

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



Unimed 
Cariri

Ano Base 2023
Emitido em 05 de abril 2024

zoom Inteligência
em Pesquisas

ÍNDICE

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



Introdução

A Unimed Cariri 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 Cariri com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Cariri



Operadora

Unimed do Cariri - Sociedade Cooperativa Médica Ltda
Registrada sob n.º 356123 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: 21.072
Amostra: 400 respondentes
Margem de erro: 4,9%
Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 15/01/2024.

Período da Coleta

27/02/2024 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 Cariri é 35.616 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 21.072 cadastros. Foram abordados 8.198 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	418
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	104
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	36
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.597
u) Outros**	43
Beneficiário não contatado	12.874
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), 18 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 Cariri 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 Cariri 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

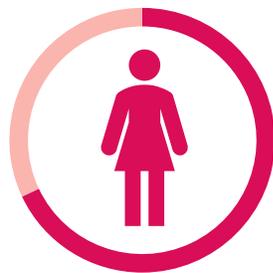
Perfil da Amostra



Gênero



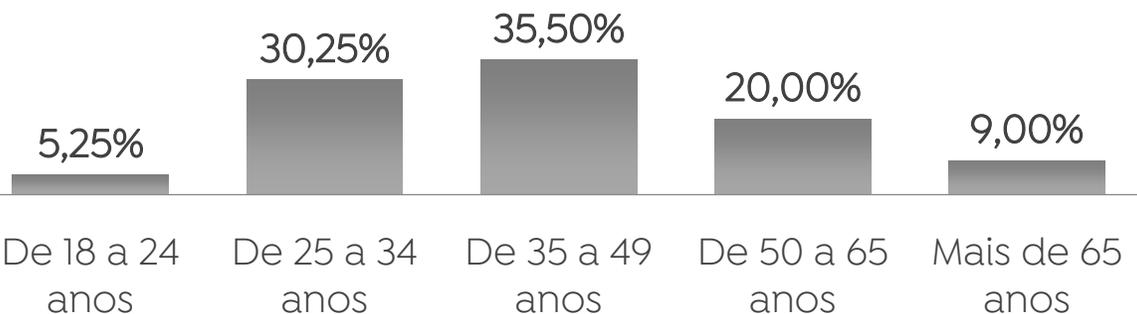
32,00%



68,00%



Faixa Etária



Média
42 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
80,75%



Dependente
19,25%



Tipo de Plano

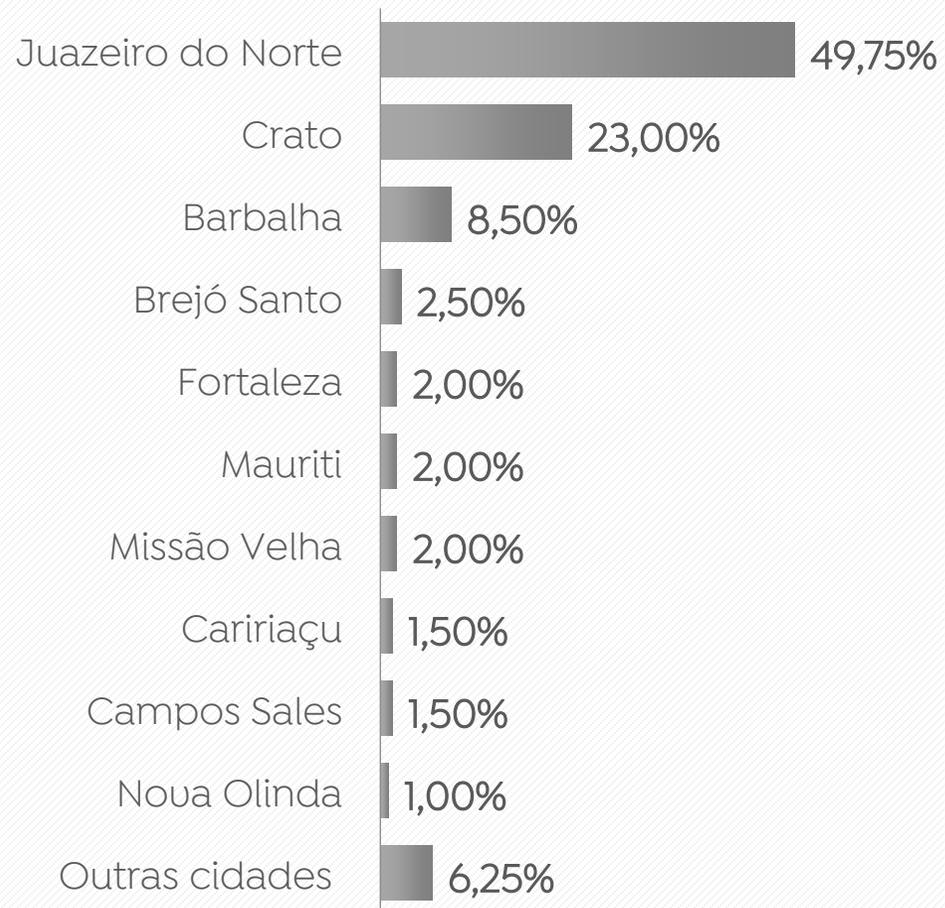
PJ
38,25%



PF
61,75%

Perfil da Amostra

Cidade



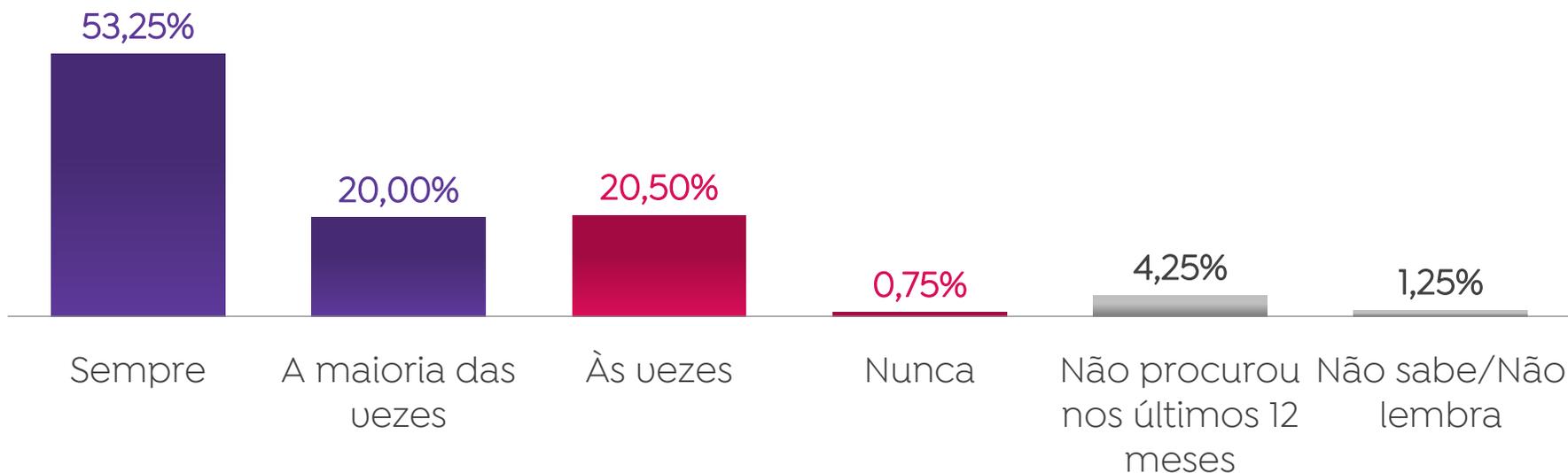
Atenção à Saúde



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?



A maioria dos beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Um quinto encontrou dificuldade para conseguir o atendimento. O Top2Box é de 77,51%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
77,51%

Bottom2Box
22,49%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (378)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Amostragem
Plano		
PJ	72,54%	142
PF	80,51%	236
Gênero		
Masculino	75,00%	112
Feminino	78,57%	266
Idade		
De 18 a 34	80,29%	137
De 35 a 49	71,21%	132
50 ou mais	81,65%	109
Cidade		
Juazeiro do Norte	76,60%	188
Crato	80,68%	88
Outra cidade	76,47%	102

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?

