

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS – IDSS



Ano Base 2021
Relatório emitido em 05/04/2022



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

Índice

Introdução



A Unimed Litoral contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Litoral com os serviços prestados pela Operadora.

Operadora

UNIMED LITORAL COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

Registrada sob n.º 303356 na ANS

Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

Responsável Técnico da Pesquisa

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A

Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Responsável: Fernando Bortoletto

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Litoral, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

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.



Universo e Público-Alvo

54.290 beneficiários da Unimed Litoral, com 18 anos de idade ou mais.

Tipo de Amostra



Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Tamanho da Amostra:

600 entrevistas.

Erro Amostral:

4,0%, com nível de confiança de 95%.

Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2022.

Período da Coleta:

22/02/2022 a 21/03/2022.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Litoral é 72.069 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 54.290 cadastros. Foram abordados 8.062 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	622
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	252
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	26
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.148
v) Outros**	14
Beneficiário não contatado	46.228
Taxa de respondentes	7%

*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), 22 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed 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.

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.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

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

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Política de Segurança:

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

CONDUÇÃO DA PESQUISA

Erros Não Amostrais:

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

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

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

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

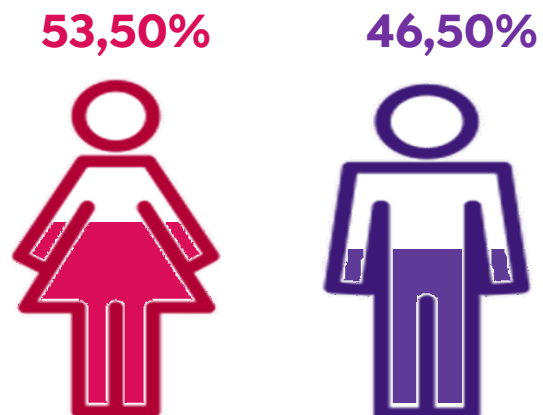
Perfil da Amostra

zoom

Perfil da Amostra

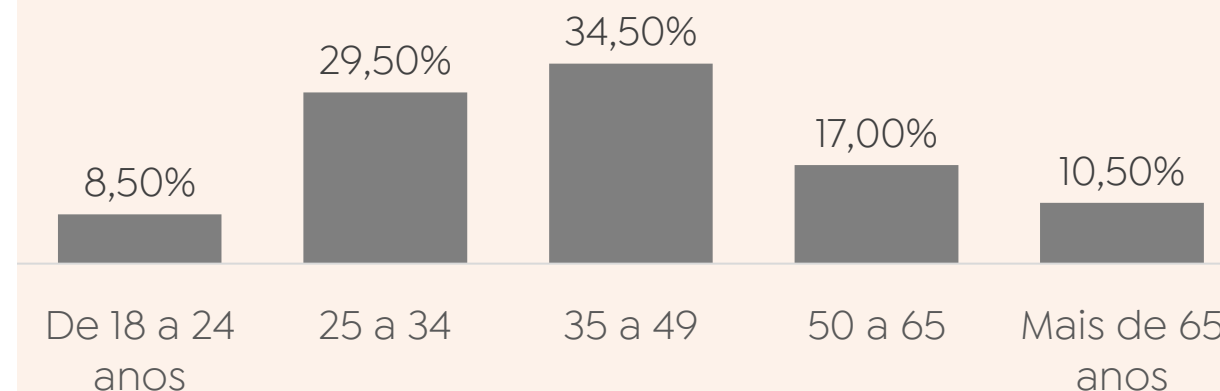


Gênero

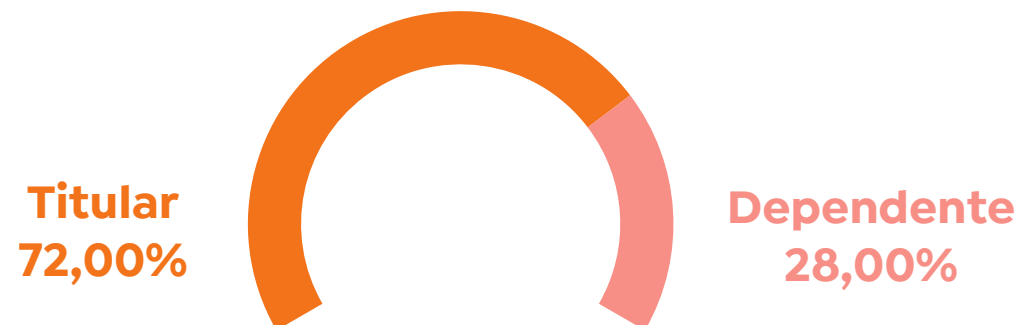


Faixa Etária

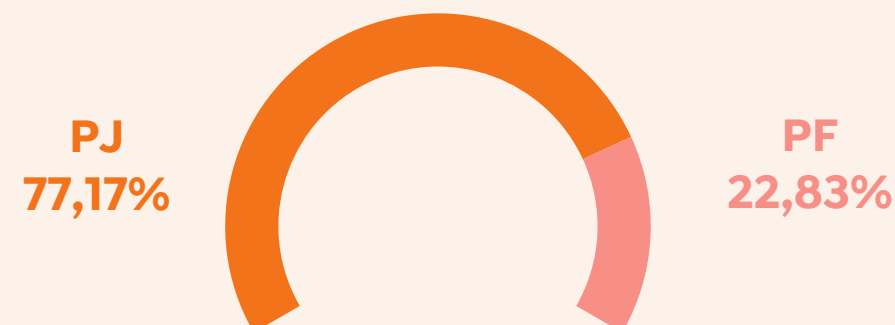
Média
42 anos



Respondente



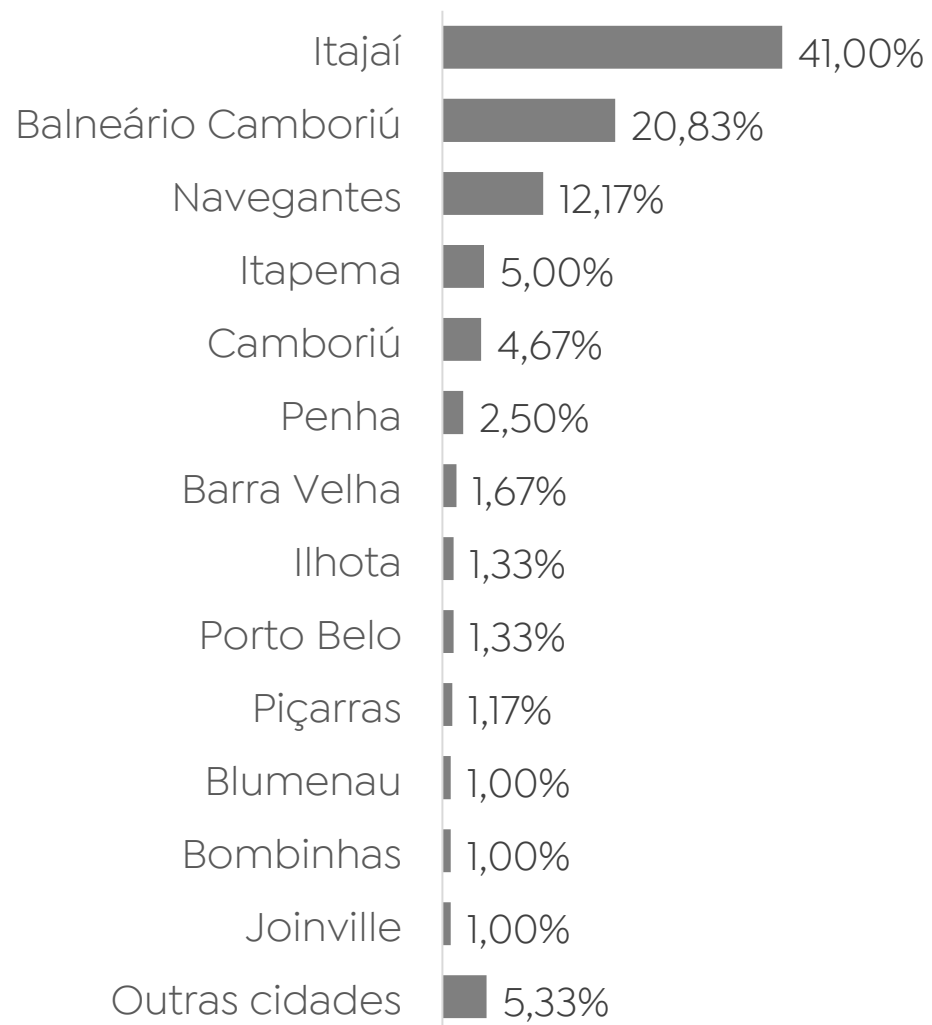
Plano



Perfil da Amostra



Cidade



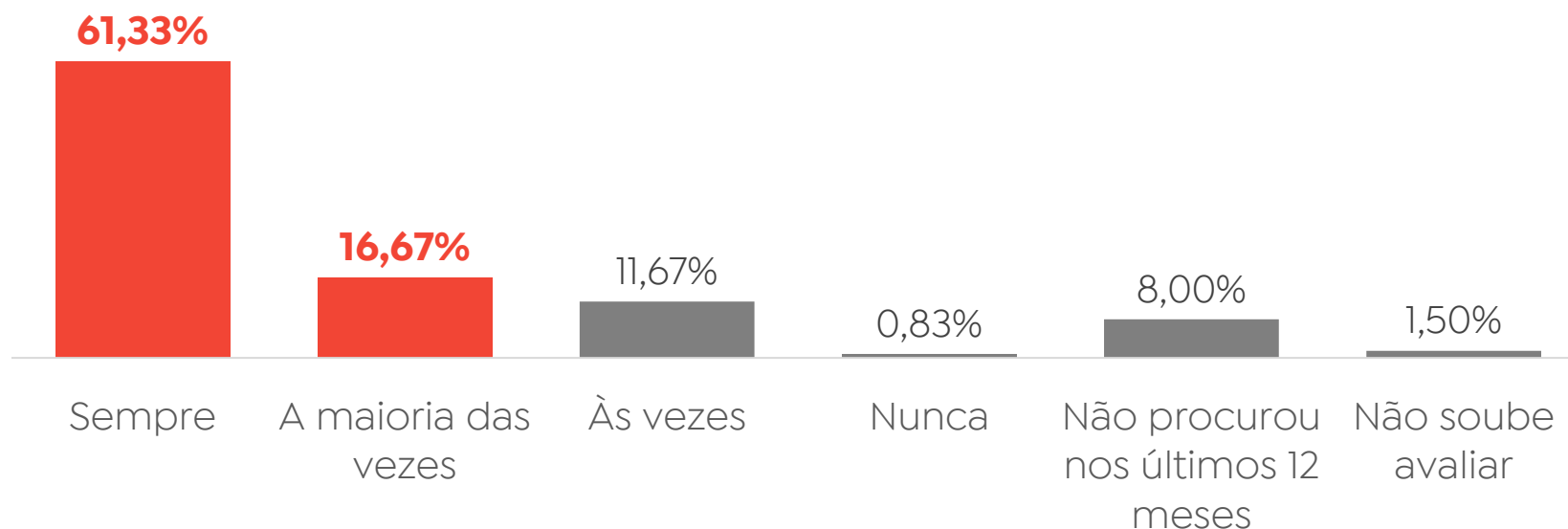


Atenção à Saúde

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?



