

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 Litoral 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 Litoral com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Litoral.



Operadora

Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico.
Registrada sob n.º 30335-6 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria - FJ Bortoletto M.E
Responsável: Fernando Jorge 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: 71.569

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 08/01/2024.

Período da Coleta

16/01/2024 a 31/01/2024.




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 Litoral é 93.017 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 71.569 cadastros. Foram abordados 11.625 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	613
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	151
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	44
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	10.788
u) Outros**	29
Beneficiário não contatado	59.944
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), 13 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 Litoral 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

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 Litoral 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

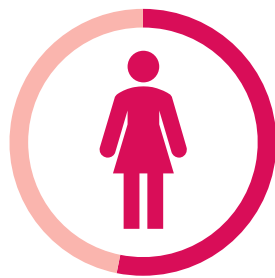
Perfil da Amostra



Gênero



46,83%

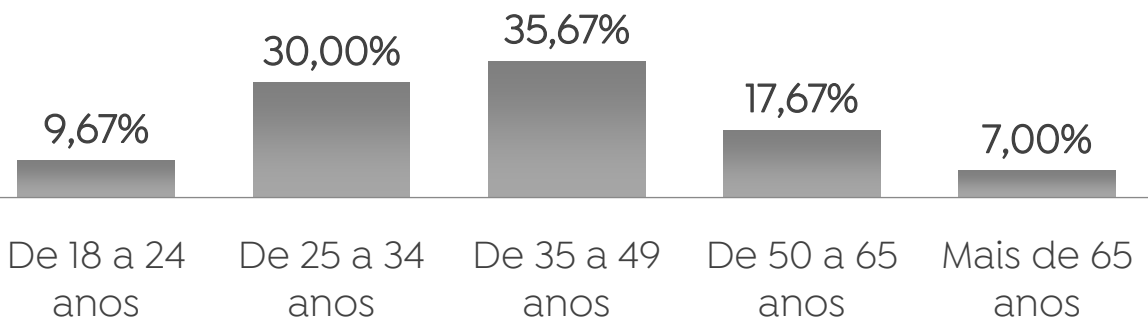


53,17%



Faixa Etária

Média
41 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
74,00%



Dependente
26,00%



Tipo de Plano

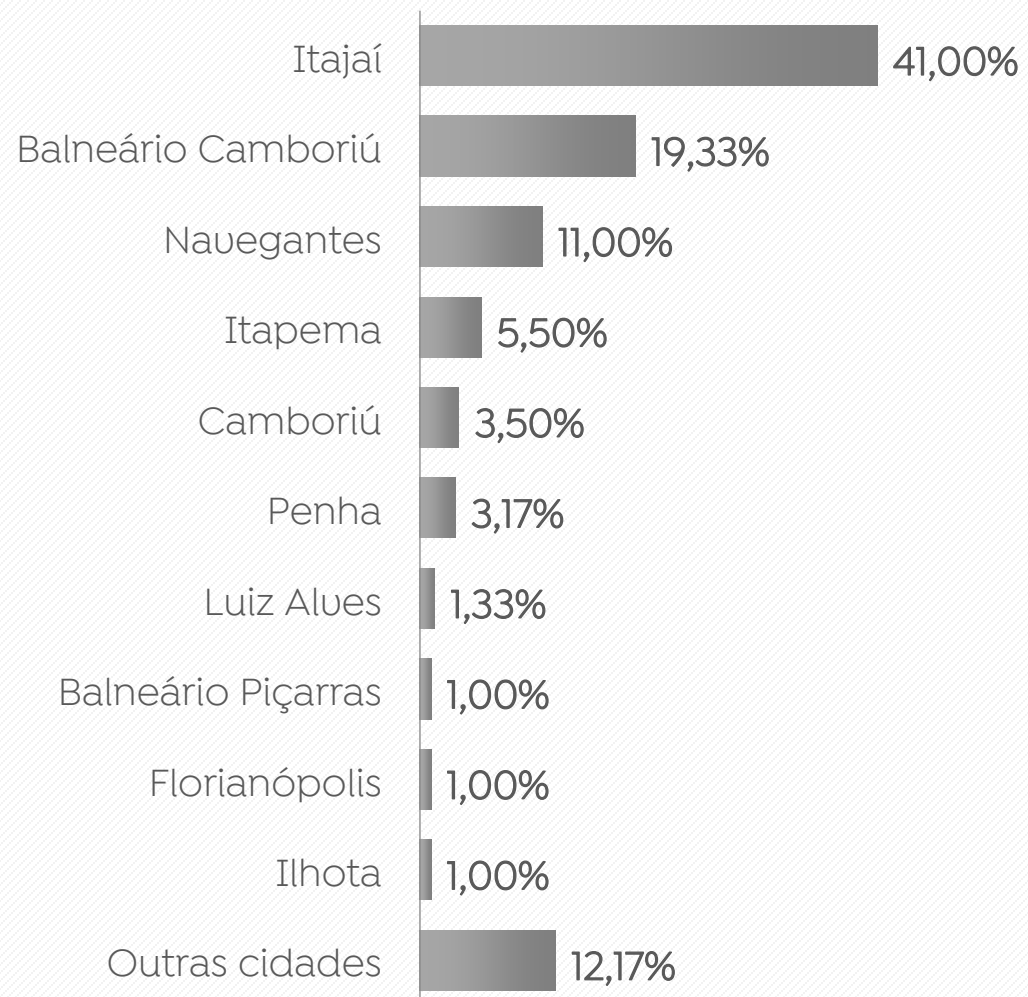
PJ
82,67%



PF
17,33%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde



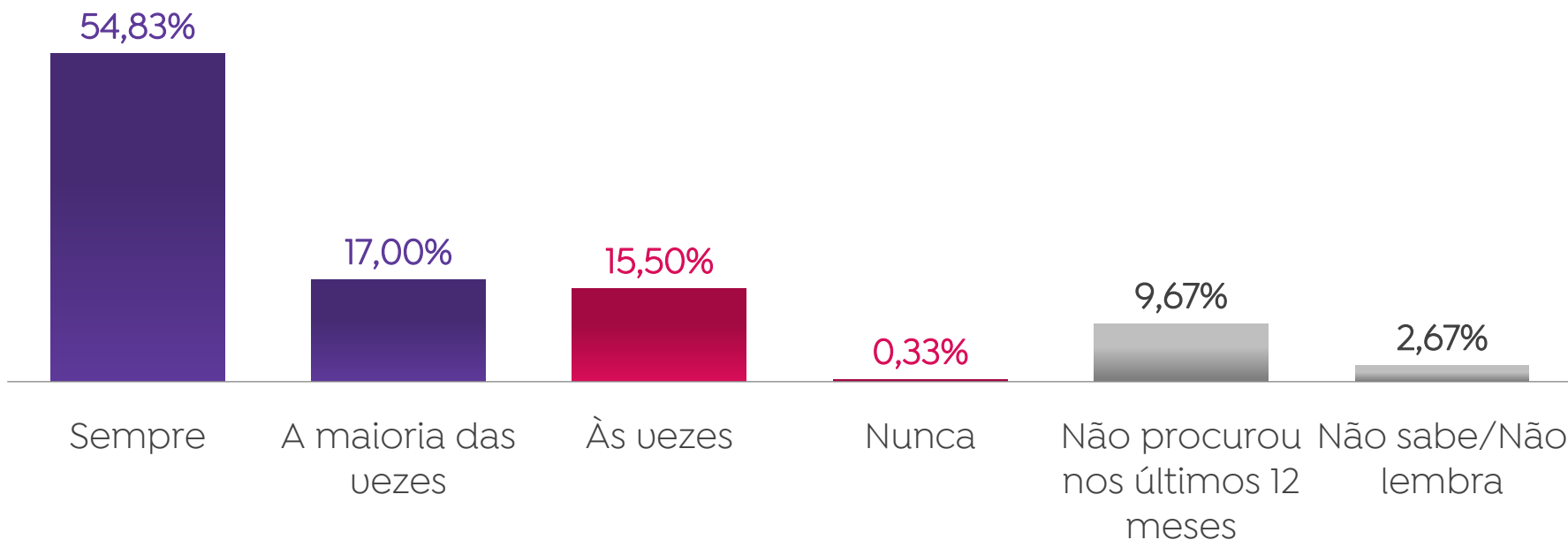
zoom

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, quase um quinto encontrou dificuldade ocasional para conseguir atendimento. O Top2Box atingido foi de 81,94%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
81,94%

Bottom2Box
18,06%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (526)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Amostragem
	Plano		
	PJ	82,48%	428
	PF	79,59%	98
	Gênero		
	Masculino	82,10%	229
	Feminino	81,82%	297
	Idade		
	De 18 a 34	79,90%	199
	De 35 a 50	81,19%	202
	Mais de 50	86,40%	125
	Cidade		
	Itajaí	85,25%	217
	Balneário Camboriú	80,18%	111
	Nauegantes	79,66%	59
	Outras Cidades	79,14%	139

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?