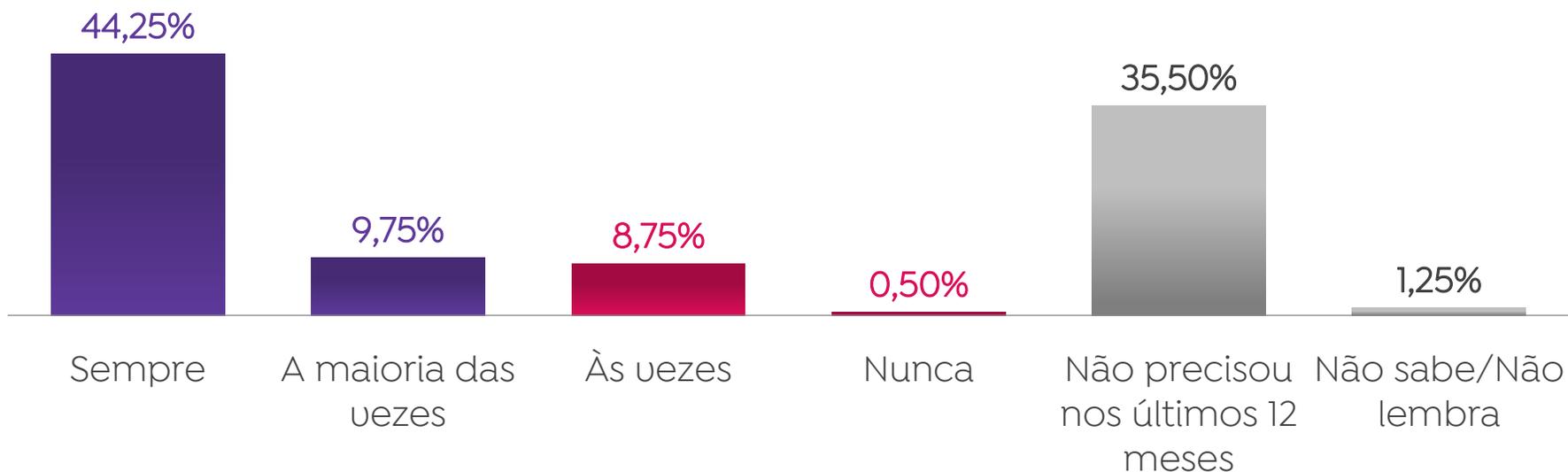
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	213	53,25%	2,49%	4,89%	48,36%	58,14%
A maioria das vezes	80	20,00%	2,00%	3,92%	16,08%	23,92%
Às vezes	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

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?



Cerca de um terço não necessitou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação é positiva. O Top2Box é de 85,38%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,38%

Bottom2Box
14,62%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (253)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	78,79%	99
PF	89,61%	154
Gênero		
Masculino	87,84%	74
Feminino	84,36%	179
Idade		
De 18 a 34	85,57%	97
De 35 a 49	86,52%	89
50 ou mais	83,58%	67
Cidade		
Juazeiro do Norte	88,73%	142
Crato	85,19%	54
Outra cidade	77,19%	57

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?

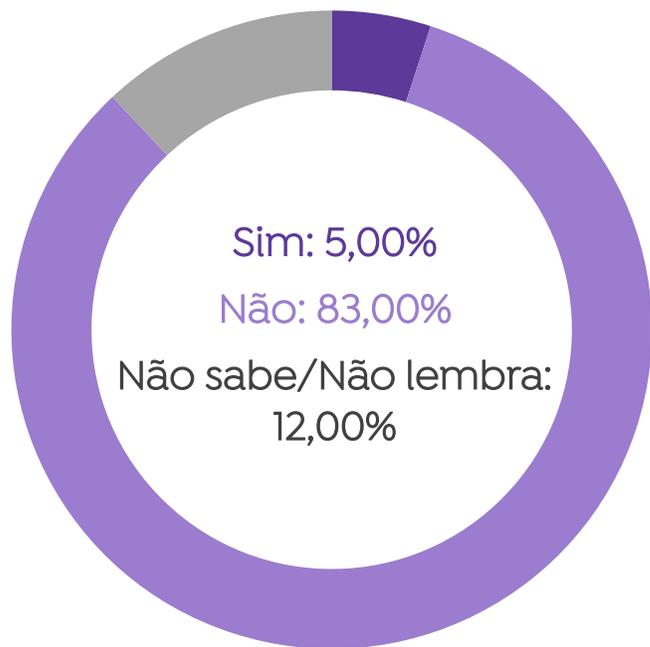
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	177	44,25%	2,48%	4,87%	39,38%	49,12%
A maioria das vezes	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Às vezes	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não precisou nos últimos 12 meses	142	35,50%	2,39%	4,69%	30,81%	40,19%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

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.?



Menos de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

[Por Perfil]

Ícone	Categoria	Porcentagem	Quantidade
	Plano		
	PJ	5,88%	153
	PF	4,45%	247
	Gênero		
	Masculino	6,25%	128
	Feminino	4,41%	272
	Idade		
	De 18 a 34	2,82%	142
	De 35 a 49	7,04%	142
	50 ou mais	5,17%	116
	Cidade		
	Juazeiro do Norte	3,52%	199
	Crato	6,52%	92
	Outra cidade	6,42%	109

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.?