Um décimo não utilizou cuidados de saúde nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo apresentou dificuldade ocasional.

 **Top2Box***
86,19%

 **Bottom2Box***
13,81%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (543)

 **Por Perfil**

Plano	
PJ	PF
85,54%	88,28%
415	128

Gênero	
Masculino	Feminino
82,35%	89,18%
238	305

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 50	51 +
80,71%	89,05%	89,66%
197	201	145

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?

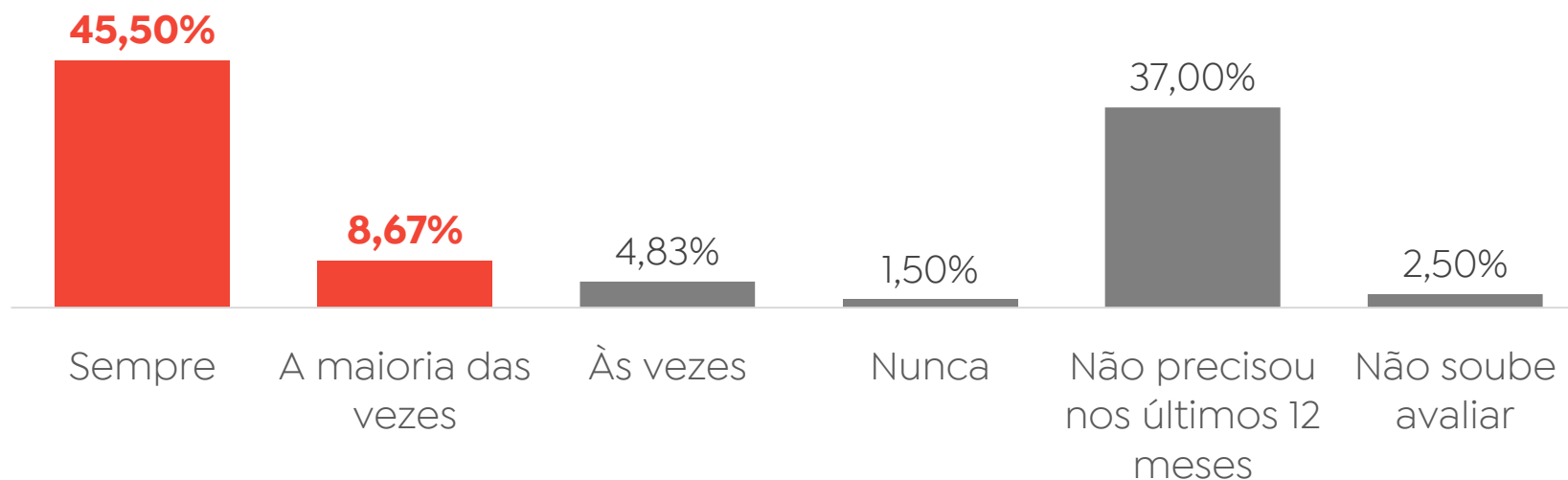
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	368	61,33%	1,99%	3,90%	57,44%	65,23%
A maioria das vezes	100	16,67%	1,52%	2,98%	13,68%	19,65%
Às vezes	70	11,67%	1,31%	2,57%	9,10%	14,24%
Nunca	5	0,83%	0,37%	0,73%	0,11%	1,56%
Não procurou nos últimos 12 meses	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Não soube avaliar	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%

Atenção à Saúde



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



Dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um décimo apresentou dificuldade ocasional.



Top2Box*
89,53%



Bottom2Box*
10,47%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (363)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
88,61%	92,68%
281	82

Gênero

Masculino	Feminino
86,71%	91,71%
158	205

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
88,46%	89,19%	91,76%
130	148	85

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

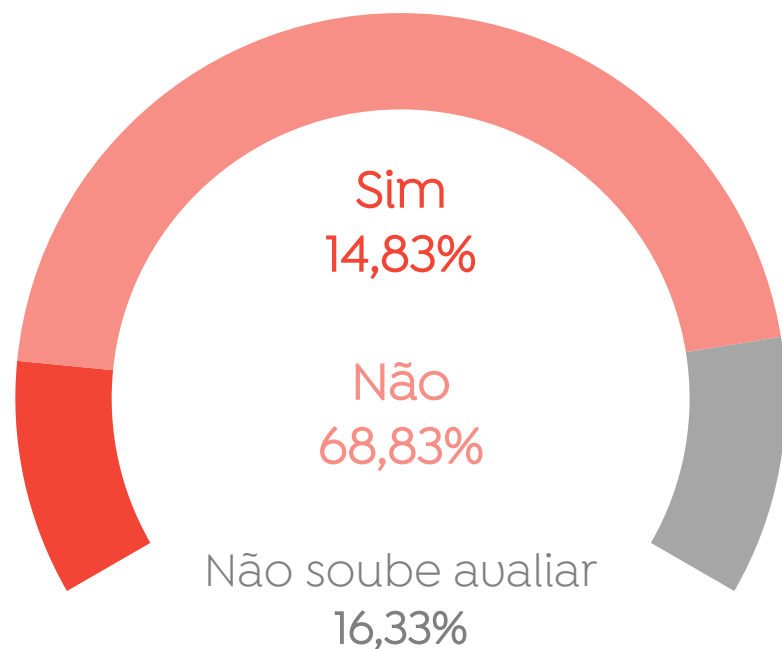
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sempre	273	45,50%	2,03%	3,98%	41,52%	49,48%
A maioria das vezes	52	8,67%	1,15%	2,25%	6,42%	10,92%
Às vezes	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%
Nunca	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não precisou nos últimos 12 meses	222	37,00%	1,97%	3,86%	33,14%	40,86%
Não soube avaliar	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%

