

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 25
AVALIAÇÃO GERAL	slide 33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 39



Introdução

A Unimed Nordeste-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 Nordeste-RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Nordeste-RS



Operadora

UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. Registrada sob n.º 325571 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: 179.395

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 05/02/2024.

Período da Coleta

01/03/2024 a 27/03/2024.




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 Nordeste-RS é 236.230 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 179.395 cadastros. Foram abordados 13.369 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	611
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	265
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	18
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	12.378
u) Outros**	97
Beneficiário não contatado	166.026
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), 11 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 Nordeste-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 Nordeste-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

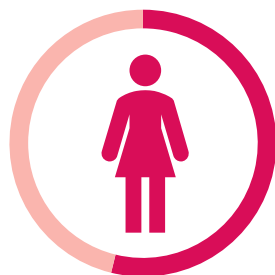
Perfil da Amostra



Gênero



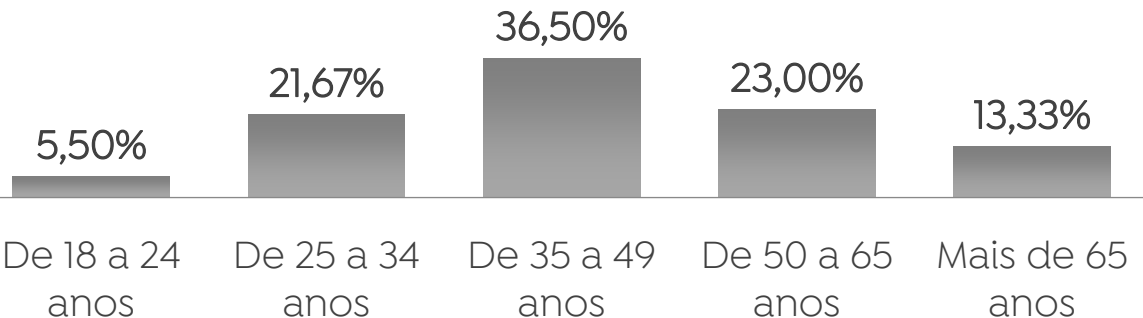
46,17%



53,83%



Faixa Etária



Média
46 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
74,33%



Dependente
25,67%



Tipo de Plano

PJ
79,33%

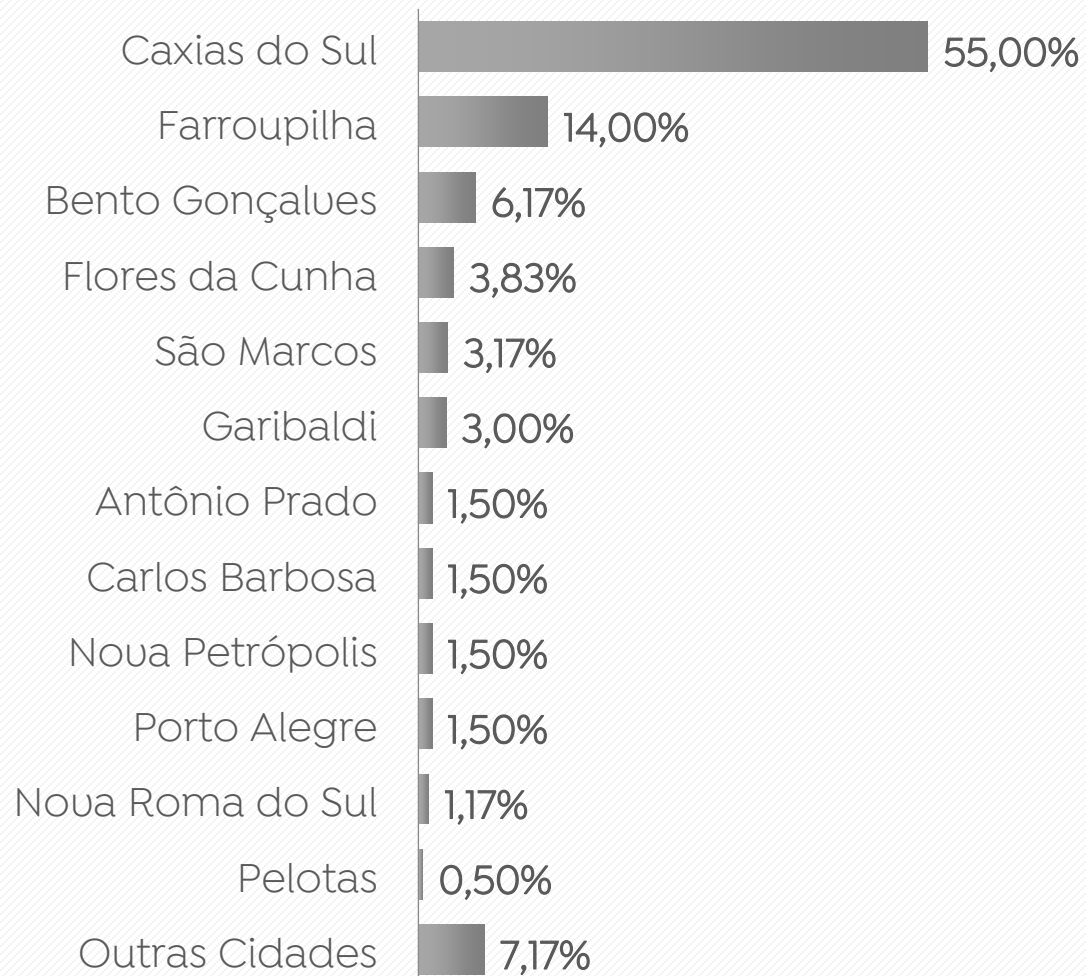


PF
20,67%

Perfil da Amostra



Cidade



Atenção à Saúde



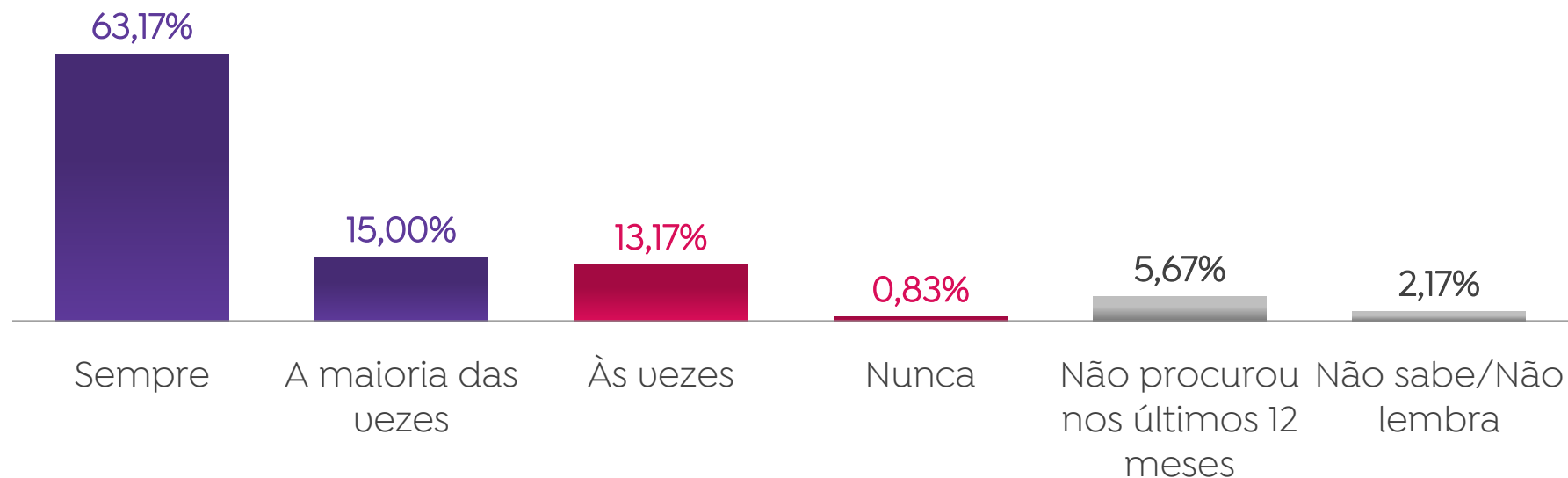
zoom

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. Menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 84,81%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%


Top2Box
84,81%


Bottom2Box
15,19%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (553)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	83,37%	439
PF	90,35%	114

Gênero		
Masculino	83,67%	245
Feminino	85,71%	308

Idade		
De 18 a 34	79,33%	150
De 35 a 49	81,41%	199
50 ou mais	92,16%	204

Cidade		
Caxias do Sul	84,49%	303
Outras Cidades	85,20%	250

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?

