

Pesquisa Quantitativa

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS



Ano Base 2020



INTRODUÇÃO slide 03

METODOLOGIA slide 04

PERFIL DA AMOSTRA slide 09

ATENÇÃO À SAUDE slide 12

**CANAIS DE
ATENDIMENTO** slide 18

AVALIAÇÃO GERAL slide 22

ESTATÍSTICAS slide 25

CONCLUSÕES slide 32

Índice

A Unimed Costa Oeste contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 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 Costa Oeste com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários da Unimed Costa Oeste, com 18 anos ou mais.



Período da Coleta

Agosto a setembro de 2020.



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

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



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.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.



Amostra e Margem de erro

Total de entrevistas: 400

Erro de 4,9%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 30.319 beneficiários com 18 anos ou mais.



Instrumento:

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.



Técnica:

Questionário online de autopreenchimento.



Período da Coleta:

Agosto a setembro de 2020.

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

O número total de beneficiários da Unimed Costa Oeste é 40.882. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, **totalizando 30.319 cadastros**.

Destes, **foram sorteados 12.433 beneficiários** para o envio de e-mail e/ou SMS com o convite para participação da pesquisa. **A taxa de retorno foi de 3% considerando as 400 entrevistas validadas.**

| Status | Beneficiários contatados |
|--|--------------------------|
| i) Questionário concluído* | 434 |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa** | 11.999 |
| iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde | 0 |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário | 0 |
| Beneficiário não contatado | 17.886 |
| Taxa de respondentes | 3% |

* Item i): 34 entrevistas foram excluídas por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

** Item ii): beneficiários que foram sorteados para o recebimento do e-mail e/ou SMS com o convite para participação da pesquisa, mas não responderam a pesquisa.

CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do envio dos questionários aos beneficiários.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, 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 da pesquisa.
- 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.

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.
- 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, 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.
- 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 automatizado próprio.