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 décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Recebeu Por Perfil

Plano

PJ	PF
16,20%	10,22%
463	137

Gênero

Masculino Feminino

13,98%	15,58%
279	321

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
9,21%	20,93%	14,65%
228	215	157

Resposta Única

Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

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.?

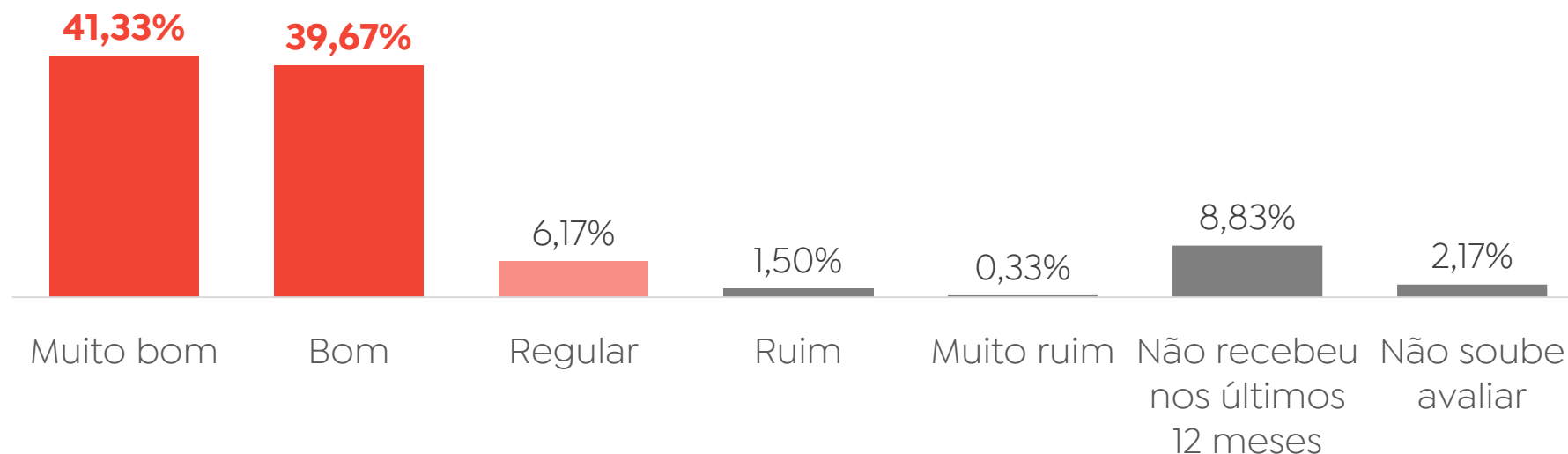
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	89	14,83%	1,45%	2,84%	11,99%	17,68%
Não	413	68,83%	1,89%	3,71%	65,13%	72,54%
Não soube avaliar/Não lembra	98	16,33%	1,51%	2,96%	13,38%	19,29%

Atenção à Saúde



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



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



Top2Box*
91,01%



Bottom2Box*
2,06%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (534)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
91,75%	88,52%
412	122

Gênero

Masculino	Feminino
90,09%	91,72%
232	302

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
92,89%	89,55%	90,44%
197	201	136

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)?

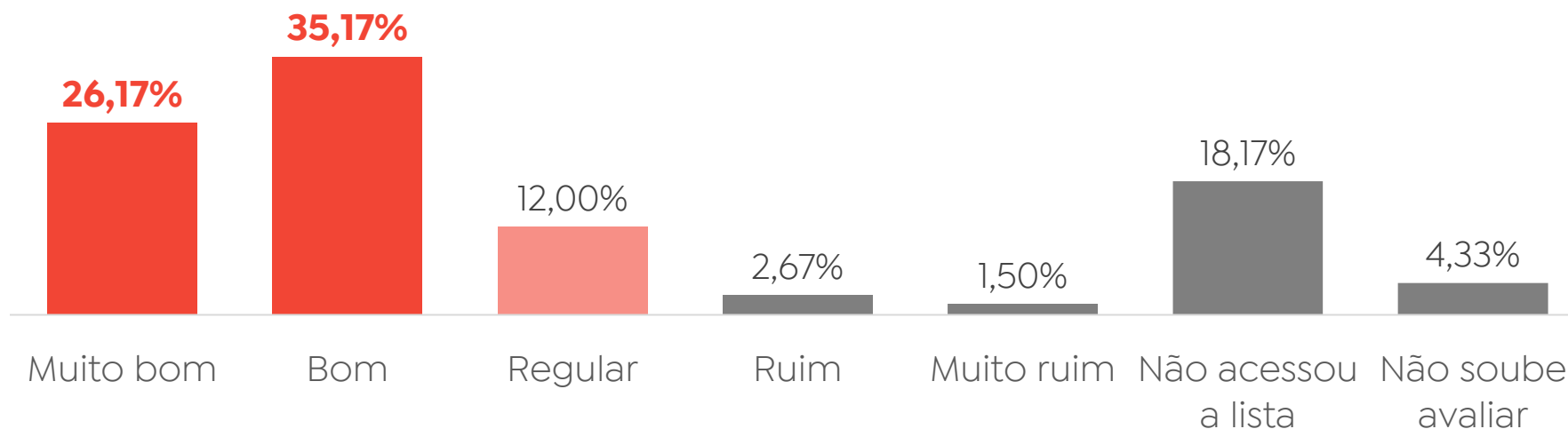
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	248	41,33%	2,01%	3,94%	37,39%	45,27%
Bom	238	39,67%	2,00%	3,91%	35,75%	43,58%
Regular	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
Ruim	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não recebeu nos últimos 12 meses	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Não soube avaliar	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%

