

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



Unimed 

Vales do Taquari
e Rio Pardo/RS

Ano Base 2023

Emitido em 01 de março de 2024

zoom

Inteligência
em Pesquisas

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



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo.



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

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

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: 130.165

Amostra: 1.100 respondentes

Margem de erro: 2,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

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



Planejamento da Pesquisa

Início em 08/01/2024.



Período da Coleta

24/01/2024 a 15/02/2024.



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 Vales do Taquari e Rio Pardo é 170.350 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 130.165 cadastros. Foram abordados 22.977 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	1.135
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	345
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	56
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	21.375
u) Outros**	66
Beneficiário não contatado	107.188
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), 35 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 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.

Metodologia

Condução da Pesquisa

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

Metodologia

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

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

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

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

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

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

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

Perfil da Amostra



zoom

Inteligência em Pesquisas

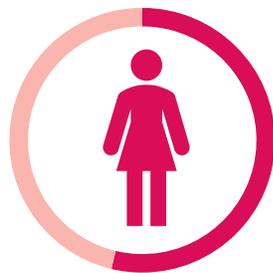
Perfil da Amostra



Gênero



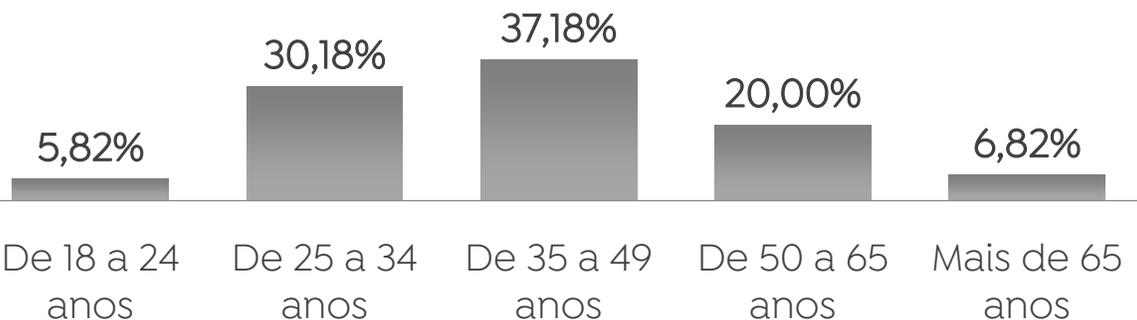
46,27%



53,73%



Faixa Etária



Média
42 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
75,36%

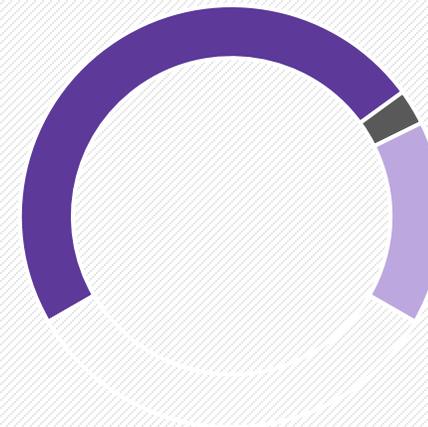


Dependente
24,64%



Tipo de Plano

Coletivo
empresarial
72,45%

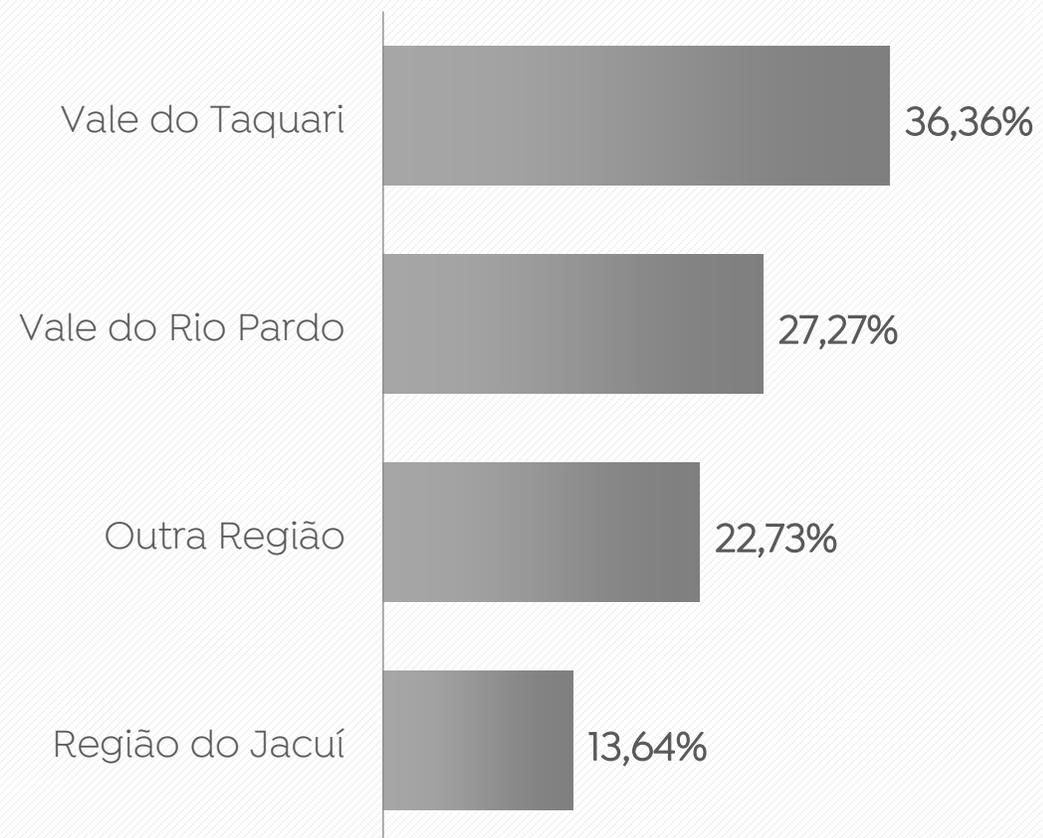


Coletivo
por adesão
4,09%

Individual
ou familiar
23,45%

Perfil da Amostra

📍 Região



Atenção à Saúde



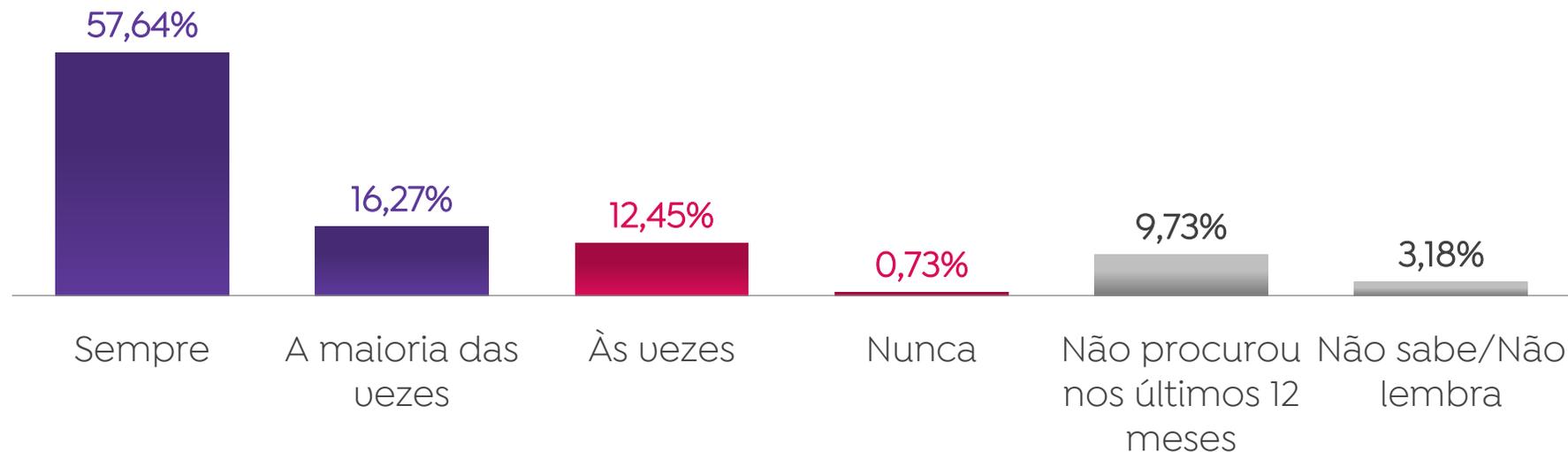
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde nos últimos 12 meses. Entre eles, a maioria teve acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou, menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 84,86%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Resposta Única

Base: 1100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
84,86%

Bottom2Box
15,14%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (958)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
Coletivo Empresarial	83,99%	687
Individual ou Familiar	86,34%	227
Coletivo por Adesão	90,91%	44

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	82,44%	410
Feminino	86,68%	548

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	85,50%	331
De 35 a 49	81,36%	354
50 ou mais	88,64%	273

Região	Top2Box	Beneficiários
Vale do Taquari	85,84%	346
Vale do Rio Pardo	85,93%	270
Região do Jacuí	85,71%	119
Outra Região	81,61%	223

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?