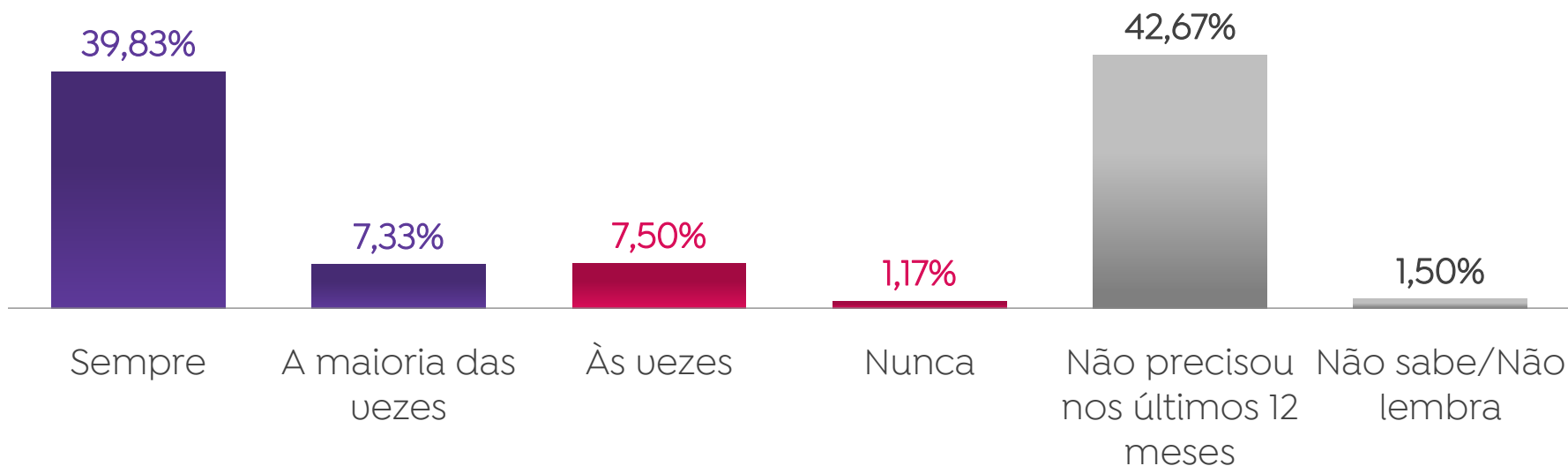
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	379	63,17%	1,97%	3,86%	59,31%	67,03%
A maioria das vezes	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%
Às vezes	79	13,17%	1,38%	2,71%	10,46%	15,87%
Nunca	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não procurou nos últimos 12 meses	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Não sabe/Não lembra	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

Atenção à Saúde



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



Pouco mais de dois quintos não precisou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a avaliação sobre o acesso ao atendimento de emergência é positiva. O Top2Box é de 84,48%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
84,48%

Bottom2Box
15,52%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (335)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	84,62%	273
PF	83,87%	62

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	88,75%	160
Feminino	80,57%	175

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	83,70%	92
De 35 a 49	82,71%	133
50 ou mais	87,27%	110

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Caxias do Sul	85,26%	190
Outras Cidades	83,45%	145

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?

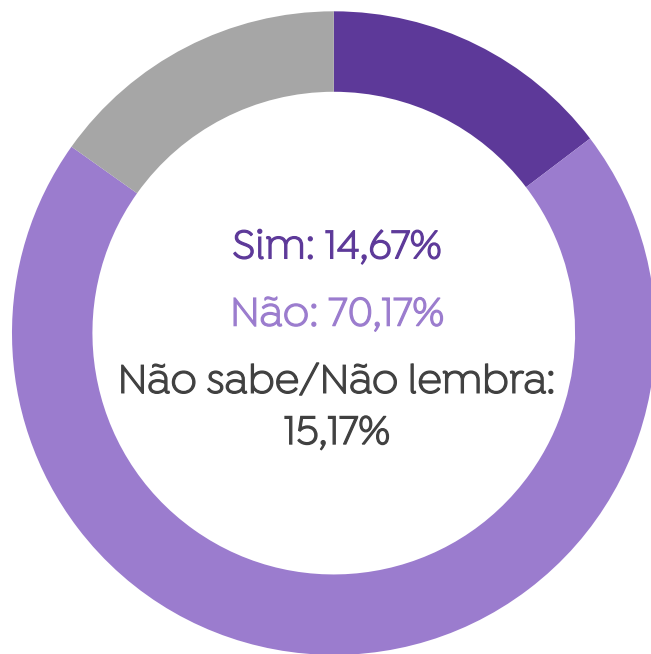
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	239	39,83%	2,00%	3,92%	35,92%	43,75%
A maioria das vezes	44	7,33%	1,06%	2,09%	5,25%	9,42%
Às vezes	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
Nunca	7	1,17%	0,44%	0,86%	0,31%	2,03%
Não precisou nos últimos 12 meses	256	42,67%	2,02%	3,96%	38,71%	46,62%
Não sabe/Não lembra	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%

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 décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação preventiva do plano de saúde.