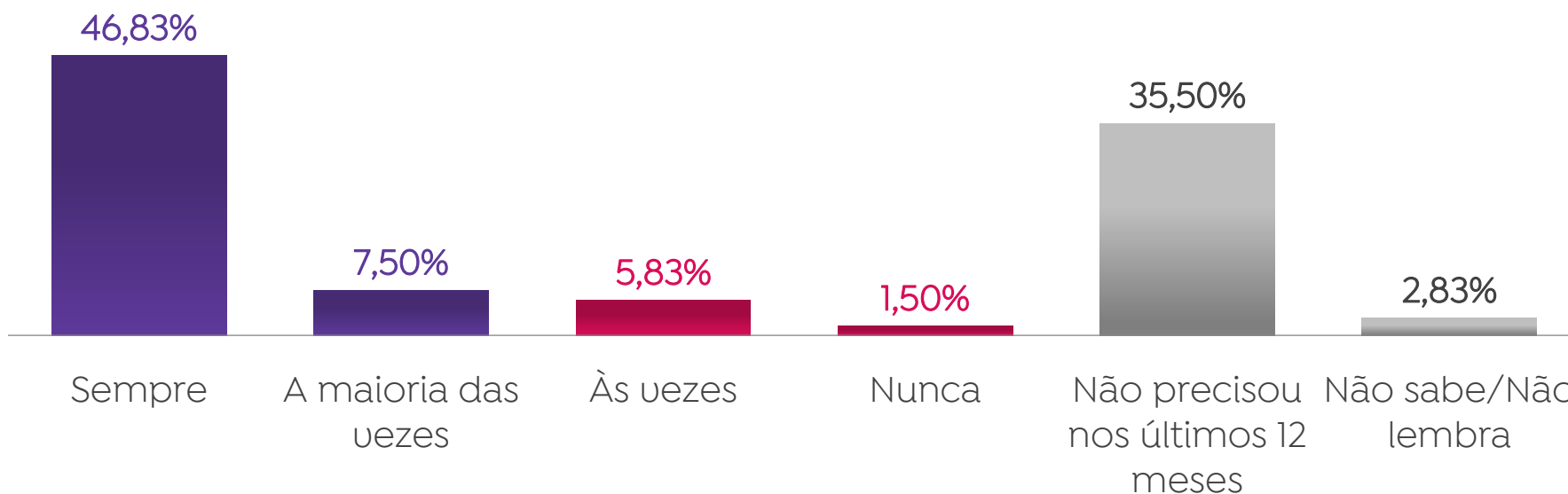
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	329	54,83%	2,03%	3,98%	50,85%	58,82%
A maioria das vezes	102	17,00%	1,53%	3,01%	13,99%	20,01%
Às vezes	93	15,50%	1,48%	2,90%	12,60%	18,40%
Nunca	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não precisou nos últimos 12 meses	58	9,67%	1,21%	2,36%	7,30%	12,03%
Não sabe/Não lembra	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%

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?



Dois quintos não necessitaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação com o atendimento de emergência é elevada. O Top2Box é de 88,11%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,11%

Bottom2Box
11,89%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (370)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	87,96%	299
PF	88,73%	71
Gênero		
Masculino	88,75%	160
Feminino	87,62%	210
Idade		
De 18 a 34	87,79%	131
De 35 a 50	87,42%	159
Mais de 50	90,00%	80
Cidade		
Itajaí	90,07%	151
Balneário	86,81%	91
Camboriú	83,33%	42
Nauegantes	88,37%	86

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?

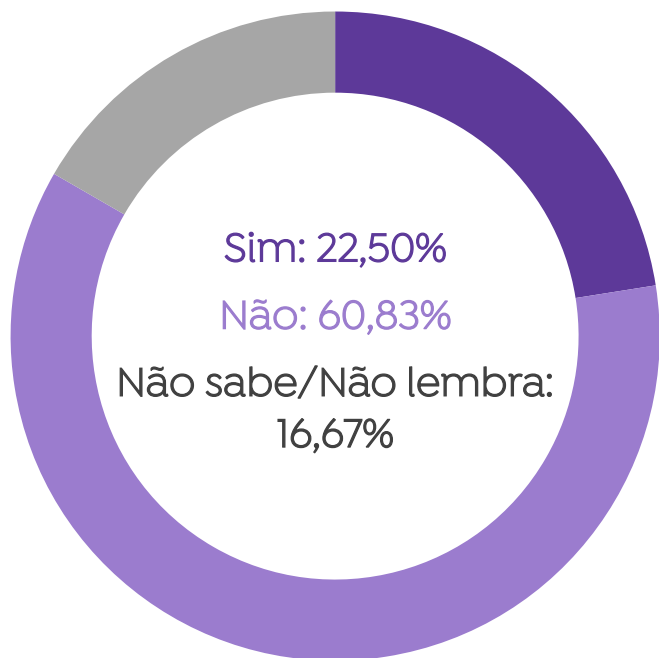
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	281	46,83%	2,04%	3,99%	42,84%	50,83%
A maioria das vezes	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
Às vezes	35	5,83%	0,96%	1,88%	3,96%	7,71%
Nunca	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não precisou nos últimos 12 meses	213	35,50%	1,95%	3,83%	31,67%	39,33%
Não sabe/Não lembra	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%

Atenção à Saúde



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



Pouco mais de um quinto dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Porcentagem	Quantidade
PJ	20,77%	496
PF	30,77%	104

Gênero	Porcentagem	Quantidade
Masculino	17,79%	281
Feminino	26,65%	319

Idade	Porcentagem	Quantidade
De 18 a 34	12,18%	238
De 35 a 50	23,32%	223
Mais de 50	38,85%	139

Cidade	Porcentagem	Quantidade
Itajaí	25,61%	246
Balneário Camboriú	25,86%	116
Nauegantes	18,18%	66
Outras Cidades	17,44%	172

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.?