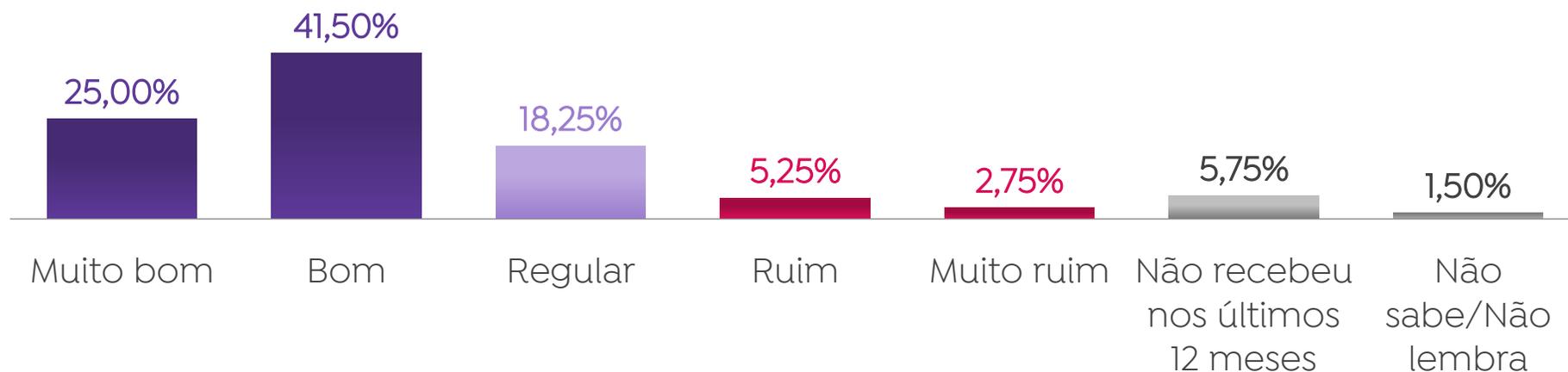
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não	332	83,00%	1,88%	3,68%	79,32%	86,68%
Não sabe/Não lembra	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%

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. Cerca de um quinto avaliou a atenção recebida como regular e menos de um décimo apresentou insatisfação. O Top2Box é de 71,70%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
71,70%

Bottom2Box
8,63%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	69,78%	139
PF	72,84%	232
Gênero		
Masculino	72,07%	111
Feminino	71,54%	260
Idade		
De 18 a 34	72,59%	135
De 35 a 49	65,35%	127
50 ou mais	77,98%	109
Cidade		
Juazeiro do Norte	66,14%	189
Crato	72,94%	85
Outra cidade	81,44%	97

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)?

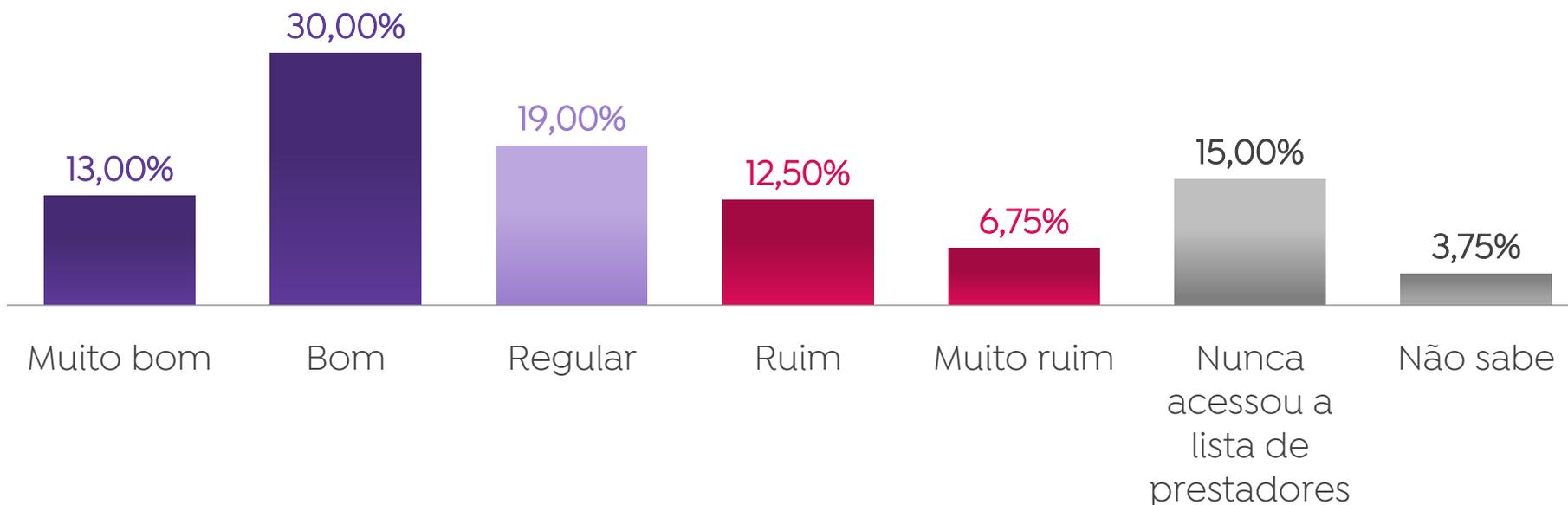
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	100	25,00%	2,17%	4,24%	20,76%	29,24%
Bom	166	41,50%	2,46%	4,83%	36,67%	46,33%
Regular	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Ruim	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não recebeu nos últimos 12 meses	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Não sabe/Não lembra	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