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Ícone	Porcentagem	Contagem
	Plano			
	PJ		15,76%	476
	PF		10,48%	124
	Gênero			
	Masculino		14,08%	277
	Feminino		15,17%	323
	Idade			
	De 18 a 34		11,66%	163
	De 35 a 49		12,33%	219
	50 ou mais		19,27%	218
	Cidade			
	Caxias do Sul		15,76%	330
	Outras Cidades		13,33%	270

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.?

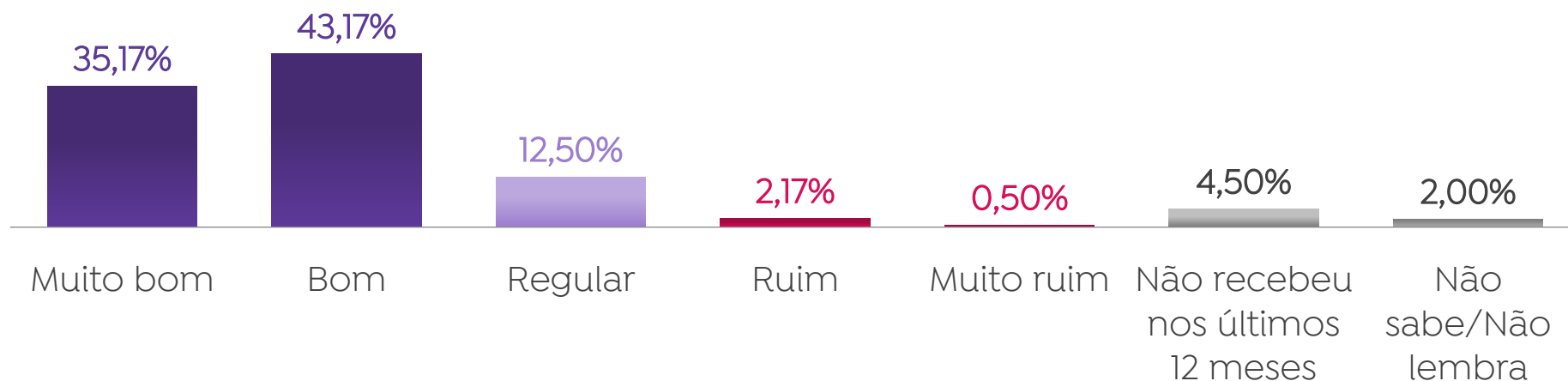
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	88	14,67%	1,44%	2,83%	11,84%	17,50%
Não	421	70,17%	1,87%	3,66%	66,51%	73,83%
Não sabe/Não lembra	91	15,17%	1,46%	2,87%	12,30%	18,04%

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. Entre eles, a maior parte está satisfeita com a atenção em saúde recebida. Pouco mais de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 83,78%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
83,78%

Bottom2Box
2,85%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (561)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]



Plano



PJ

83,89%

447

PF

83,33%

114



Gênero

Masculino

79,30%

256

Feminino

87,54%

305



Idade

De 18 a 34

81,05%

153

De 35 a 49

79,43%

209

50 ou mais

90,45%

199



Cidade

Caxias do Sul

84,59%

305

Outras Cidades

82,81%

256

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)?