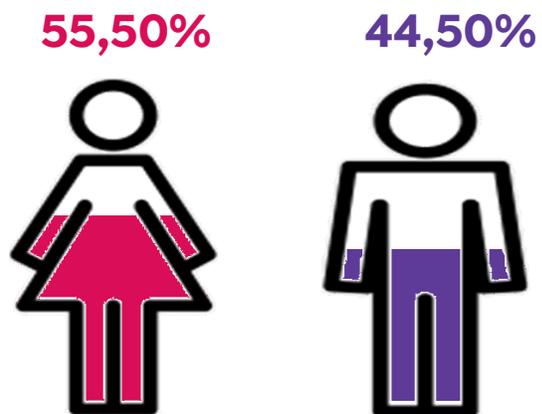


Perfil da Amostra

zoom

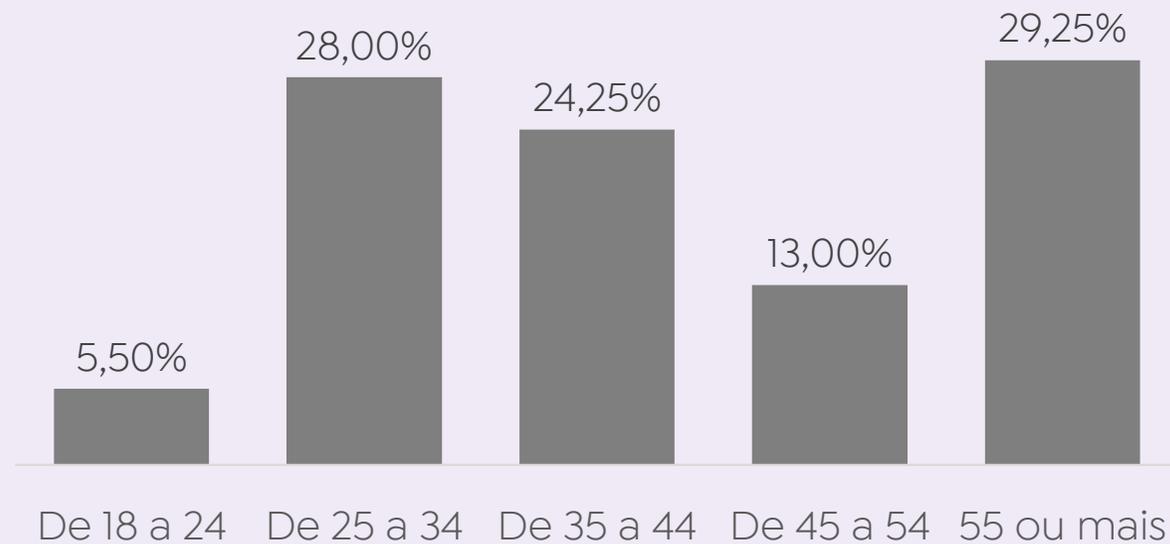
Perfil da Amostra

Gênero



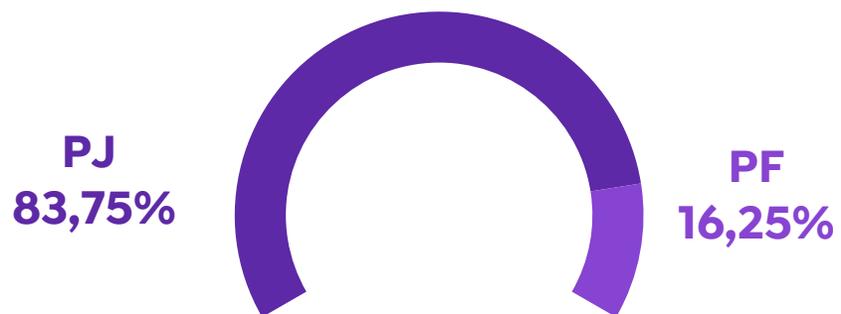
Faixa Etária

Média
44 anos

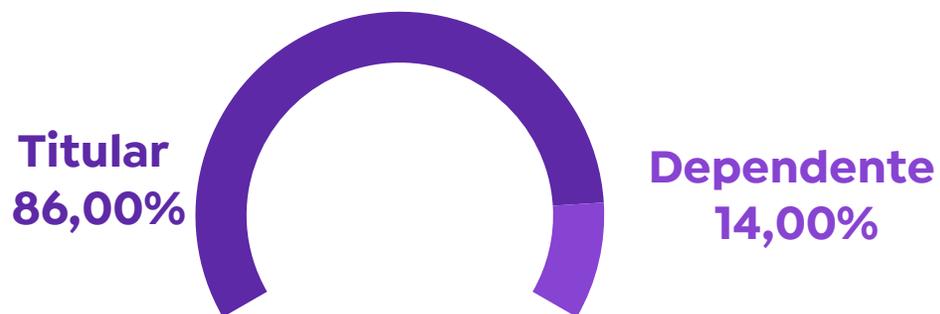


Perfil da Amostra

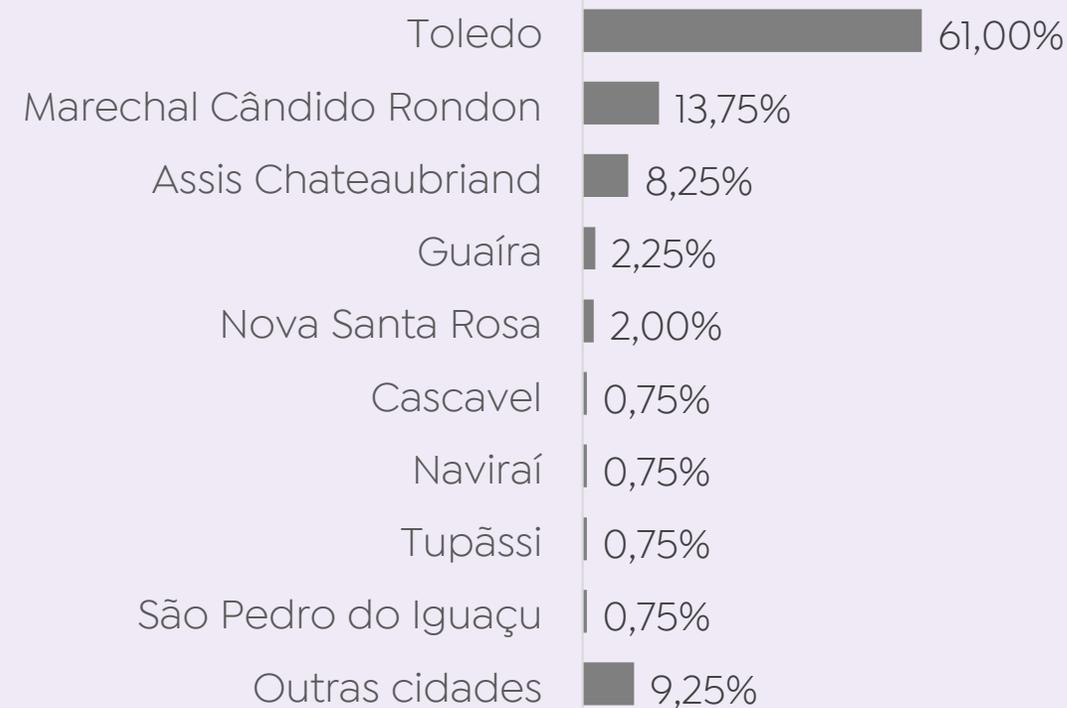
Tipo de Plano



Perfil