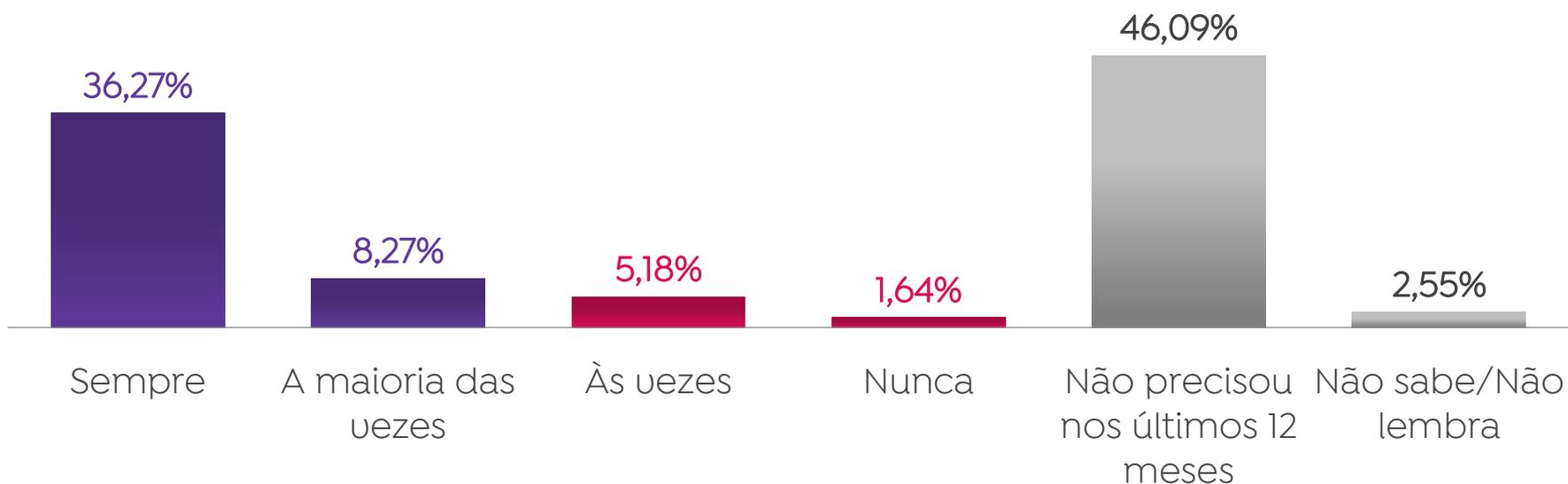
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	634	57,64%	1,49%	2,92%	54,72%	60,56%
A maioria das vezes	179	16,27%	1,11%	2,18%	14,09%	18,45%
Às vezes	137	12,45%	1,00%	1,95%	10,50%	14,41%
Nunca	8	0,73%	0,26%	0,50%	0,23%	1,23%
Não procurou nos últimos 12 meses	107	9,73%	0,89%	1,75%	7,98%	11,48%
Não sabe/Não lembra	35	3,18%	0,53%	1,04%	2,14%	4,22%

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?



Quase metade não necessitou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria teve acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou. O Top2Box é de 86,73%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,73%

Bottom2Box
13,27%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (565)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
Coletivo Empresarial	86,42%	427
Individual ou Familiar	85,83%	120
Coletivo por Adesão	100,00%	18

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	86,35%	249
Feminino	87,03%	316

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	86,43%	199
De 35 a 49	85,90%	227
50 ou mais	88,49%	139

Região	Top2Box	Beneficiários
Vale do Taquari	88,27%	196
Vale do Rio Pardo	89,68%	155
Região do Jacuí	76,79%	56
Outra Região	85,44%	158

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?

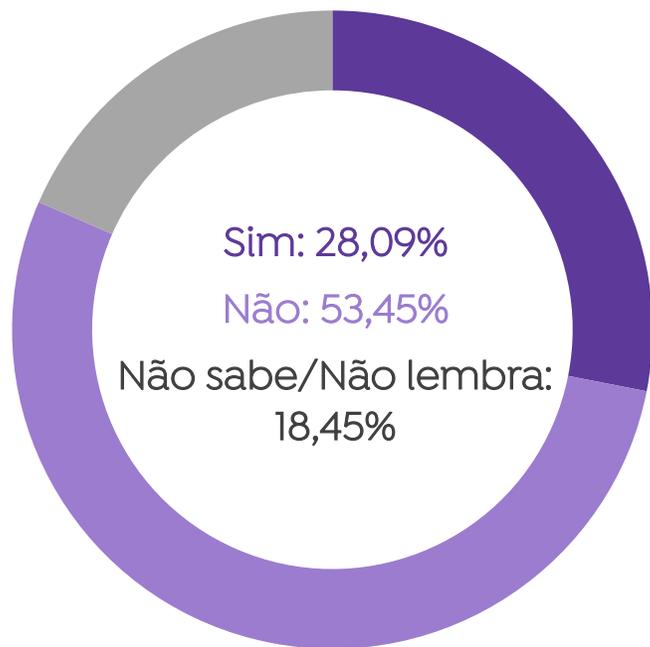
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	399	36,27%	1,45%	2,84%	33,43%	39,11%
A maioria das vezes	91	8,27%	0,83%	1,63%	6,64%	9,90%
Às vezes	57	5,18%	0,67%	1,31%	3,87%	6,49%
Nunca	18	1,64%	0,38%	0,75%	0,89%	2,39%
Não precisou nos últimos 12 meses	507	46,09%	1,50%	2,95%	43,15%	49,04%
Não sabe/Não lembra	28	2,55%	0,47%	0,93%	1,61%	3,48%

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 quarto dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

[Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Quantidade
	Plano		
	Coletivo Empresarial	25,85%	797
	Individual ou Familiar	32,95%	258
	Coletivo por Adesão	40,00%	45
	Gênero		
	Masculino	27,11%	509
	Feminino	28,93%	591
	Idade		
	De 18 a 34	21,97%	396
	De 35 a 49	23,47%	409
	50 ou mais	42,71%	295
	Região		
	Vale do Taquari	33,25%	400
	Vale do Rio Pardo	31,33%	300
	Região do Jacuí	24,00%	150
	Outra Região	18,40%	250

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.?