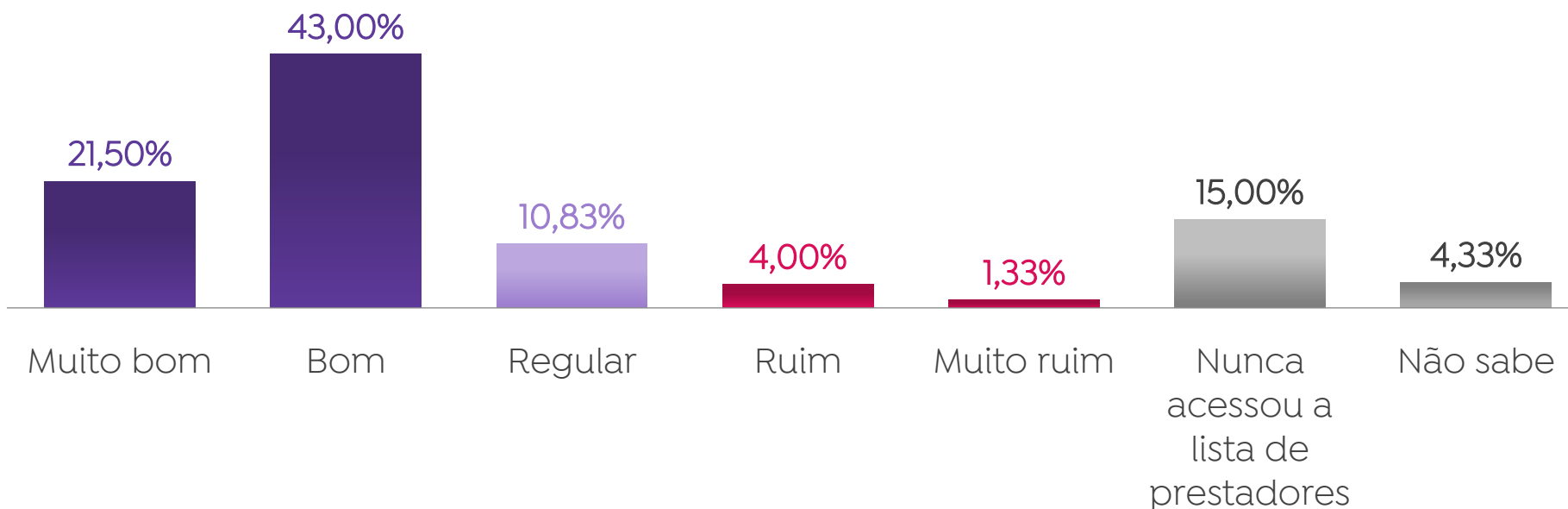
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	211	35,17%	1,95%	3,82%	31,35%	38,99%
Bom	259	43,17%	2,02%	3,96%	39,20%	47,13%
Regular	75	12,50%	1,35%	2,65%	9,85%	15,15%
Ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Não recebeu nos últimos 12 meses	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%
Não sabe/Não lembra	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%

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. Entre eles, a maior parte avaliou a facilidade de acesso como bom ou muito bom e cerca de 5% apresentou insatisfação. O Top2Box é de 79,96%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
79,96%

Bottom2Box
6,61%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (484)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	79,79%	381
PF	80,58%	103

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	80,63%	222
Feminino	79,39%	262

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	80,29%	137
De 35 a 49	77,13%	188
50 ou mais	83,02%	159

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Caxias do Sul	82,22%	270
Outras Cidades	77,10%	214

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	129	21,50%	1,68%	3,29%	18,21%	24,79%
Bom	258	43,00%	2,02%	3,96%	39,04%	46,96%
Regular	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Ruim	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%
Muito ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Nunca acessou a lista de prestadores	90	15,00%	1,46%	2,86%	12,14%	17,86%
Não sabe	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 84,81%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 84,48%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Mais de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 83,78%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 79,96%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

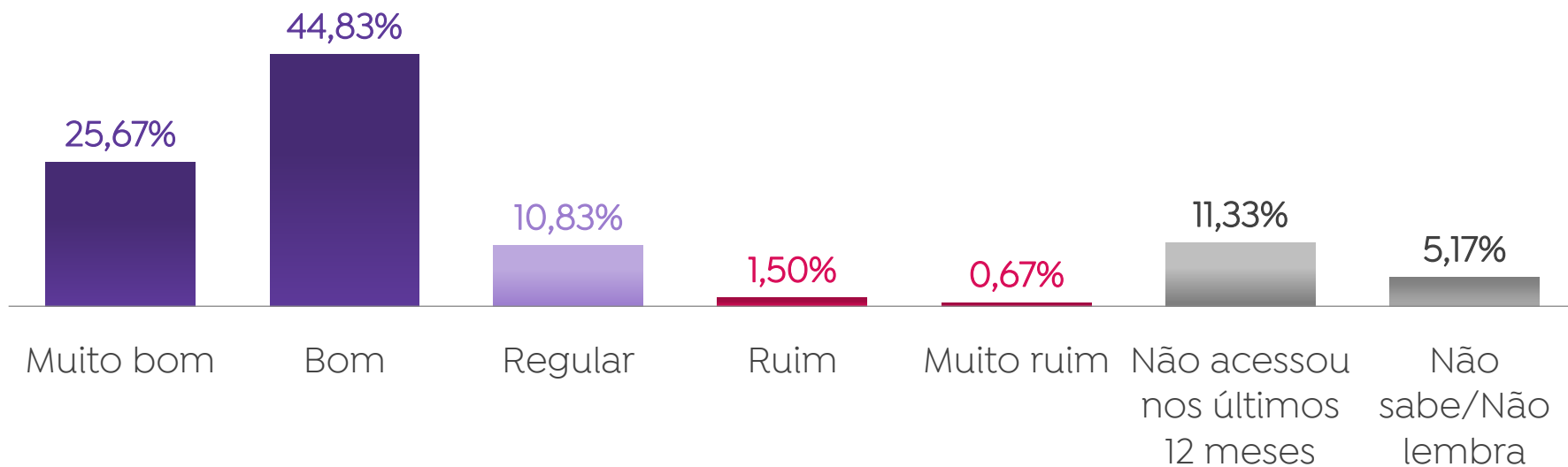
Canais de Atendimento



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 dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses, tanto físico quanto digital. A avaliação sobre o acesso as informações de que precisava é positiva, um décimo avaliou como regular e menos de 3% está insatisfeito. O Top2Box é de 84,43%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
84,43%