Atenção à Saúde



Como você o (a) Sr.(a) 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)?



Cerca de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



Top2Box*
79,14%



Bottom2Box*
5,38%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (465)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
79,89%	76,64%
358	107

Gênero

Masculino	Feminino
80,10%	78,38%
206	259

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
74,43%	78,70%	86,67%
176	169	120

Atenção à Saúde



Como você o (a) Sr.(a) 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	157	26,17%	1,79%	3,52%	22,65%	29,68%
Bom	211	35,17%	1,95%	3,82%	31,35%	38,99%
Regular	72	12,00%	1,33%	2,60%	9,40%	14,60%
Ruim	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Muito ruim	9	1,50%	0,50%	0,97%	0,53%	2,47%
Não acessou a lista	109	18,17%	1,57%	3,09%	15,08%	21,25%
Não soube avaliar	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%

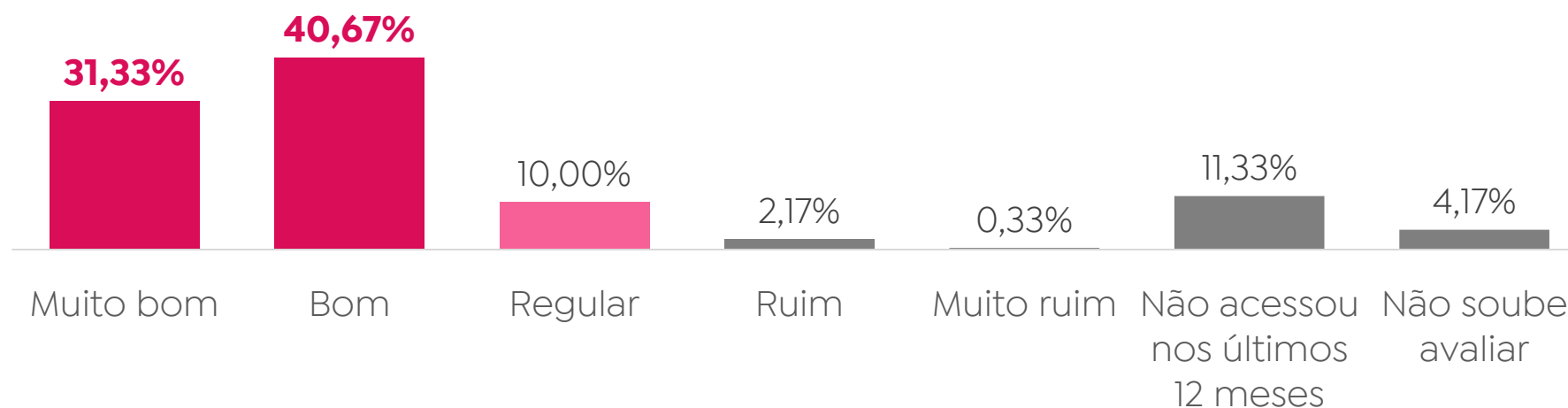
Canais de Atendimento

zoom

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?



Pouco mais de um décimo não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



Top2Box*
85,21%



Bottom2Box*
2,96%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (507)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
84,10%	88,89%
390	117

Gênero

Masculino	Feminino
86,88%	83,92%
221	286

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
81,58%	84,74%	91,34%
190	190	127

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	188	31,33%	1,89%	3,71%	27,62%	35,04%
Bom	244	40,67%	2,01%	3,93%	36,74%	44,60%
Regular	60	10,00%	1,22%	2,40%	7,60%	12,40%
Ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Muito ruim	2	0,33%	0,24%	0,46%	0,00%	0,79%
Não acessou nos últimos 12 meses	68	11,33%	1,29%	2,54%	8,80%	13,87%
Não soube avaliar	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%