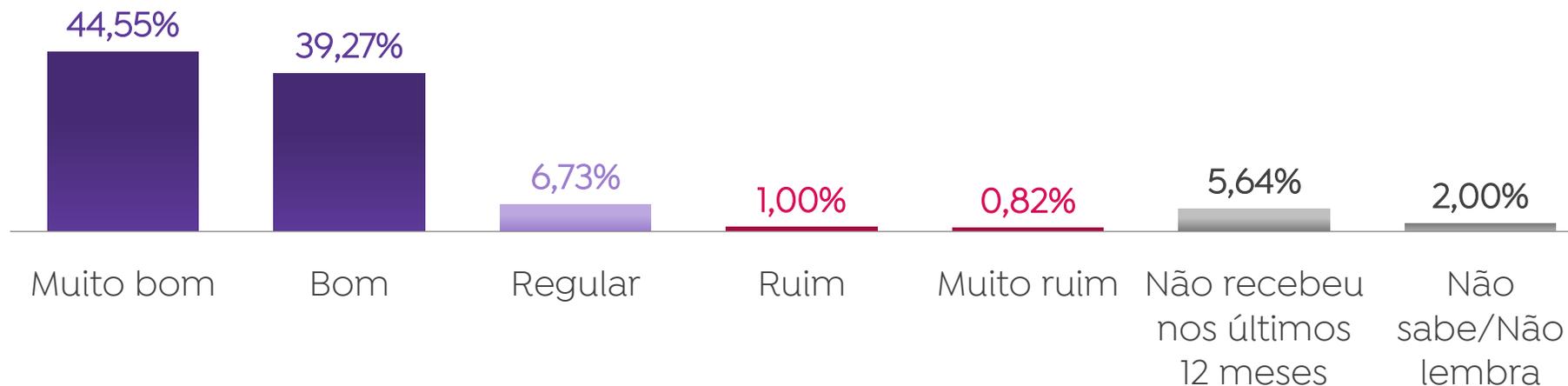
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	309	28,09%	1,36%	2,66%	25,43%	30,75%
Não	588	53,45%	1,50%	2,95%	50,51%	56,40%
Não sabe/Não lembra	203	18,45%	1,17%	2,29%	16,16%	20,75%

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 maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. A maior parte se mostra satisfeita com a atenção em saúde recebida, menos de décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 90,75%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
90,75%

Bottom2Box
1,97%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1016)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
Coletivo Empresarial	89,85%	729
Individual ou Familiar	93,00%	243
Coletivo por Adesão	93,18%	44
Gênero		
Masculino	91,11%	450
Feminino	90,46%	566
Idade		
De 18 a 34	89,55%	354
De 35 a 49	88,59%	377
50 ou mais	95,09%	285
Região		
Vale do Taquari	92,72%	371
Vale do Rio Pardo	93,68%	285
Região do Jacuí	93,13%	131
Outra Região	82,53%	229

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)?