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 buscou pela lista de prestadores de serviços credenciados. Um quinto avaliou a facilidade de acesso como regular e cerca de um quarto apresentou insatisfação. O Top2Box é de 52,92%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
52,92%

Bottom2Box
23,69%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (325)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	52,00%	125
PF	53,50%	200
Gênero		
Masculino	53,92%	102
Feminino	52,47%	223
Idade		
De 18 a 34	50,00%	118
De 35 a 49	47,97%	123
50 ou mais	64,29%	84
Cidade		
Juazeiro do Norte	50,89%	169
Crato	46,58%	73
Outra cidade	62,65%	83

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Bom	120	30,00%	2,29%	4,49%	25,51%	34,49%
Regular	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Ruim	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Muito ruim	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Nunca acessou a lista de prestadores	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Não sabe	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%



Atenção à Saúde

- A maioria buscou atendimento em saúde, o indicador Top2Box para o acesso aos cuidados de saúde foi de 77,51%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 85,38%, alcançando a Zona de Satisfação.
- Menos de um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 71,70%, posicionando-se na Zona de Atenção.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados está na Zona de Risco, com Top2Box de 52,92%.

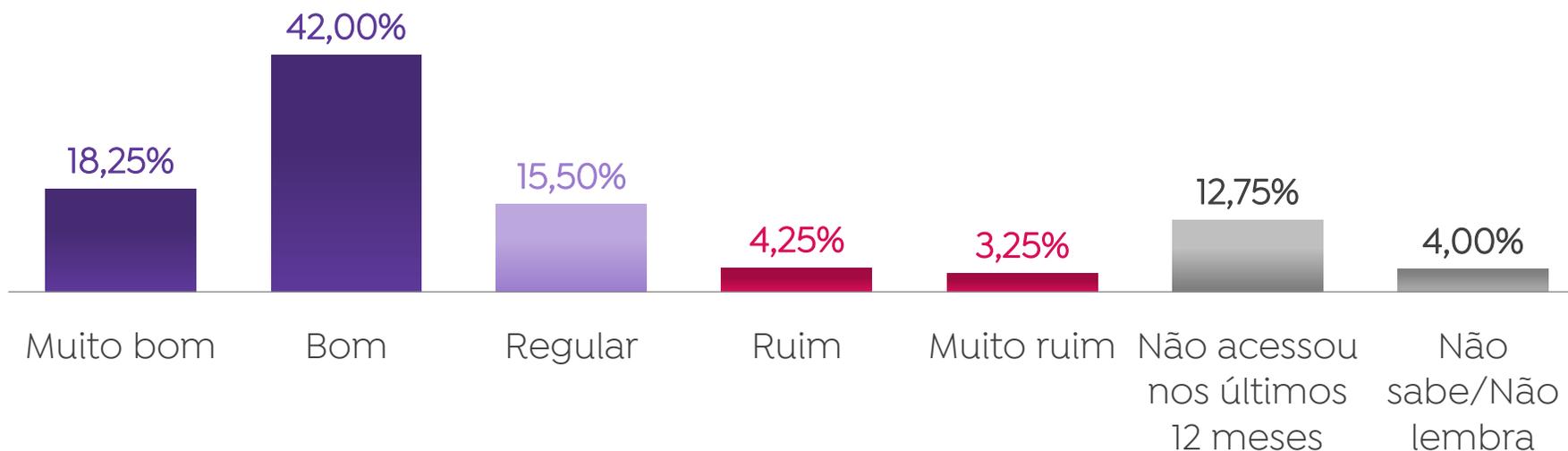
Canais de Atendimento



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, tanto físico quanto digital. Menos de um quinto avaliou como regular e quase um décimo apresentou insatisfação. O Top2Box é de 72,37%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
72,37%