Canais de Atendimento



Por Perfil

Plano

PJ	PF
14,69%	20,44%
5,62%	9,49%
74,95%	64,96%
4,75%	5,11%
463	137

Gênero

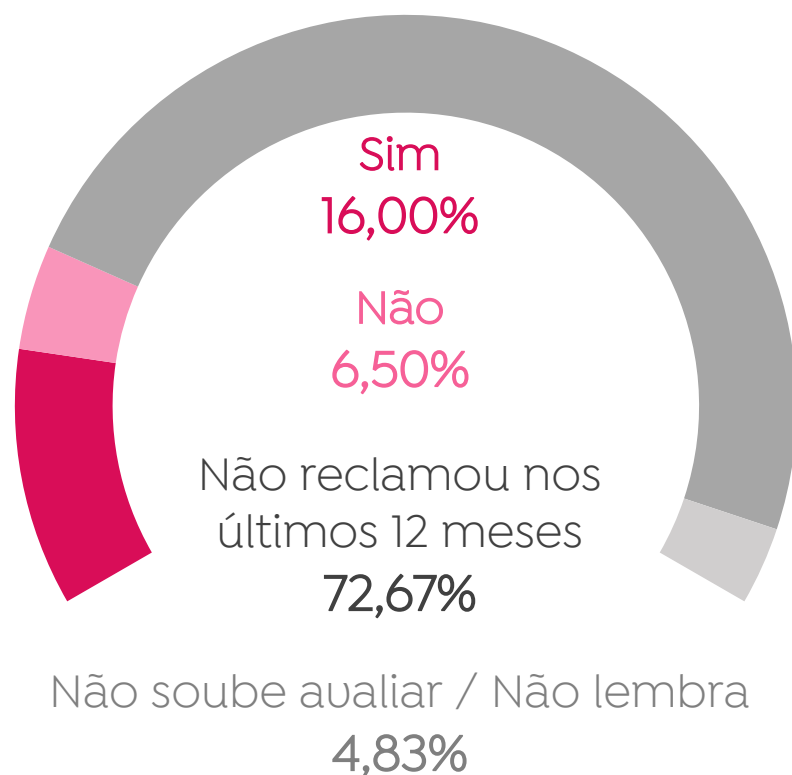
Masculino Feminino

16,49%	15,58%
6,09%	6,85%
72,76%	72,59%
4,66%	4,98%
279	321

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
14,47%	16,74%	17,20%
7,02%	5,58%	7,01%
74,12%	71,63%	71,97%
4,39%	6,05%	3,82%
228	215	157

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 entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 71% tiveram a sua demanda resolvida.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

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?

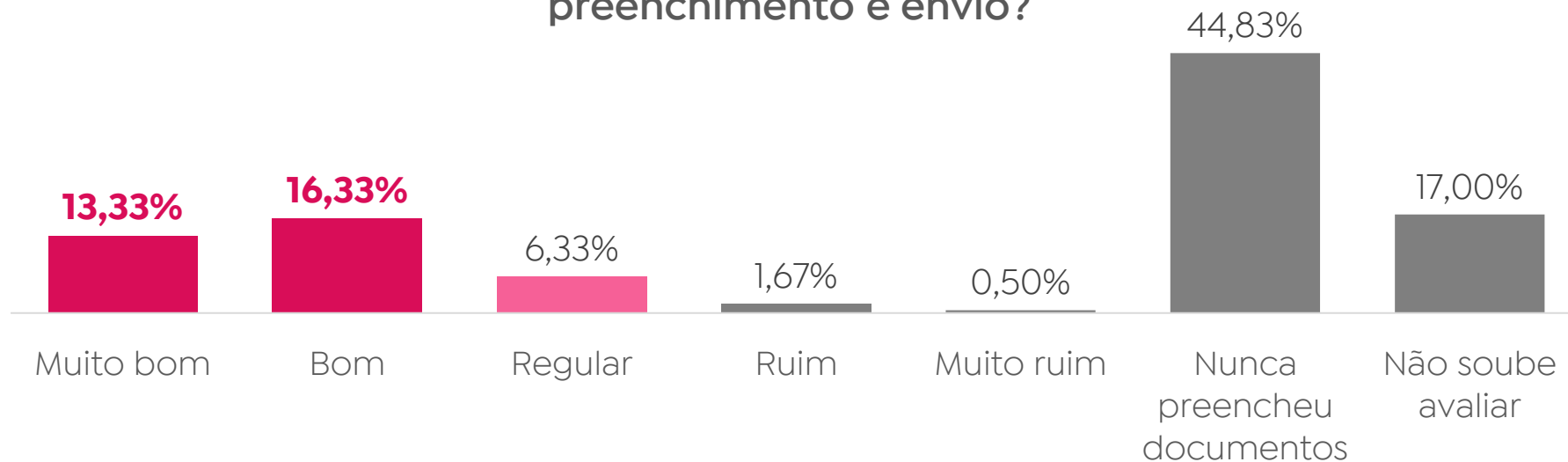
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Sim	96	16,00%	1,50%	2,93%	13,07%	18,93%
Não	39	6,50%	1,01%	1,97%	4,53%	8,47%
Não reclamou nos últimos 12 meses	436	72,67%	1,82%	3,57%	69,10%	76,23%
Não soube avaliar/Não lembra	29	4,83%	0,88%	1,72%	3,12%	6,55%

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 dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade para preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que souberam avaliar, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom.