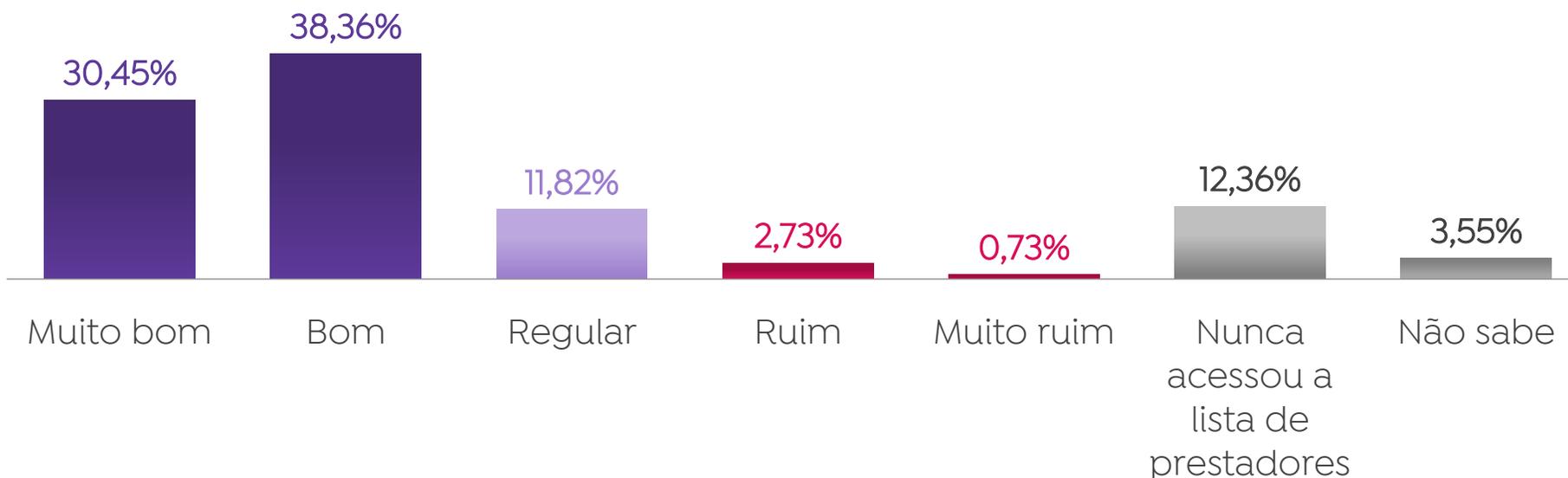
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	490	44,55%	1,50%	2,94%	41,61%	47,48%
Bom	432	39,27%	1,47%	2,89%	36,39%	42,16%
Regular	74	6,73%	0,76%	1,48%	5,25%	8,21%
Ruim	11	1,00%	0,30%	0,59%	0,41%	1,59%
Muito ruim	9	0,82%	0,27%	0,53%	0,29%	1,35%
Não recebeu nos últimos 12 meses	62	5,64%	0,70%	1,36%	4,27%	7,00%
Não sabe/Não lembra	22	2,00%	0,42%	0,83%	1,17%	2,83%

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 como regular e a insatisfação foi pontual.

O Top2Box é de 81,84%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
81,84%

Bottom2Box
4,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (925)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
Coletivo Empresarial	81,36%	676
Individual ou Familiar	80,19%	212
Coletivo por Adesão	100,00%	37

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	82,65%	415
Feminino	81,18%	510

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	80,76%	343
De 35 a 49	80,29%	350
50 ou mais	85,78%	232

Região	Top2Box	Beneficiários
Vale do Taquari	85,09%	342
Vale do Rio Pardo	87,01%	254
Região do Jacuí	78,45%	116
Outra Região	72,30%	213

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	335	30,45%	1,39%	2,72%	27,73%	33,17%
Bom	422	38,36%	1,47%	2,87%	35,49%	41,24%
Regular	130	11,82%	0,97%	1,91%	9,91%	13,73%
Ruim	30	2,73%	0,49%	0,96%	1,76%	3,69%
Muito ruim	8	0,73%	0,26%	0,50%	0,23%	1,23%
Nunca acessou a lista de prestadores	136	12,36%	0,99%	1,95%	10,42%	14,31%
Não sabe	39	3,55%	0,56%	1,09%	2,45%	4,64%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 84,86%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 86,73%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Mais de um quarto recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 90,75% posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 81,84%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

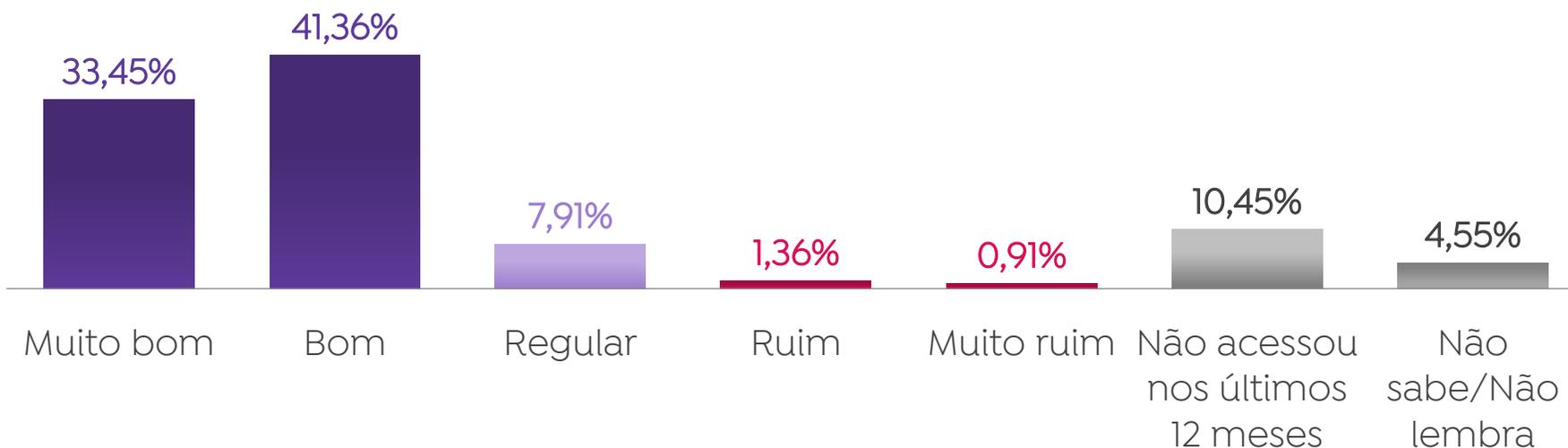
Canais de Atendimento



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?