Cidade





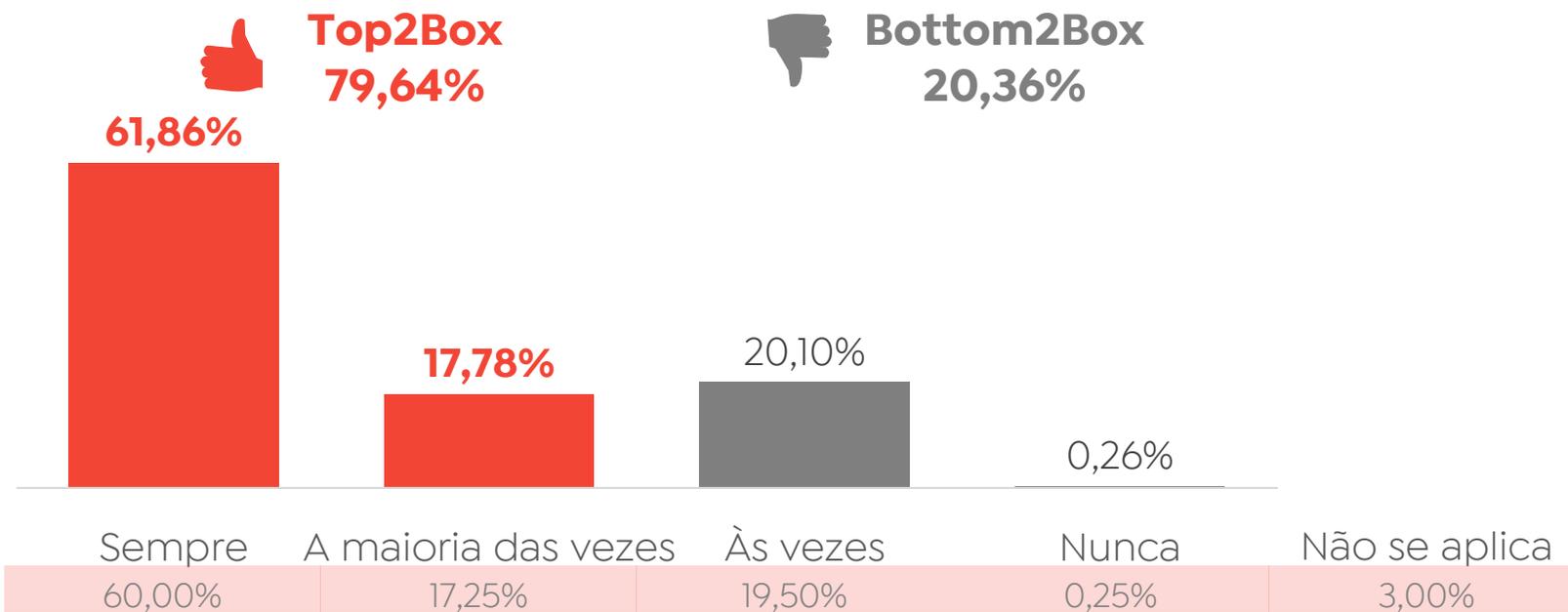
Atenção à Saúde

zoom

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 77,54% | 90,48% |
| 325 | 63 |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 70,52% | 86,97% |
| 173 | 215 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 83,21% | 75,17% | 81,25% |
| 131 | 145 | 112 |