Bottom2Box
9,01%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (333)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	67,18%	131
PF	75,74%	202
Gênero		
Masculino	69,39%	98
Feminino	73,62%	235
Idade		
De 18 a 34	69,35%	124
De 35 a 49	68,47%	111
50 ou mais	80,61%	98
Cidade		
Juazeiro do Norte	71,69%	166
Crato	72,97%	74
Outra cidade	73,12%	93

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	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Bom	168	42,00%	2,47%	4,84%	37,16%	46,84%
Regular	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Muito ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Não acessou nos últimos 12 meses	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Não sabe/Não lembra	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

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?



Mais de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 61,18% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	24,18%	20,92%	51,63%	3,27%	153
PF	22,67%	10,93%	61,54%	4,86%	247
Gênero 					
Masculino	17,19%	10,94%	67,97%	3,91%	128
Feminino	26,10%	16,54%	52,94%	4,41%	272
Idade 					
De 18 a 34	25,35%	14,08%	55,63%	4,93%	142
De 35 a 49	21,83%	18,31%	55,63%	4,23%	142
50 ou mais	22,41%	11,21%	62,93%	3,45%	116
Cidade 					
Juazeiro do Norte	19,60%	18,09%	58,29%	4,02%	199
Crato	25,00%	8,70%	58,70%	7,61%	92
Outra cidade	28,44%	13,76%	55,96%	1,83%	109

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?

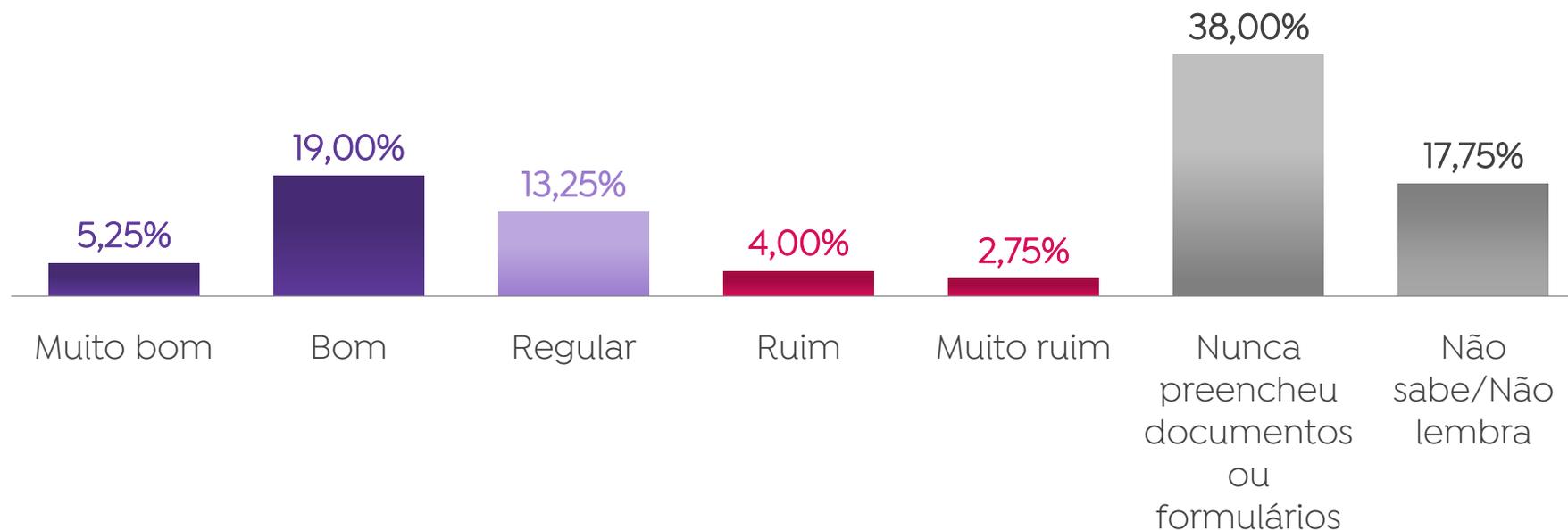
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	93	23,25%	2,11%	4,14%	19,11%	27,39%
Não	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	231	57,75%	2,47%	4,84%	52,91%	62,59%
Não sabe/Não lembra	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, mais de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 54,80%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
54,80%