A maioria acessou algum canal de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre aqueles que utilizaram, a maioria avaliou o acesso as informações de que precisava como Muito bom ou Bom e quase um décimo avaliou como Regular. O Top2Box é de 88,02%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,02%

Bottom2Box
2,67%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (935)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
Coletivo Empresarial	87,71%	667
Individual ou Familiar	87,34%	229
Coletivo por Adesão	97,44%	39
Gênero		
Masculino	86,68%	413
Feminino	89,08%	522
Idade		
De 18 a 34	84,94%	332
De 35 a 49	87,29%	354
50 ou mais	93,17%	249
Região		
Vale do Taquari	88,63%	343
Vale do Rio Pardo	91,39%	244
Região do Jacuí	85,48%	124
Outra Região	84,82%	224

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?

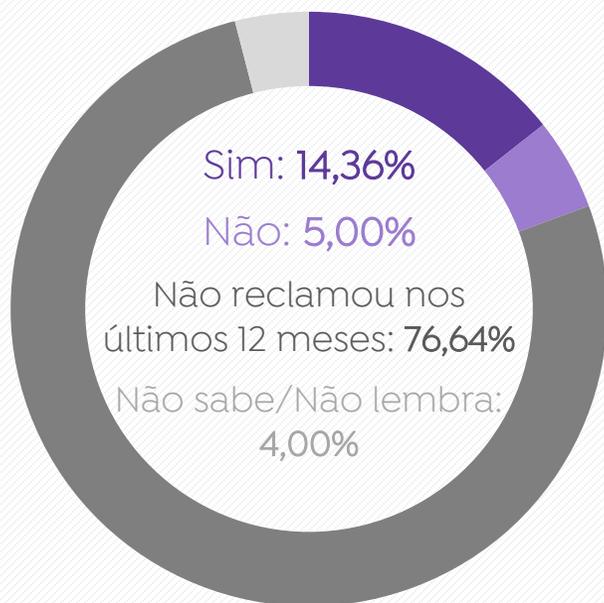
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	368	33,45%	1,42%	2,79%	30,67%	36,24%
Bom	455	41,36%	1,48%	2,91%	38,45%	44,27%
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	10	0,91%	0,29%	0,56%	0,35%	1,47%
Não acessou nos últimos 12 meses	115	10,45%	0,92%	1,81%	8,65%	12,26%
Não sabe/Não lembra	50	4,55%	0,63%	1,23%	3,31%	5,78%

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 realizou alguma reclamação, entre eles, 74% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
Coletivo Empresarial	13,17%	4,77%	77,79%	4,27%	797
Individual ou Familiar	18,22%	6,59%	72,09%	3,10%	258
Coletivo por Adesão	13,33%	0,00%	82,22%	4,44%	45
Gênero 					
Masculino	13,95%	4,13%	79,76%	2,16%	509
Feminino	14,72%	5,75%	73,94%	5,58%	591
Idade 					
De 18 a 34	9,85%	3,03%	82,83%	4,29%	396
De 35 a 49	17,36%	7,33%	72,37%	2,93%	409
50 ou mais	16,27%	4,41%	74,24%	5,08%	295
Região 					
Vale do Taquari	13,00%	4,50%	79,25%	3,25%	400
Vale do Rio Pardo	13,33%	4,33%	77,33%	5,00%	300
Região do Jacuí	12,67%	5,33%	78,67%	3,33%	150
Outra Região	18,80%	6,40%	70,40%	4,40%	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?

