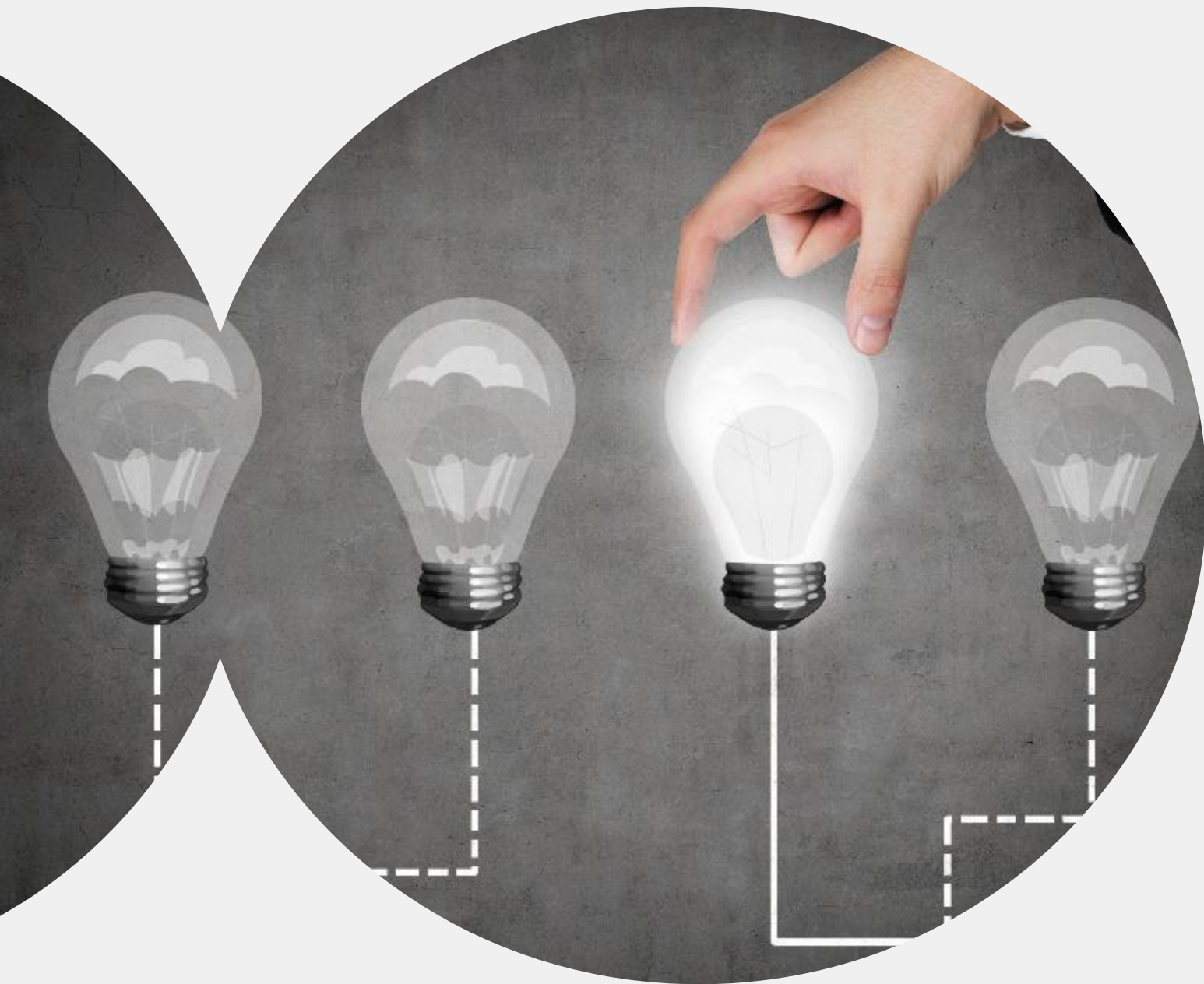
# Avaliação Geral



A avaliação geral do plano da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo é elevada.

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 1,59% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 89,65%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 85,21% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,19% não o recomendaria, 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](http://zoompesquisas.com.br)