Bottom2Box
2,59%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (501)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	83,29%	395
PF	88,68%	106

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	85,25%	217
Feminino	83,80%	284

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	83,33%	144
De 35 a 49	81,52%	184
50 ou mais	88,44%	173

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Caxias do Sul	84,86%	284
Outras Cidades	83,87%	217

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	154	25,67%	1,78%	3,50%	22,17%	29,16%
Bom	269	44,83%	2,03%	3,98%	40,85%	48,81%
Regular	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Ruim	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Muito ruim	4	0,67%	0,33%	0,65%	0,02%	1,32%
Não acessou nos últimos 12 meses	68	11,33%	1,29%	2,54%	8,80%	13,87%
Não sabe/Não lembra	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%

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 quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 63,91% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	13,66%	6,93%	75,63%	3,78%	476
PF	16,13%	12,10%	66,94%	4,84%	124
Gênero 					
Masculino	12,27%	6,50%	77,26%	3,97%	277
Feminino	15,79%	9,29%	70,90%	4,02%	323
Idade 					
De 18 a 34	12,27%	9,82%	76,07%	1,84%	163
De 35 a 49	14,61%	9,13%	72,60%	3,65%	219
50 ou mais	15,14%	5,50%	73,39%	5,96%	218
Cidade 					
Caxias do Sul	17,27%	7,58%	70,91%	4,24%	330
Outras Cidades	10,37%	8,52%	77,41%	3,70%	270

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?

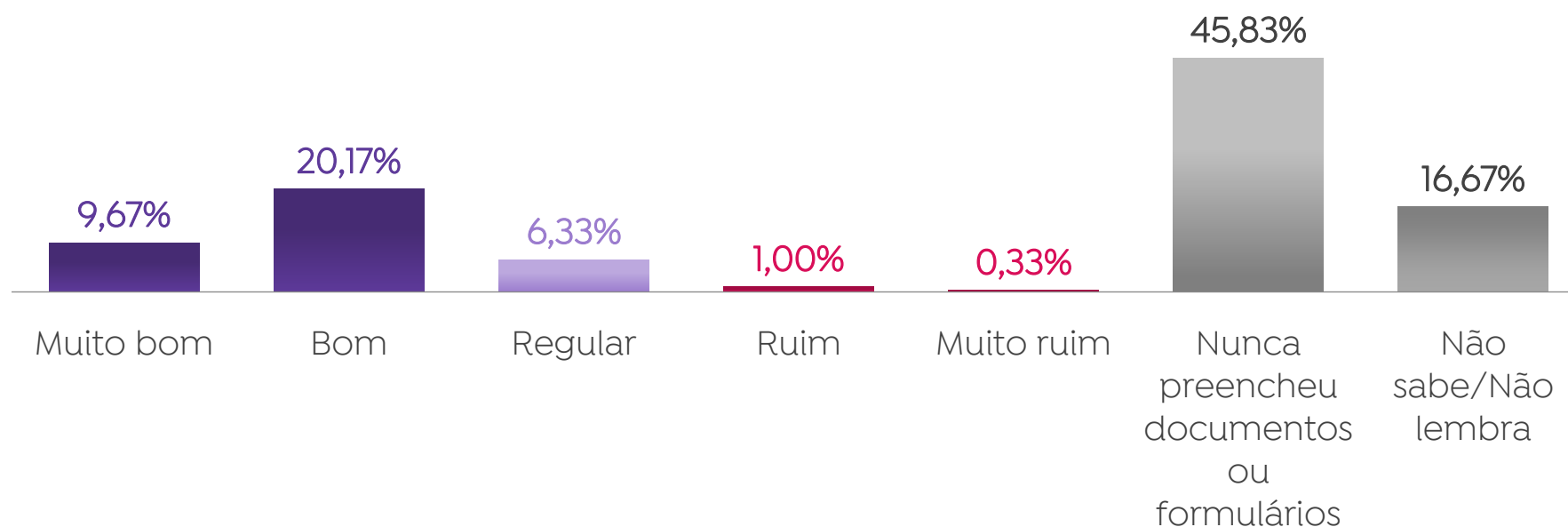
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Não	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Não reclamou nos últimos 12 meses	443	73,83%	1,79%	3,52%	70,32%	77,35%
Não sabe/Não lembra	24	4,00%	0,80%	1,57%	2,43%	5,57%