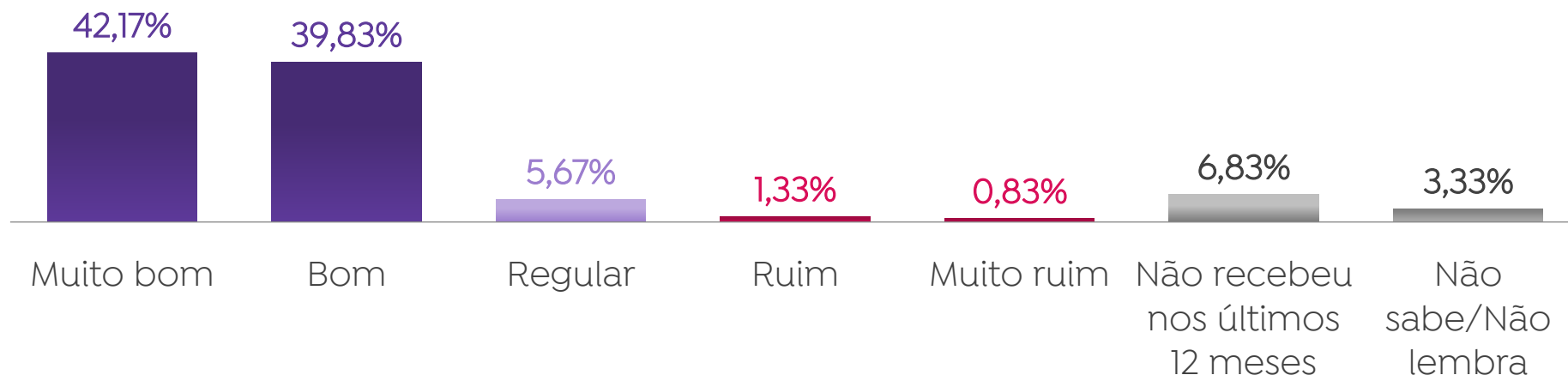
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	135	22,50%	1,70%	3,34%	19,16%	25,84%
Não	365	60,83%	1,99%	3,91%	56,93%	64,74%
Não sabe/Não lembra	100	16,67%	1,52%	2,98%	13,68%	19,65%

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 grande maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. A maior parte se mostra satisfeita com a atenção em saúde recebida, menos de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 91,28%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
91,28%

Bottom2Box
2,41%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (539)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	91,59%	440
PF	89,90%	99

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	89,54%	239
Feminino	92,67%	300

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	92,12%	203
De 35 a 50	87,44%	207
Mais de 50	96,12%	129

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Itajaí	93,27%	223
Balneário Camboriú	87,39%	111
Nauegantes	89,83%	59
Outras Cidades	91,78%	146

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)?

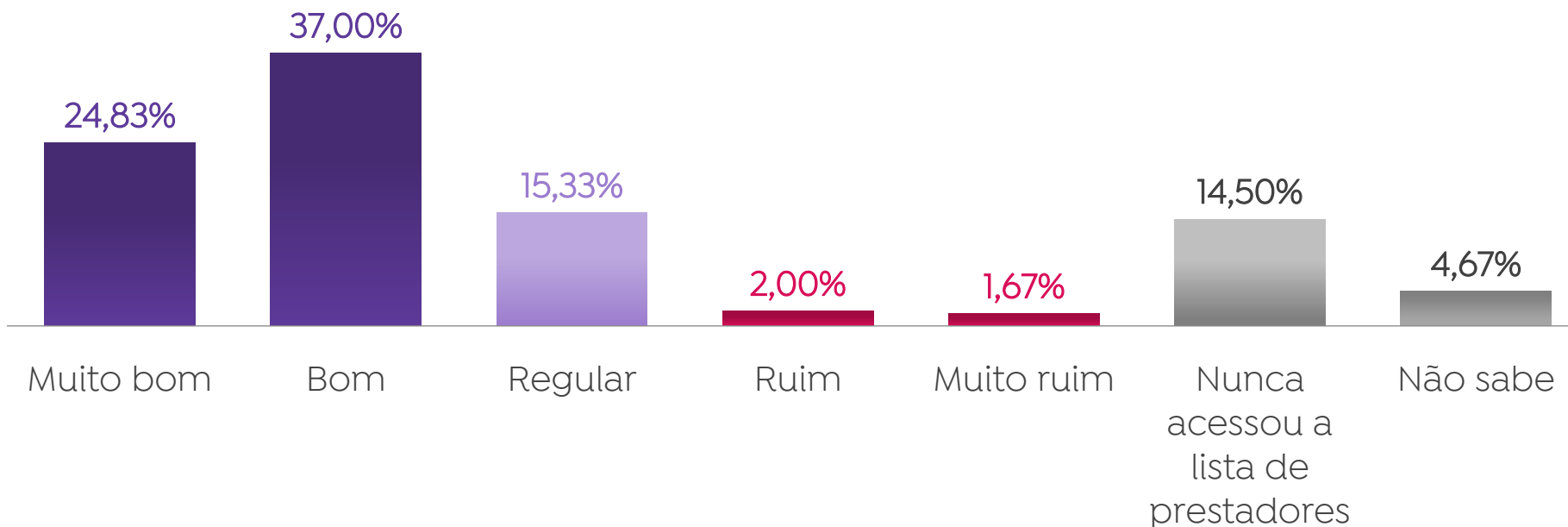
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	253	42,17%	2,02%	3,95%	38,22%	46,12%
Bom	239	39,83%	2,00%	3,92%	35,92%	43,75%
Regular	34	5,67%	0,94%	1,85%	3,82%	7,52%
Ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Muito ruim	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não recebeu nos últimos 12 meses	41	6,83%	1,03%	2,02%	4,81%	8,85%
Não sabe/Não lembra	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%