Resposta Única

Base: 388 beneficiários

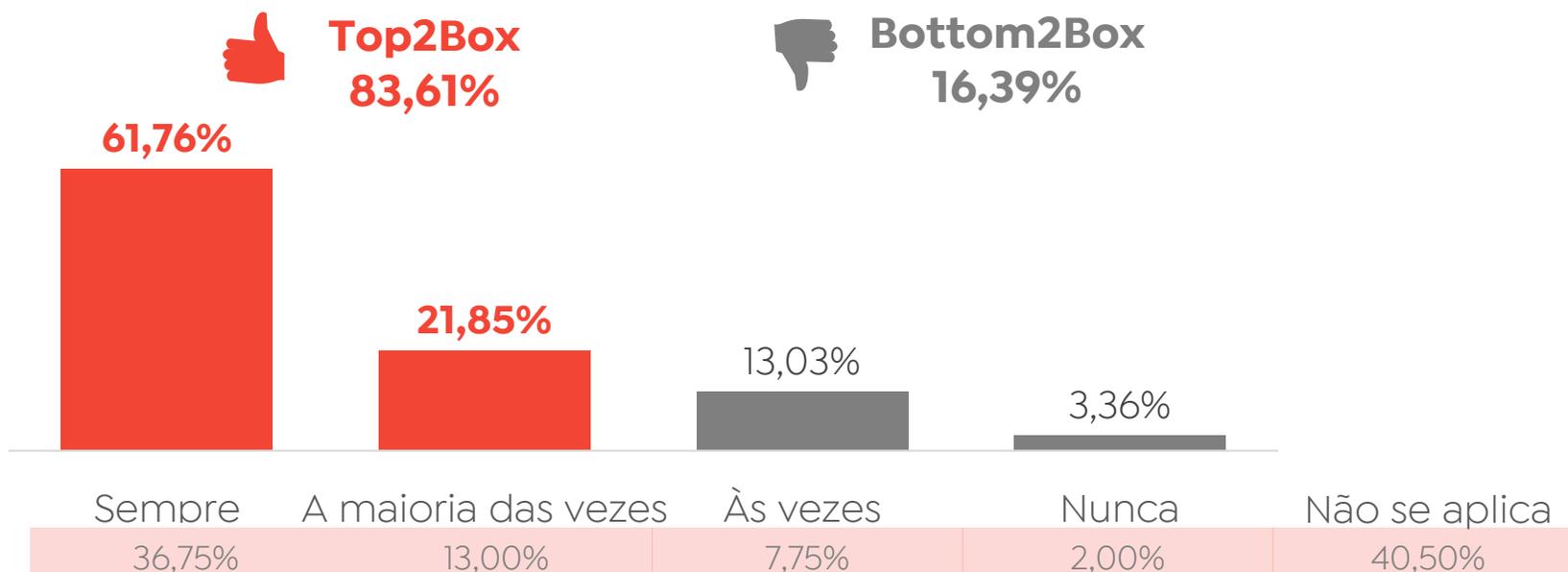
Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Nota: 12 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 3% da amostra (alternativa Não se aplica).

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo: atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 82,83% | 87,50% |
| 198 | 40 |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 78,18% | 88,28% |
| 110 | 128 |

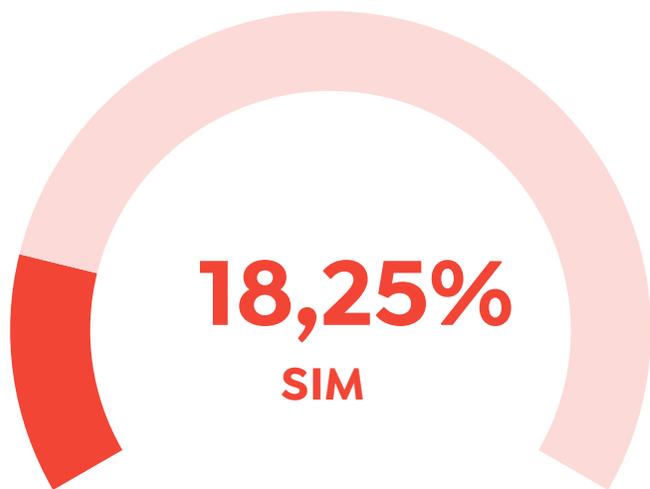
Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 85,53% | 83,50% | 81,54% |
| 76 | 97 | 65 |

Resposta Única Base: 238 beneficiários Margem de erro: 6,3% Nível de confiança: 95%
Nota: 162 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 40,5% da amostra (alternativa Não se aplica).

Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, você 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.?



Cerca de um quinto 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 Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|------------|-----------|
| 15,22% | 33,85% |
| <i>335</i> | <i>65</i> |

Gênero

Masculino Feminino

| | |
|------------|------------|
| 17,42% | 18,92% |
| <i>178</i> | <i>222</i> |