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 exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, a maioria avaliou a facilidade no preenchimento e envio como bom ou muito bom. Menos de 5% está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 79,56%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,56%

Bottom2Box
3,56%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (225)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	77,78%	180
PF	86,67%	45
Gênero		
Masculino	83,62%	116
Feminino	75,23%	109
Idade		
De 18 a 34	82,28%	79
De 35 a 49	73,26%	86
50 ou mais	85,00%	60
Cidade		
Caxias do Sul	81,20%	133
Outras Cidades	77,17%	92

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	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Bom	121	20,17%	1,64%	3,21%	16,96%	23,38%
Regular	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Nunca preencheu documentos ou formulários	275	45,83%	2,03%	3,99%	41,85%	49,82%
Não sabe/Não lembra	100	16,67%	1,52%	2,98%	13,68%	19,65%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou nos últimos 12 meses os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 84,43%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 63,91% 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 79,56%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

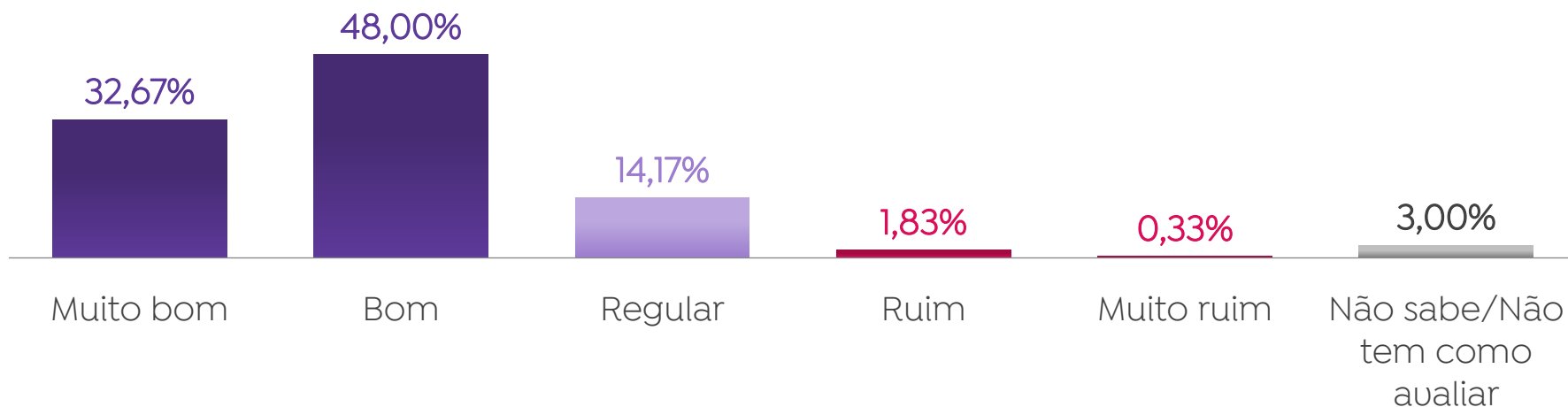
Avaliação Geral



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 83,16%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
83,16%

Bottom2Box
2,23%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (582)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	85,06%	462
PF	75,83%	120