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, menos de um décimo apresentou insatisfação com a facilidade de acesso. O Top2Box é de 76,49%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
76,49%

Bottom2Box
4,54%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (485)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	75,43%	403
PF	81,71%	82

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	76,47%	221
Feminino	76,52%	264

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	72,31%	195
De 35 a 50	76,37%	182
Mais de 50	84,26%	108

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Itajaí	77,16%	197
Balneário	75,82%	91
Camboriú	77,42%	62
Nauegantes	75,56%	135
Outras Cidades		

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	149	24,83%	1,76%	3,46%	21,38%	28,29%
Bom	222	37,00%	1,97%	3,86%	33,14%	40,86%
Regular	92	15,33%	1,47%	2,88%	12,45%	18,22%
Ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Muito ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Nunca acessou a lista de prestadores	87	14,50%	1,44%	2,82%	11,68%	17,32%
Não sabe	28	4,67%	0,86%	1,69%	2,98%	6,35%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 81,94%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 88,11%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quinto recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 91,28%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 76,49%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

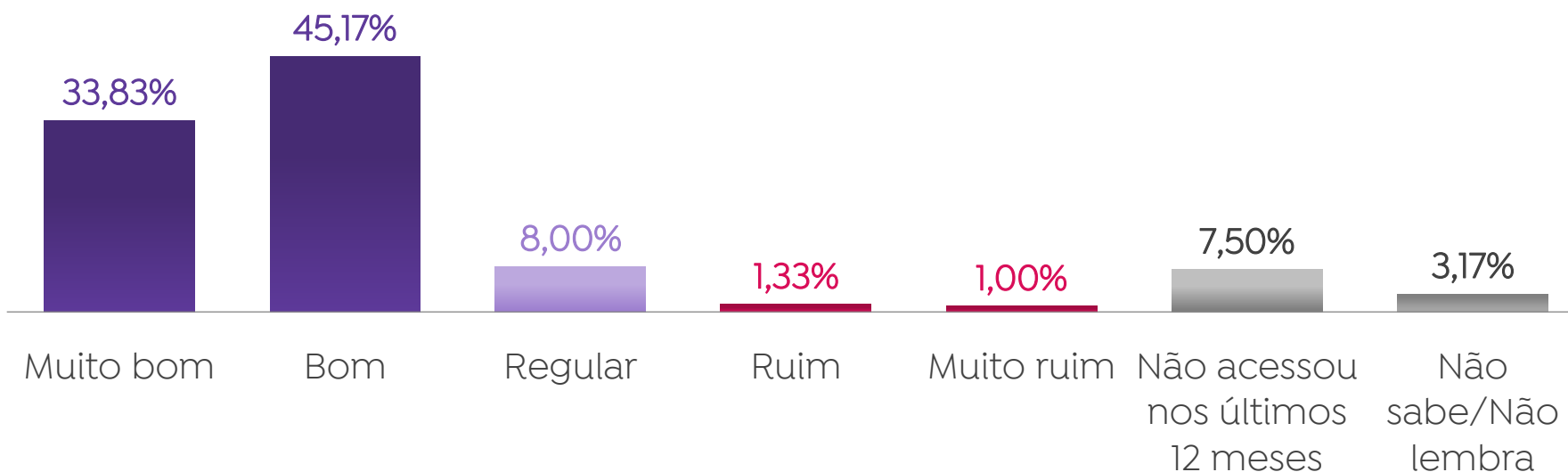
Canais de Atendimento



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?



90% dos beneficiários acessaram algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. Cerca de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 88,43%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,43%

Bottom2Box
2,61%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (536)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	88,66%	441
PF	87,37%	95

Gênero

Masculino	85,65%	237
Feminino	90,64%	299

Idade

De 18 a 34	88,32%	214
De 35 a 50	86,57%	201
Mais de 50	91,74%	121

Cidade

Itajaí	91,89%	222
Balneário Camboriú	87,16%	109
Nauegantes	87,10%	62
Outras Cidades	84,62%	143

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?