Top2Box*
77,73%



Bottom2Box*
5,68%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (229)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
78,14%	76,09%
183	46

Gênero

Masculino	Feminino
78,45%	76,99%
116	113

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
77,89%	76,25%	79,63%
95	80	54

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	80	13,33%	1,39%	2,72%	10,61%	16,05%
Bom	98	16,33%	1,51%	2,96%	13,38%	19,29%
Regular	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
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	269	44,83%	2,03%	3,98%	40,85%	48,81%
Não soube avaliar	102	17,00%	1,53%	3,01%	13,99%	20,01%

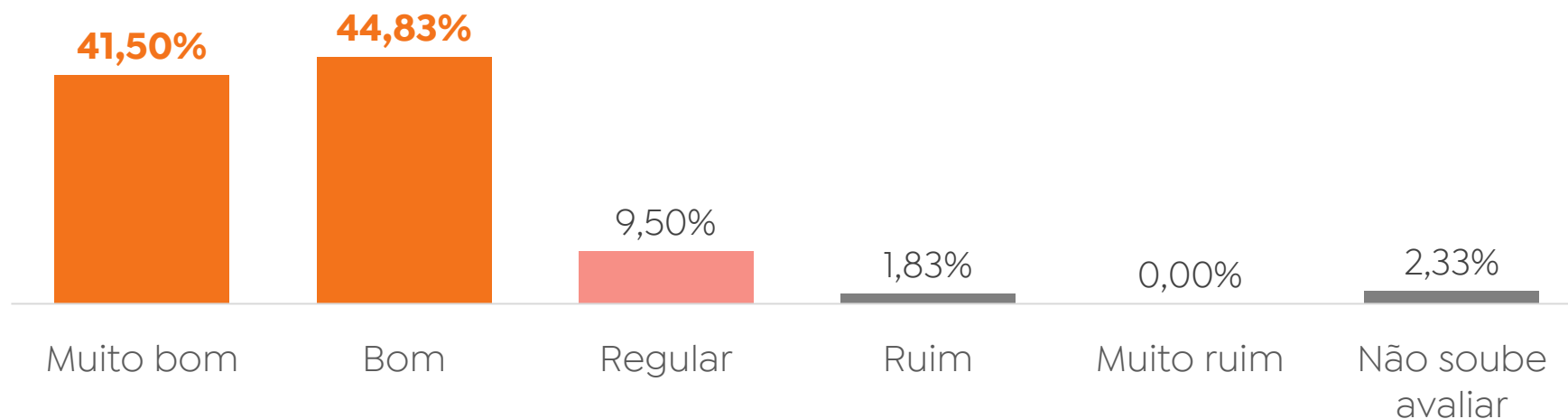
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



A avaliação geral do plano da Unimed Litoral é positiva.
A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



Top2Box*
88,40%



Bottom2Box*
1,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (586)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
88,69%	87,41%
451	135

Gênero

Masculino	Feminino
88,81%	88,05%
268	318

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
88,64%	88,15%	88,39%
220	211	155

Avaliação Geral



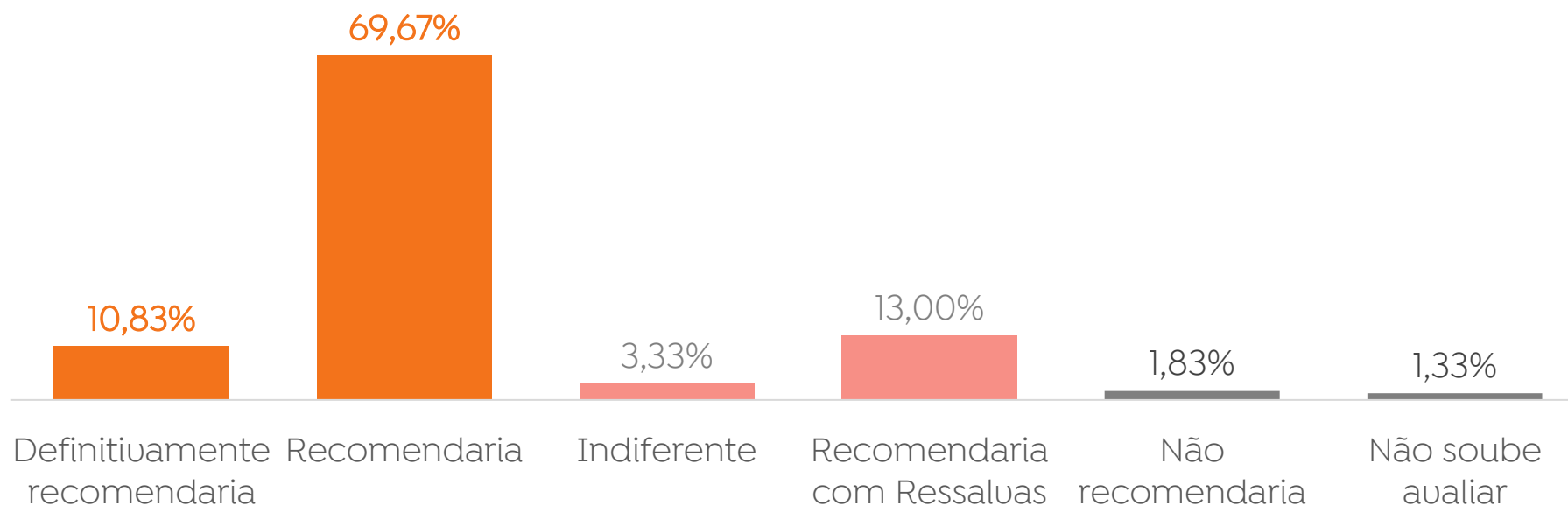
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?
- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	249	41,50%	2,01%	3,94%	37,56%	45,44%
Bom	269	44,83%	2,03%	3,98%	40,85%	48,81%
Regular	57	9,50%	1,20%	2,35%	7,15%	11,85%
Ruim	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não soube avaliar	14	2,33%	0,62%	1,21%	1,13%	3,54%

Avaliação Geral



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



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Litoral, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,86% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



Recomendaria*
81,59%



Não recomendaria
1,86%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (592)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
83,59%	74,81%
457	135

Gênero

Masculino	Feminino
82,91%	80,44%
275	317

Faixa Etária

18 a 34	35 a 50	51 +
82,51%	79,34%	83,33%
223	213	156

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	65	10,83%	1,27%	2,49%	8,35%	13,32%
Recomendaria	418	69,67%	1,88%	3,68%	65,99%	73,35%
Indiferente	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%
Recomendaria com Ressalvas	78	13,00%	1,37%	2,69%	10,31%	15,69%
Não recomendaria	11	1,83%	0,55%	1,07%	0,76%	2,91%
Não soube avaliar	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%



Conclusões

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Litoral. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. 13,81% encontraram dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 86,19%.