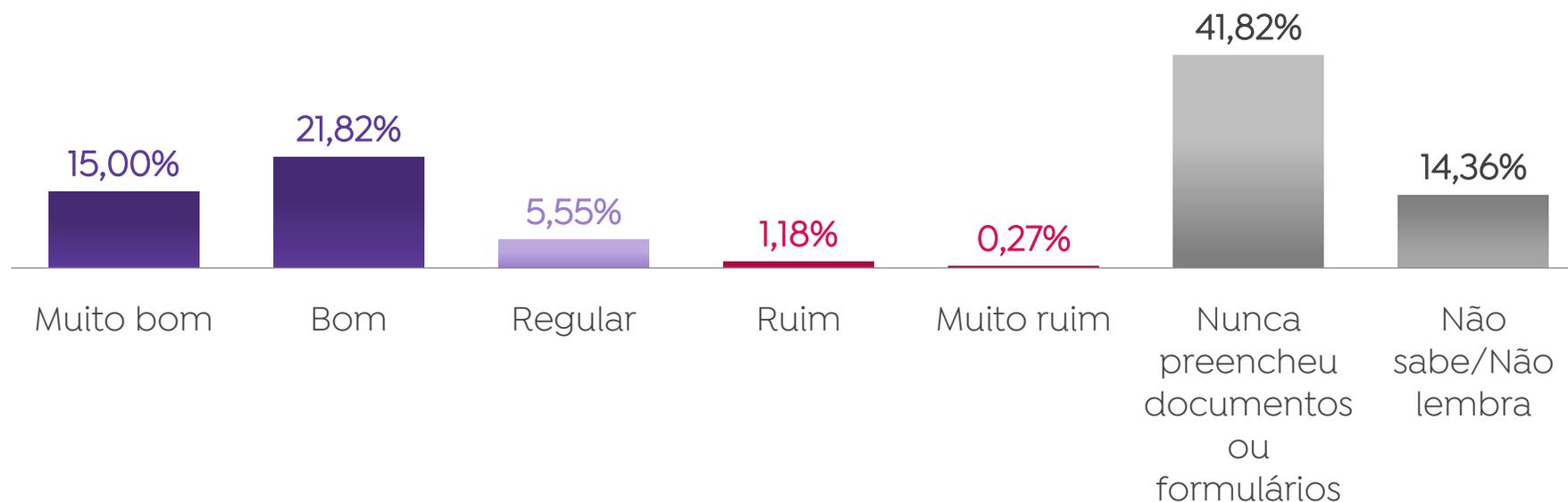
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	158	14,36%	1,06%	2,07%	12,29%	16,44%
Não	55	5,00%	0,66%	1,29%	3,71%	6,29%
Não reclamou nos últimos 12 meses	843	76,64%	1,28%	2,50%	74,14%	79,14%
Não sabe/Não lembra	44	4,00%	0,59%	1,16%	2,84%	5,16%

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?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, a insatisfação é pontual. O Top2Box obtido é de 84,02%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
84,02%

Bottom2Box
3,32%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (482)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
Coletivo Empresarial	84,17%	360
Individual ou Familiar	83,65%	104
Coletivo por Adesão	83,33%	18
Gênero		
Masculino	82,59%	224
Feminino	85,27%	258
Idade		
De 18 a 34	83,77%	191
De 35 a 49	83,68%	190
50 ou mais	85,15%	101
Região		
Vale do Taquari	81,76%	170
Vale do Rio Pardo	86,61%	127
Região do Jacuí	93,10%	58
Outra Região	80,31%	127

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	165	15,00%	1,08%	2,11%	12,89%	17,11%
Bom	240	21,82%	1,25%	2,44%	19,38%	24,26%
Regular	61	5,55%	0,69%	1,35%	4,19%	6,90%
Ruim	13	1,18%	0,33%	0,64%	0,54%	1,82%
Muito ruim	3	0,27%	0,16%	0,31%	0,00%	0,58%
Nunca preencheu documentos ou formulários	460	41,82%	1,49%	2,91%	38,90%	44,73%
Não sabe/Não lembra	158	14,36%	1,06%	2,07%	12,29%	16,44%



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 88,02%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 74% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 84,02%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

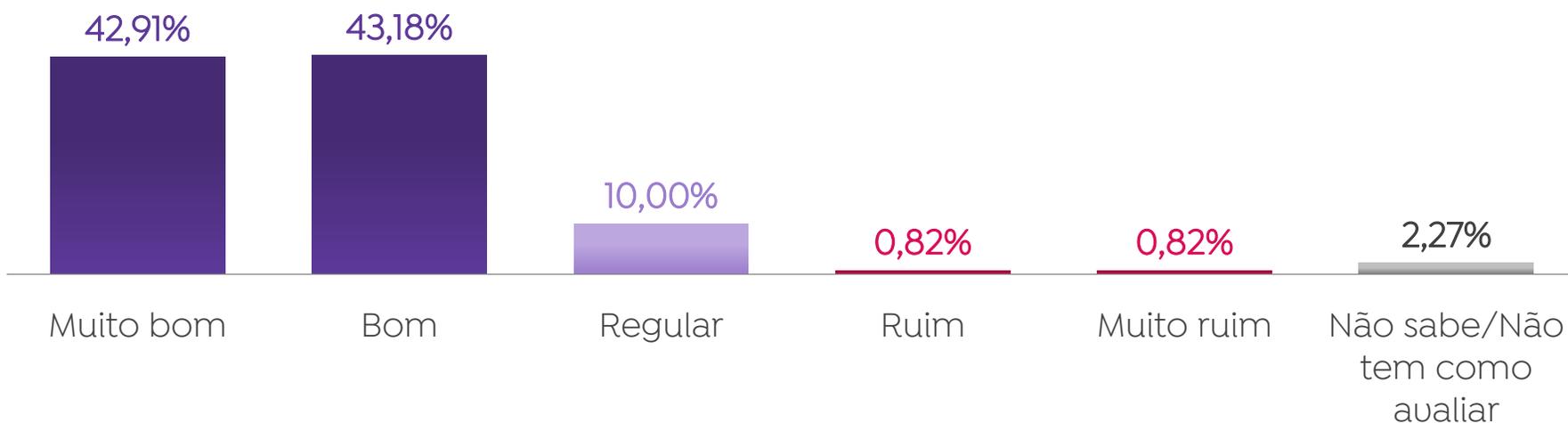
Avaliação Geral



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 88,09%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,09%