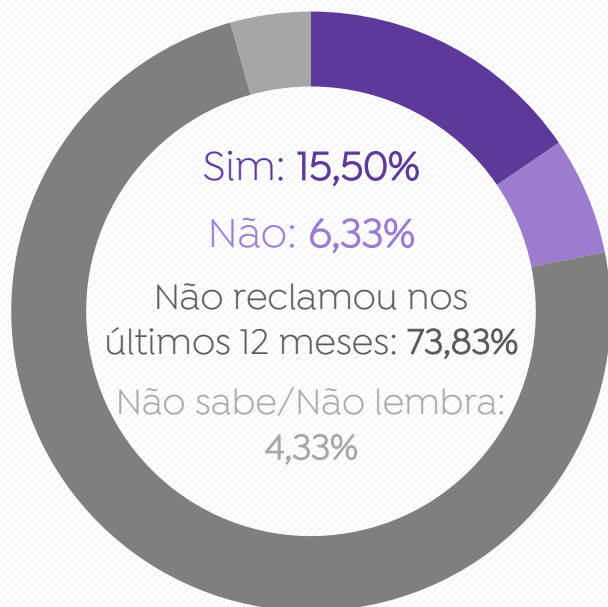
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	203	33,83%	1,93%	3,79%	30,05%	37,62%
Bom	271	45,17%	2,03%	3,98%	41,18%	49,15%
Regular	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Muito ruim	6	1,00%	0,41%	0,80%	0,20%	1,80%
Não acessou nos últimos 12 meses	45	7,50%	1,08%	2,11%	5,39%	9,61%
Não sabe/Não lembra	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 71% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	15,12%	5,24%	75,00%	4,64%	496
PF	17,31%	11,54%	68,27%	2,88%	104
Gênero					
Masculino	12,46%	6,05%	78,65%	2,85%	281
Feminino	18,18%	6,58%	69,59%	5,64%	319
Idade					
De 18 a 34	11,34%	5,46%	80,67%	2,52%	238
De 35 a 50	17,49%	10,31%	65,92%	6,28%	223
Mais de 50	19,42%	1,44%	74,82%	4,32%	139
Cidade					
Itajaí	15,04%	5,28%	74,80%	4,88%	246
Balneário Camboriú	18,10%	7,76%	68,97%	5,17%	116
Nauegantes	16,67%	10,61%	69,70%	3,03%	66
Outras Cidades	13,95%	5,23%	77,33%	3,49%	172

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?

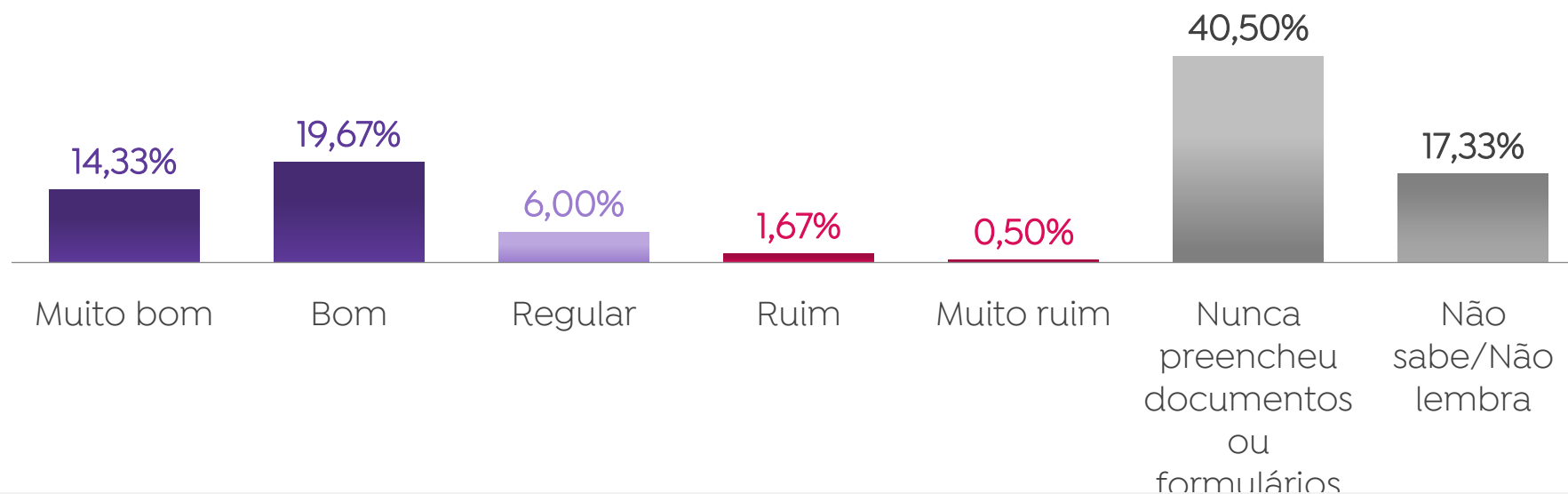
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	93	15,50%	1,48%	2,90%	12,60%	18,40%
Não	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Não reclamou nos últimos 12 meses	443	73,83%	1,79%	3,52%	70,32%	77,35%
Não sabe/Não lembra	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%