Dois quintos da amostra não necessitou de serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 89,53%.

Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 91,01%, entre as respostas válidas.

Cerca de um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 79,14%.

Canais de Atendimento



Pouco mais de um décimo dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Litoral nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, a avaliação foi positiva, o Top2Box obtido foi de 85,21%.

Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

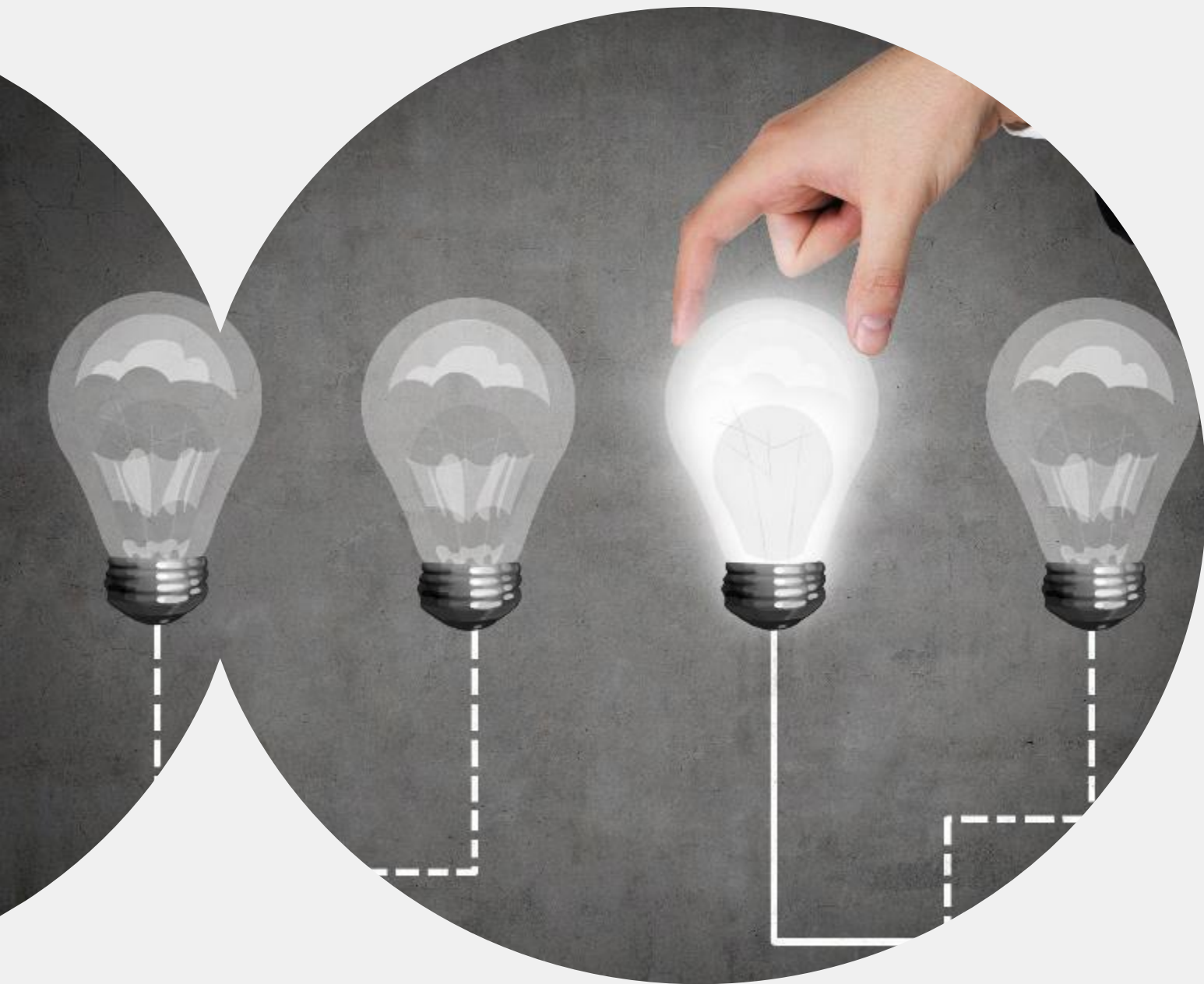
Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 77,73%.

Avaliação Geral



A avaliação geral do plano da Unimed Litoral é positiva. Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu um décimo das respostas e apenas 1,86% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 88,40%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 81,59% recomendariam o plano da Unimed Litoral, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 1,86% não o recomendaria.



zoom

Inteligência
em Pesquisas

(41) 3092-7505
zoom@zoompesquisas.com.br
Rua Acyr Guimarães, 436,
Cj. 401/404, Água Verde,
80240-230, Curitiba PR

zoompesquisas.com.br