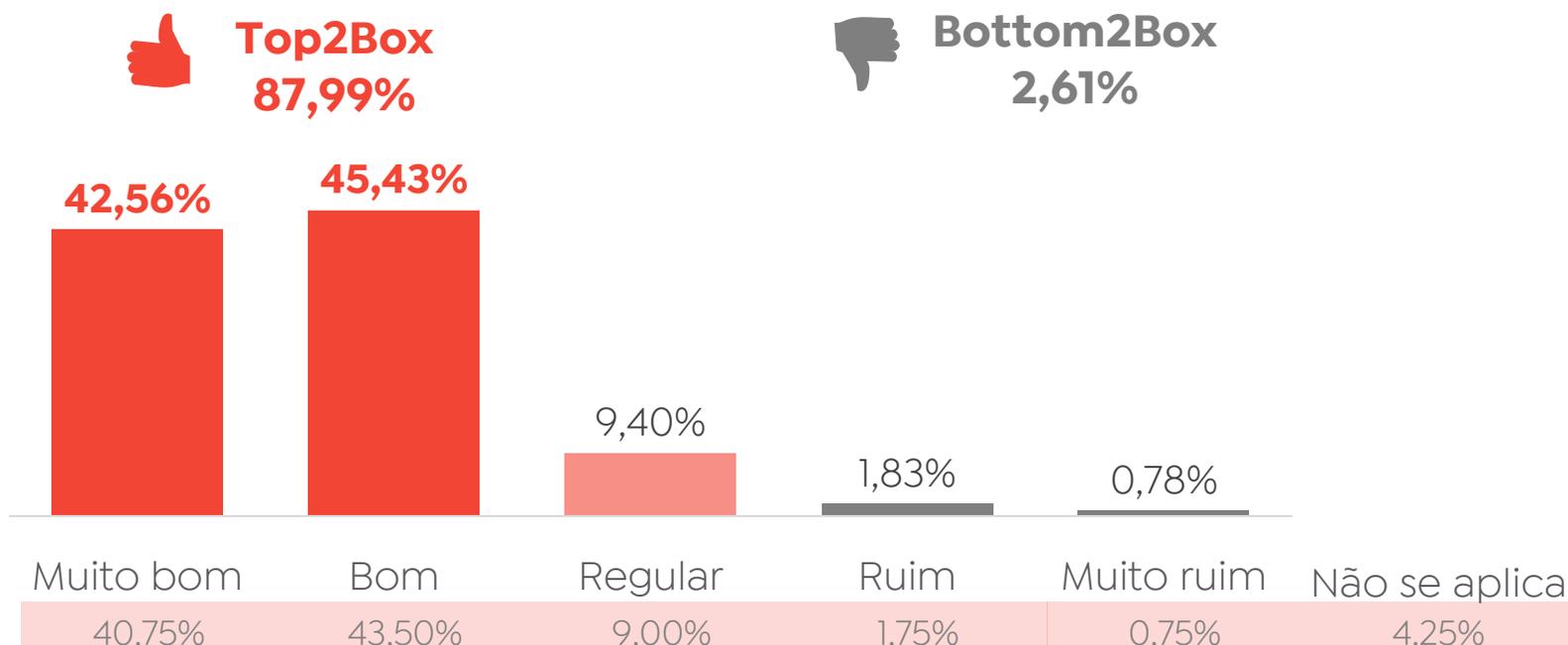
Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|------------|------------|------------|
| 15,67% | 14,77% | 25,64% |
| <i>134</i> | <i>149</i> | <i>117</i> |

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como você 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.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 86,25% | 96,83% |
| 320 | 63 |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 83,24% | 91,91% |
| 173 | 210 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 86,62% | 83,33% | 95,54% |
| 127 | 144 | 112 |

Atenção à Saúde



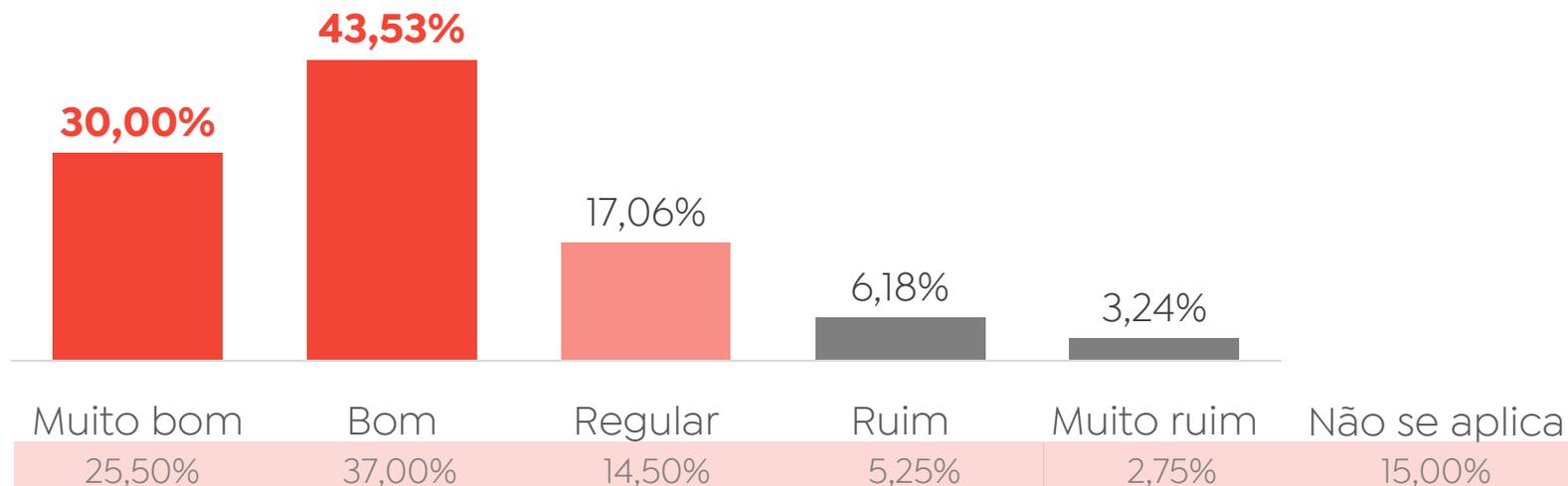
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box
73,53%