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, menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 80,63%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
80,63%

Bottom2Box
5,14%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (253)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,78%	214
PF	74,36%	39
Gênero		
Masculino	76,92%	130
Feminino	84,55%	123
Idade		
De 18 a 34	79,81%	104
De 35 a 50	77,78%	99
Mais de 50	88,00%	50
Cidade		
Itajaí	83,67%	98
Balneário Camboriú	80,00%	50
Nauegantes	80,65%	31
Outras Cidades	77,03%	74

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	86	14,33%	1,43%	2,80%	11,53%	17,14%
Bom	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Regular	36	6,00%	0,97%	1,90%	4,10%	7,90%
Ruim	10	1,67%	0,52%	1,02%	0,64%	2,69%
Muito ruim	3	0,50%	0,29%	0,56%	0,00%	1,06%
Nunca preencheu documentos ou formulários	243	40,50%	2,00%	3,93%	36,57%	44,43%
Não sabe/Não lembra	104	17,33%	1,55%	3,03%	14,30%	20,36%

A close-up photograph of a person's hands holding and interacting with a tablet computer. The background is blurred, suggesting an indoor setting. The image is partially obscured by a dark grey vertical bar on the right side of the slide.

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 88,43%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 71% 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 80,63%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

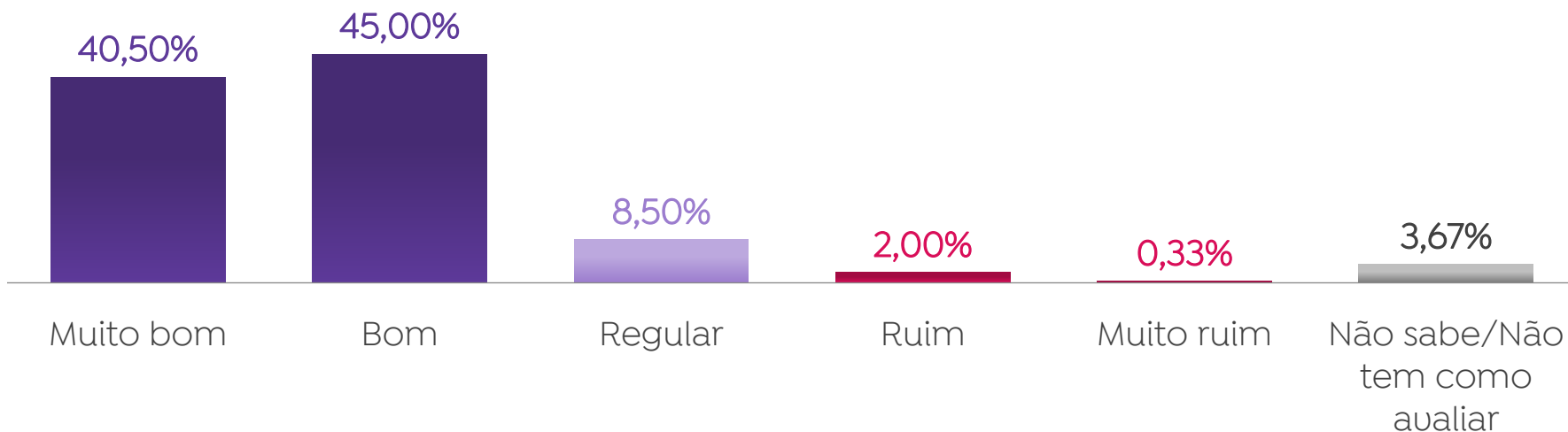
Avaliação Geral



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 88,75%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,75%

Bottom2Box
2,42%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (578)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	88,42%	475
PF	90,29%	103

Gênero

Masculino	85,34%	266
Feminino	91,67%	312

Idade

De 18 a 34	90,75%	227
De 35 a 50	83,33%	216
Mais de 50	94,07%	135

Cidade

Itajaí	89,45%	237
Balneário Camboriú	84,96%	113
Nauegantes	90,63%	64
Outras Cidades	89,63%	164