Bottom2Box
15,25%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (177)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	54,05%	74
PF	55,34%	103
Gênero		
Masculino	57,81%	64
Feminino	53,10%	113
Idade		
De 18 a 34	59,09%	66
De 35 a 49	52,94%	68
50 ou mais	51,16%	43
Cidade		
Juazeiro do Norte	51,09%	92
Crato	54,05%	37
Outra cidade	62,50%	48

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	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Bom	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Regular	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca preencheu documentos ou formulários	152	38,00%	2,43%	4,76%	33,24%	42,76%
Não sabe/Não lembra	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento da Operadora, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 72,37%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Mais de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 61,18% tiveram a demanda resolvida pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 54,80% o consideraram Bom ou Muito Bom, posicionando o indicador na Zona de Risco.

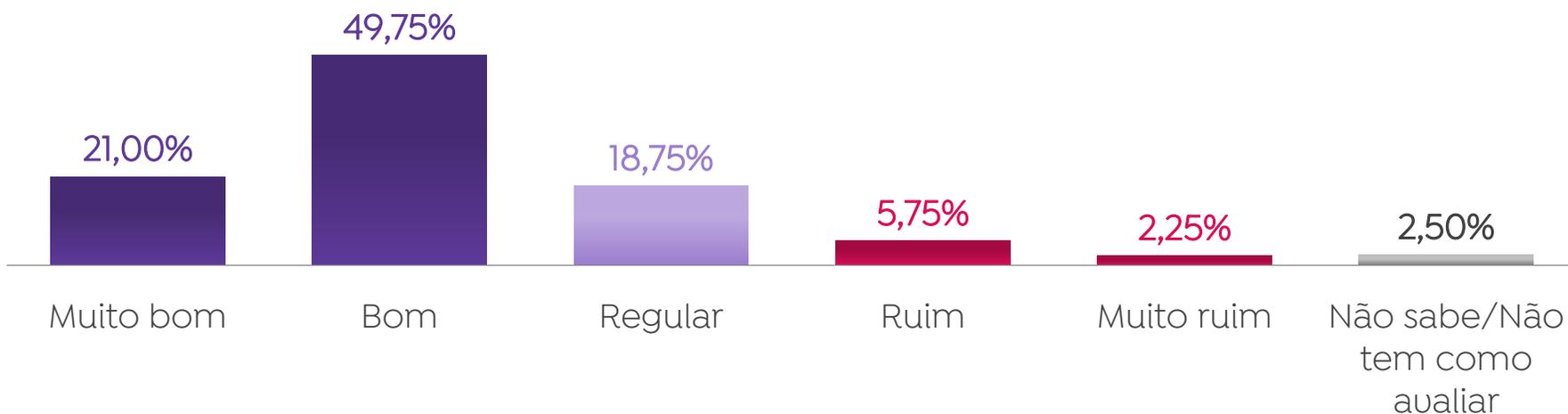
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avaliou o plano como muito bom ou bom, cerca de um quinto como regular e a insatisfação foi de quase um décimo. O Top2Box é de 72,56%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
72,56%

Bottom2Box
8,21%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
	Plano		
	PJ	67,57%	148
	PF	75,62%	242
	Gênero		
	Masculino	72,00%	125
	Feminino	72,83%	265
	Idade		
	De 18 a 34	70,50%	139
	De 35 a 49	69,34%	137
	50 ou mais	78,95%	114
	Cidade		
	Juazeiro do Norte	68,88%	196
	Crato	71,91%	89
	Outra cidade	80,00%	105