Bottom2Box
9,42%



Mais de um décimo não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 71,28% | 86,28% |
| 289 | 51 |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 70,97% | 75,67% |
| 155 | 185 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 71,31% | 69,77% | 82,02% |
| 122 | 129 | 89 |



Canais de Atendimento

zoom

Canais de Atendimento



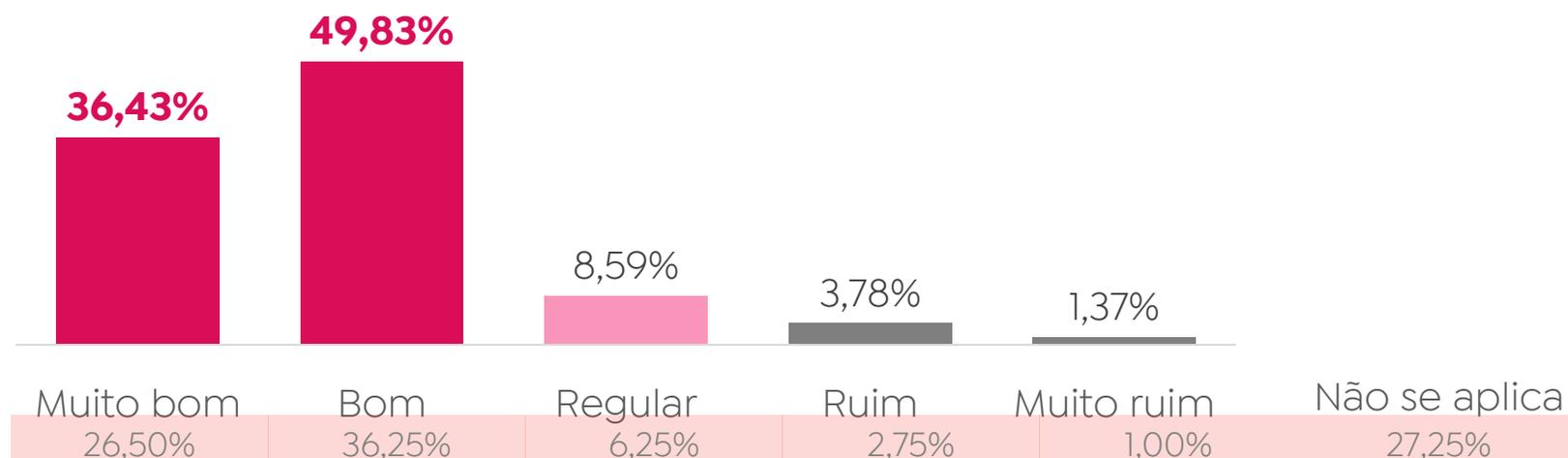
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial na operadora, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Top2Box
86,26%



Bottom2Box
5,15%



Pouco mais de um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 86,07% | 87,03% |
| 237 | 54 |

Gênero

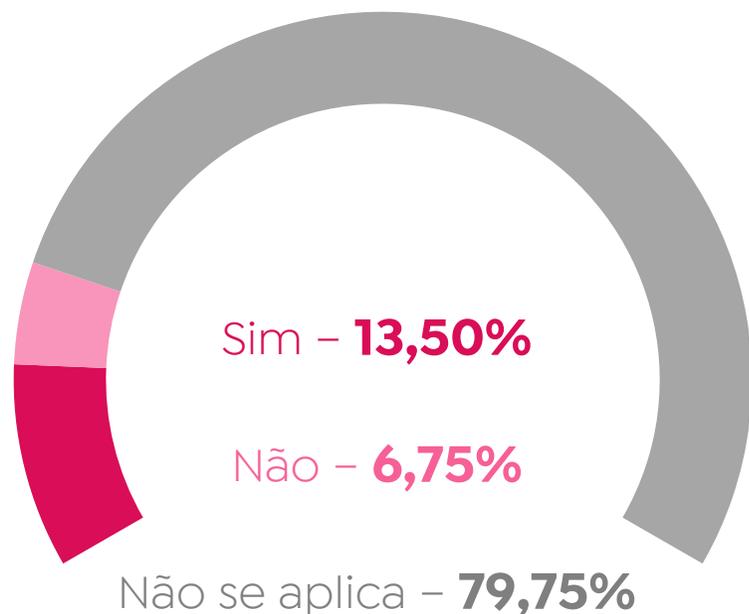
| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 82,45% | 89,38% |
| 131 | 160 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 82,79% | 87,50% | 88,37% |
| 93 | 112 | 86 |

Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Cerca de um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 67% tiveram a sua demanda resolvida.

Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 11,34% | 24,62% |
| 7,46% | 3,08% |
| 81,19% | 72,31% |
| 335 | 65 |

Gênero

Masculino Feminino

| | |
|--------|--------|
| 14,61% | 12,61% |
| 5,62% | 7,66% |
| 79,78% | 79,73% |
| 178 | 222 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 8,21% | 16,11% | 16,24% |
| 8,21% | 6,71% | 5,13% |
| 83,58% | 77,18% | 78,63% |
| 134 | 149 | 117 |

Canais de Atendimento



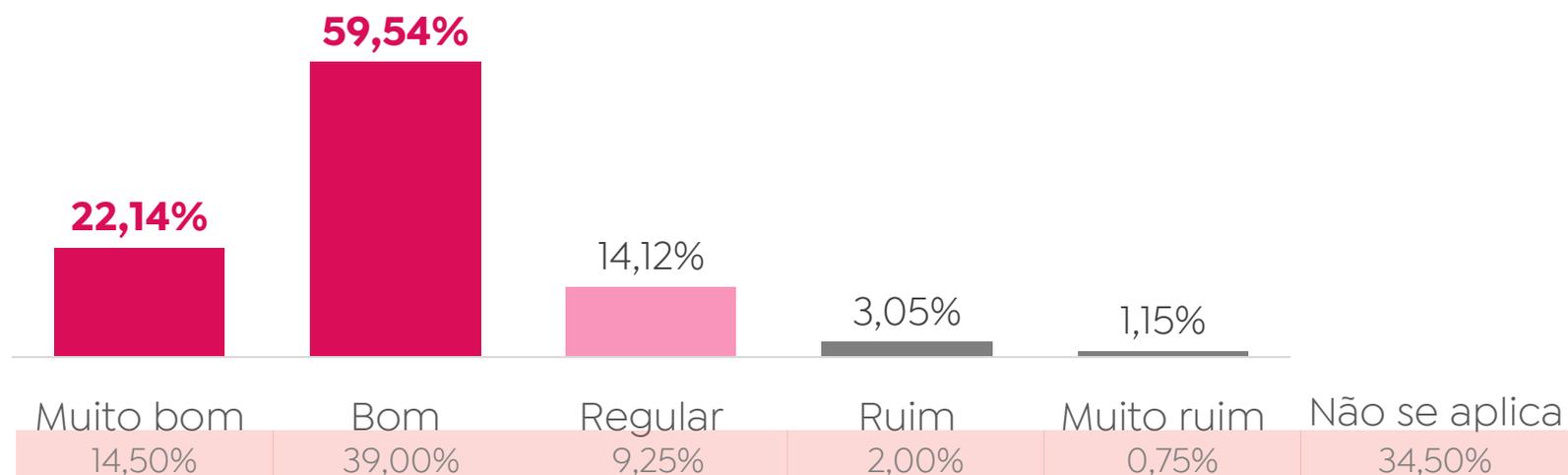
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Top2Box
81,68%



Bottom2Box
4,20%



Pouco mais de um terço não soube avaliar os documentos e formulários exigidos. Considerando os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio.

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|----------------------|---------------------|
| 79,55% 220 | 92,86% 42 |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|----------------------|----------------------|
| 74,17% 120 | 88,03% 142 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 79,59% 98 | 80,42% 97 | 86,56% 67 |