Avaliação Geral



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

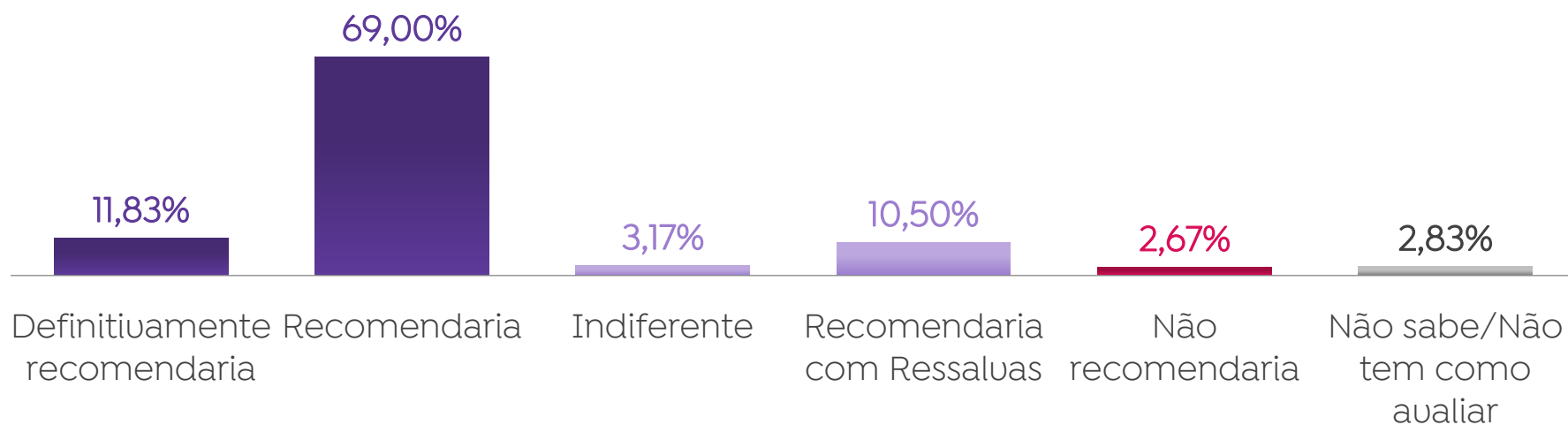
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	243	40,50%	2,00%	3,93%	36,57%	44,43%
Bom	270	45,00%	2,03%	3,98%	41,02%	48,98%
Regular	51	8,50%	1,14%	2,23%	6,27%	10,73%
Ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não sabe/Não tem como avaliar	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%

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 2,74% não recomendaria. O Top2Box é de 83,19%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Recomendaria

83,19%

Não recomendaria

2,74%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (583)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Perfil
PJ	83,78%	481
PF	80,39%	102

Gênero

Masculino	81,18%	271
Feminino	84,94%	312

Idade

De 18 a 34	85,96%	228
De 35 a 50	78,18%	220
Mais de 50	86,67%	135

Cidade

Itajaí	84,87%	238
Balneário Camboriú	76,52%	115
Nauegantes	84,38%	64
Outras Cidades	84,94%	166

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	71	11,83%	1,32%	2,58%	9,25%	14,42%
Recomendaria	414	69,00%	1,89%	3,70%	65,30%	72,70%
Indiferente	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%
Recomendaria com Ressalvas	63	10,50%	1,25%	2,45%	8,05%	12,95%
Não recomendaria	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Não sabe/Não tem como avaliar	17	2,83%	0,68%	1,33%	1,51%	4,16%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed Litoral é elevada e apresentou Top2Box de 88,75%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 3% não o recomendaria, enquanto 83,19% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 34	De 35 a 50	Mais de 50	Itajaí	Balneário Camboriú	Nauegantes	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde	81,94%	82,48%	79,59%	82,10%	81,82%	79,90%	81,19%	86,40%	85,25%	80,18%	79,66%	79,14%
 Acesso a atenção imediata	88,11%	87,96%	88,73%	88,75%	87,62%	87,79%	87,42%	90,00%	90,07%	86,81%	83,33%	88,37%
 Recebeu alguma comunicação	22,50%	20,77%	30,77%	17,79%	26,65%	12,18%	23,32%	38,85%	25,61%	25,86%	18,18%	17,44%
 Atenção em saúde recebida	91,28%	91,59%	89,90%	89,54%	92,67%	92,12%	87,44%	96,12%	93,27%	87,39%	89,83%	91,78%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	76,49%	75,43%	81,71%	76,47%	76,52%	72,31%	76,37%	84,26%	77,16%	75,82%	77,42%	75,56%
 Atendimento dos canais	88,43%	88,66%	87,37%	85,65%	90,64%	88,32%	86,57%	91,74%	91,89%	87,16%	87,10%	84,62%
 Fez alguma reclamação	21,83%	20,36%	28,85%	18,51%	24,76%	16,81%	27,80%	20,86%	20,33%	25,86%	27,27%	19,19%
 Teve a demanda resolvida	70,99%	74,26%	60,00%	67,31%	73,42%	67,50%	62,90%	93,10%	74,00%	70,00%	61,11%	72,73%
 Facilidade no preenchimento de documentos	80,63%	81,78%	74,36%	76,92%	84,55%	79,81%	77,78%	88,00%	83,67%	80,00%	80,65%	77,03%
 Qualificação do plano	88,75%	88,42%	90,29%	85,34%	91,67%	90,75%	83,33%	94,07%	89,45%	84,96%	90,63%	89,63%
 Recomendação do plano	83,19%	83,78%	80,39%	81,18%	84,94%	85,96%	78,18%	86,67%	84,87%	76,52%	84,38%	84,94%



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;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano;
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
- Pouco mais de um quinto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quarto realizou reclamação na Operadora 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