Gênero		
Masculino	82,77%	267
Feminino	83,49%	315

Idade		
De 18 a 34	83,75%	160
De 35 a 49	79,07%	215
50 ou mais	86,96%	207

Cidade		
Caxias do Sul	84,74%	321
Outras Cidades	81,23%	261

Avaliação Geral



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

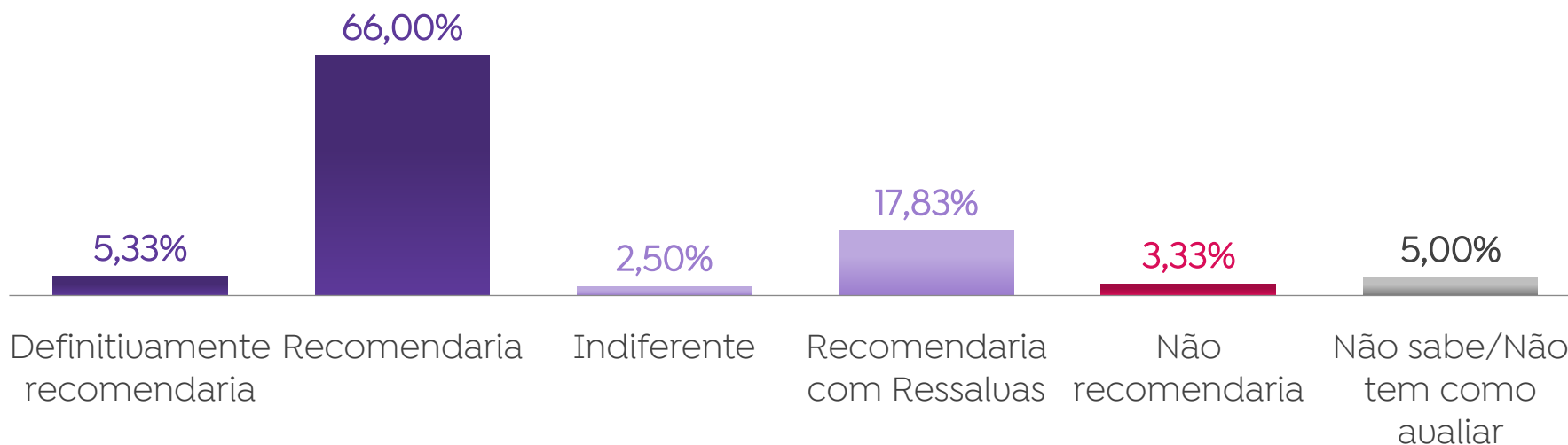
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	196	32,67%	1,91%	3,75%	28,91%	36,42%
Bom	288	48,00%	2,04%	4,00%	44,00%	52,00%
Regular	85	14,17%	1,42%	2,79%	11,38%	16,96%
Ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não sabe/Não tem como avaliar	18	3,00%	0,70%	1,36%	1,64%	4,36%

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 3,51% não recomendaria. O Top2Box é de 75,09%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria
75,09%

Não
recomendaria
3,51%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (570)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	77,83%	451
PF	64,71%	119

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	74,24%	264
Feminino	75,82%	306

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	76,73%	159
De 35 a 49	68,08%	213
50 ou mais	81,31%	198

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Caxias do Sul	75,48%	314
Outras Cidades	74,61%	256

Avaliação Geral



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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	32	5,33%	0,92%	1,80%	3,54%	7,13%
Recomendaria	396	66,00%	1,93%	3,79%	62,21%	69,79%
Indiferente	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Recomendaria com Ressalvas	107	17,83%	1,56%	3,06%	14,77%	20,90%
Não recomendaria	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Não sabe/Não tem como avaliar	30	5,00%	0,89%	1,74%	3,26%	6,74%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed Nordeste-RS é positiva, e apresentou Top2Box de 83,16%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 4% não o recomendaria, enquanto 75,09% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Caxias do Sul	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	84,81%	83,37%	90,35%	83,67%	85,71%	79,33%	81,41%	92,16%	84,49%	85,20%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	84,48%	84,62%	83,87%	88,75%	80,57%	83,70%	82,71%	87,27%	85,26%	83,45%
 Recebeu alguma comunicação	14,67%	15,76%	10,48%	14,08%	15,17%	11,66%	12,33%	19,27%	15,76%	13,33%
 Atenção em saúde recebida	83,78%	83,89%	83,33%	79,30%	87,54%	81,05%	79,43%	90,45%	84,59%	82,81%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	79,96%	79,79%	80,58%	80,63%	79,39%	80,29%	77,13%	83,02%	82,22%	77,10%
 Atendimento dos canais	84,43%	83,29%	88,68%	85,25%	83,80%	83,33%	81,52%	88,44%	84,86%	83,87%
 Fez alguma reclamação	22,17%	20,59%	28,23%	18,77%	25,08%	22,09%	23,74%	20,64%	24,85%	18,89%
 Teve a demanda resolvida	63,91%	66,33%	57,14%	65,38%	62,96%	55,56%	61,54%	73,33%	69,51%	54,90%
 Facilidade no preenchimento de documentos	79,56%	77,78%	86,67%	83,62%	75,23%	82,28%	73,26%	85,00%	81,20%	77,17%
 Qualificação do plano	83,16%	85,06%	75,83%	82,77%	83,49%	83,75%	79,07%	86,96%	84,74%	81,23%
 Recomendação do plano	75,09%	77,83%	64,71%	74,24%	75,82%	76,73%	68,08%	81,31%	75,48%	74,61%



Considerações Finais

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