Bottom2Box
1,67%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1075)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
Coletivo Empresarial	88,77%	775
Individual ou Familiar	85,10%	255
Coletivo por Adesão	93,33%	45

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	89,41%	491
Feminino	86,99%	584

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	90,29%	381
De 35 a 49	84,33%	402
50 ou mais	90,41%	292

Região	Top2Box	Beneficiários
Vale do Taquari	88,80%	393
Vale do Rio Pardo	91,07%	291
Região do Jacuí	87,41%	143
Outra Região	83,87%	248

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	472	42,91%	1,49%	2,92%	39,98%	45,83%
Bom	475	43,18%	1,49%	2,93%	40,25%	46,11%
Regular	110	10,00%	0,90%	1,77%	8,23%	11,77%
Ruim	9	0,82%	0,27%	0,53%	0,29%	1,35%
Muito ruim	9	0,82%	0,27%	0,53%	0,29%	1,35%
Não sabe/Não tem como avaliar	25	2,27%	0,45%	0,88%	1,39%	3,15%

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 2,71% não recomendaria. O Top2Box é de 84,13%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
84,13%

Bottom2Box
2,71%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1071)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
Coletivo Empresarial	84,96%	778
Individual ou Familiar	79,92%	249
Coletivo por Adesão	93,18%	44

Gênero

Masculino	84,73%	491
Feminino	83,62%	580

Idade

De 18 a 34	86,01%	386
De 35 a 49	80,70%	399
50 ou mais	86,36%	286

Região

Vale do Taquari	85,46%	392
Vale do Rio Pardo	84,64%	293
Região do Jacuí	86,90%	145
Outra Região	79,67%	241

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	106	9,64%	0,89%	1,74%	7,89%	11,38%
Recomendaria	795	72,27%	1,35%	2,65%	69,63%	74,92%
Indiferente	38	3,45%	0,55%	1,08%	2,38%	4,53%
Recomendaria com Ressalvas	103	9,36%	0,88%	1,72%	7,64%	11,09%
Não recomendaria	29	2,64%	0,48%	0,95%	1,69%	3,58%
Não sabe/Não tem como avaliar	29	2,64%	0,48%	0,95%	1,69%	3,58%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano da Unimed é elevada e apresentou Top2Box de 88,09%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 3% não o recomendaria, enquanto 84,13% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Coletivo por Adesão	Masculino	Feminino	De 18 a 34	De 35 a 49	50 ou mais	Vale do] Taquari	Vale do Rio Pardo	Região do Jacuí	Outra Região
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	84,86%	83,99%	86,34%	90,91%	82,44%	86,68%	85,50%	81,36%	88,64%	85,84%	85,93%	85,71%	81,61%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	86,73%	86,42%	85,83%	100,00%	86,35%	87,03%	86,43%	85,90%	88,49%	88,27%	89,68%	76,79%	85,44%
 Recebeu alguma comunicação	28,09%	25,85%	32,95%	40,00%	27,11%	28,93%	21,97%	23,47%	42,71%	33,25%	31,33%	24,00%	18,40%
 Atenção em saúde recebida	90,75%	89,85%	93,00%	93,18%	91,11%	90,46%	89,55%	88,59%	95,09%	92,72%	93,68%	93,13%	82,53%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	81,84%	81,36%	80,19%	100,00%	82,65%	81,18%	80,76%	80,29%	85,78%	85,09%	87,01%	78,45%	72,30%
 Atendimento dos canais	88,02%	87,71%	87,34%	97,44%	86,68%	89,08%	84,94%	87,29%	93,17%	88,63%	91,39%	85,48%	84,82%
 Fez alguma reclamação	19,36%	17,94%	24,81%	13,33%	18,07%	20,47%	12,88%	24,69%	20,68%	17,50%	17,67%	18,00%	25,20%
 Teve a demanda resolvida	74,18%	73,43%	73,44%	100,00%	77,17%	71,90%	76,47%	70,30%	78,69%	74,29%	75,47%	70,37%	74,60%
 Facilidade no preenchimento de documentos	84,02%	84,17%	83,65%	83,33%	82,59%	85,27%	83,77%	83,68%	85,15%	81,76%	86,61%	93,10%	80,31%
 Qualificação do plano	88,09%	88,77%	85,10%	93,33%	89,41%	86,99%	90,29%	84,33%	90,41%	88,80%	91,07%	87,41%	83,87%
 Recomendação do plano	84,13%	84,96%	79,92%	93,18%	84,73%	83,62%	86,01%	80,70%	86,36%	85,46%	84,64%	86,90%	79,67%



Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:
 - Atenção em saúde recebida;
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Atendimento dos canais;
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano;
- Nenhum indicador atingiu a Zona de Atenção;
- Um quarto 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