Avaliação Geral



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

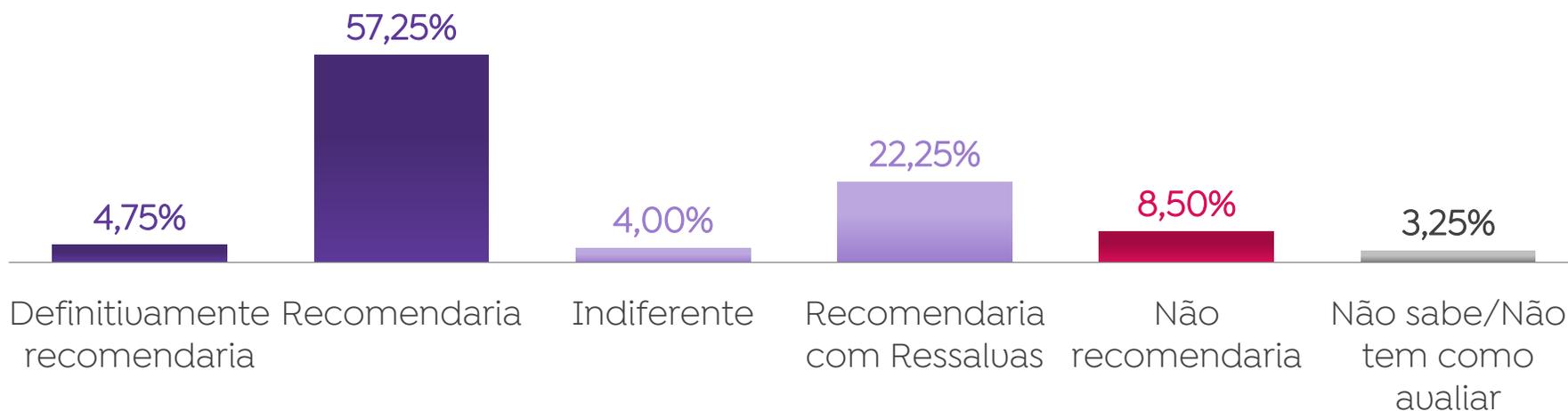
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Bom	199	49,75%	2,50%	4,90%	44,85%	54,65%
Regular	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%
Ruim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Muito ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não sabe/Não tem como avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

Avaliação Geral



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



Mais da metade dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e quase um décimo não recomendaria. O Top2Box é de 64,08%, posicionando-se na Zona de Risco.

Recomendaria
64,08%

Não recomendaria
8,79%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)

 Zona de Risco

Recomendaria [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Recomendaria (%)	Beneficiários
	Plano		
	PJ	58,78%	148
	PF	67,36%	239
	Gênero		
	Masculino	66,12%	121
	Feminino	63,16%	266
	Idade		
	De 18 a 34	65,22%	138
	De 35 a 49	55,88%	136
	50 ou mais	72,57%	113
	Cidade		
	Juazeiro do Norte	64,06%	192
	Crato	61,80%	89
	Outra cidade	66,04%	106

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	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Recomendaria	229	57,25%	2,47%	4,85%	52,40%	62,10%
Indiferente	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Recomendaria com Ressalvas	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Não recomendaria	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano da Unimed Cariri apresentou Top2Box de 72,56%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, quase um décimo não o recomendaria, enquanto 64,08% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Juazeiro do Norte	Crato	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	77,51%	72,54%	80,51%	75,00%	78,57%	80,29%	71,21%	81,65%	76,60%	80,68%	76,47%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	85,38%	78,79%	89,61%	87,84%	84,36%	85,57%	86,52%	83,58%	88,73%	85,19%	77,19%
 Recebeu alguma comunicação	5,00%	5,88%	4,45%	6,25%	4,41%	2,82%	7,04%	5,17%	3,52%	6,52%	6,42%
 Atenção em saúde recebida	71,70%	69,78%	72,84%	72,07%	71,54%	72,59%	65,35%	77,98%	66,14%	72,94%	81,44%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	52,92%	52,00%	53,50%	53,92%	52,47%	50,00%	47,97%	64,29%	50,89%	46,58%	62,65%
 Atendimento dos canais	72,37%	67,18%	75,74%	69,39%	73,62%	69,35%	68,47%	80,61%	71,69%	72,97%	73,12%
 Fez alguma reclamação	38,00%	45,10%	33,60%	28,13%	42,65%	39,44%	40,14%	33,62%	37,69%	33,70%	42,20%
 Teve a demanda resolvida	61,18%	53,62%	67,47%	61,11%	61,21%	64,29%	54,39%	66,67%	52,00%	74,19%	67,39%
 Facilidade no preenchimento de documentos	54,80%	54,05%	55,34%	57,81%	53,10%	59,09%	52,94%	51,16%	51,09%	54,05%	62,50%
 Qualificação do plano	72,56%	67,57%	75,62%	72,00%	72,83%	70,50%	69,34%	78,95%	68,88%	71,91%	80,00%
 Recomendação do plano	64,08%	58,78%	67,36%	66,12%	63,16%	65,22%	55,88%	72,57%	64,06%	61,80%	66,04%



Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Qualificação do plano;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Atendimento dos canais;
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado.
- Zona de Risco, Top2Box abaixo de 69%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Recomendação do plano.
- Menos de um décimo beneficiários da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Mais de um terço 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