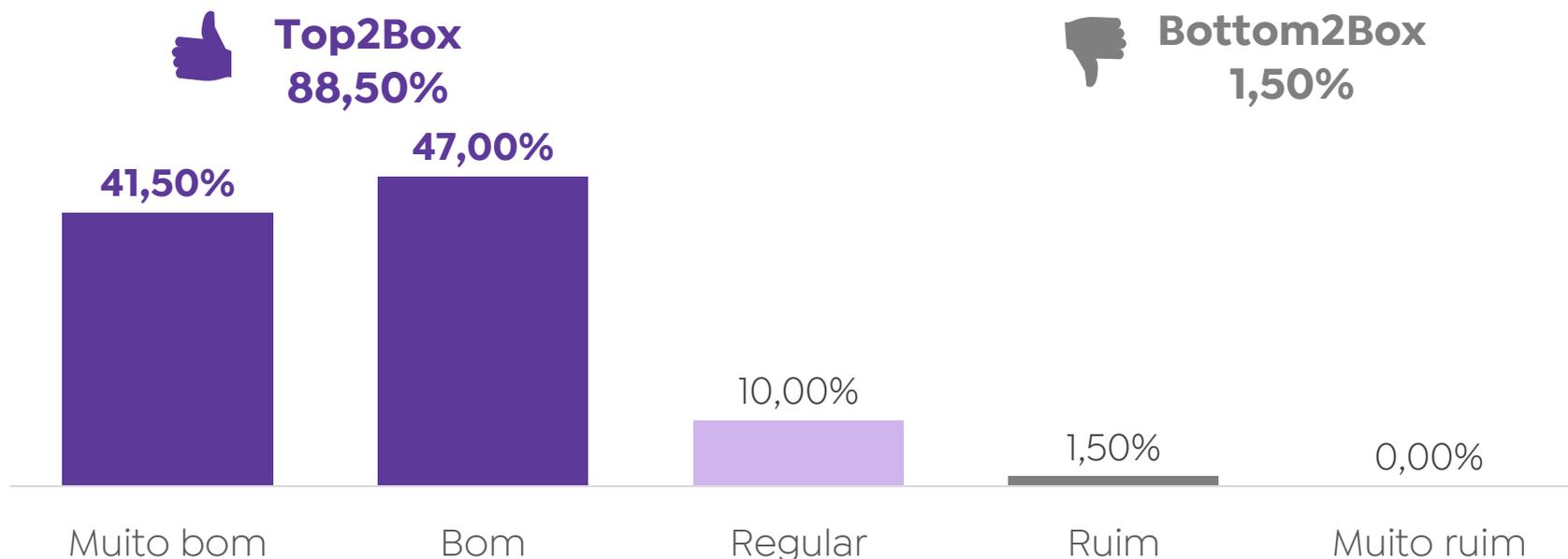
Avaliação Geral

zoom

Avaliação Geral



Como você avalia seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Costa Oeste é elevada.
88,50% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

Top2Box Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|--------|--------|
| 86,87% | 96,92% |
| 335 | 65 |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 84,27% | 91,89% |
| 178 | 222 |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|---------|---------|--------|
| 83,58% | 88,59% | 94,02% |
| 134 | 149 | 117 |

Avaliação Geral

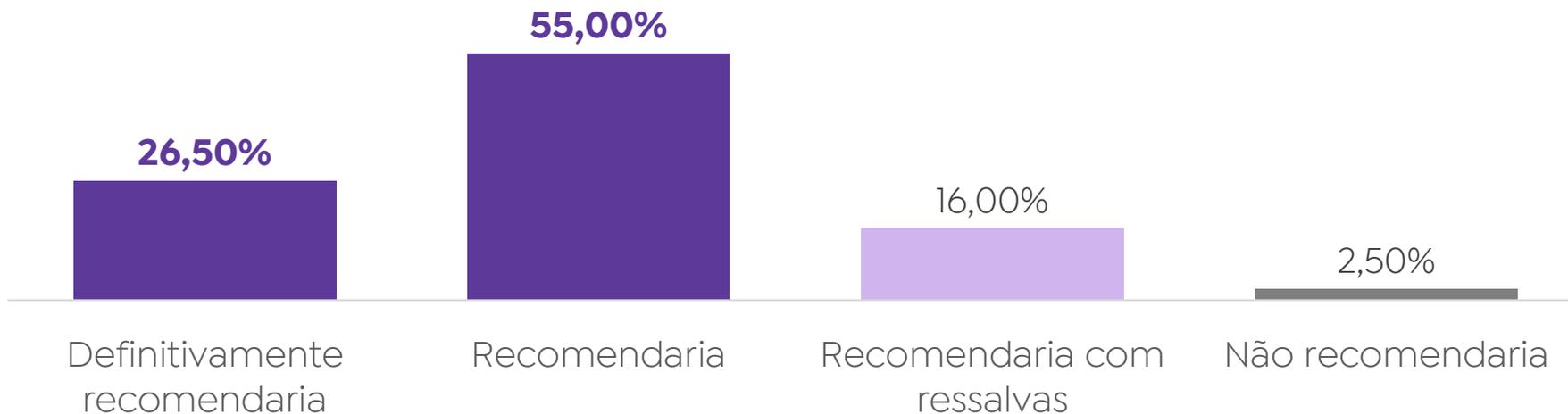
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria
81,50%



Não recomendaria
2,50%



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Costa Oeste, 16,00% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,50% não recomendariam.

Recomendaria Por Segmentos

Plano

| PJ | PF |
|-----------------------------|----------------------------|
| 79,10% <i>335</i> | 93,85% <i>65</i> |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 74,72% <i>178</i> | 86,94% <i>222</i> |

Faixa Etária

| 18 a 34 | 35 a 54 | 55 + |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 79,85% <i>134</i> | 75,84% <i>149</i> | 90,60% <i>117</i> |



Estatísticas

zoom

1 – Cuidados de saúde

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|---------------------|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Sempre | 240 | 61,86% | 57,02% | 66,69% | 2,47% |
| A maioria das vezes | 69 | 17,78% | 13,98% | 21,59% | 1,94% |
| Às vezes | 78 | 20,10% | 16,12% | 24,09% | 2,03% |
| Nunca | 1 | 0,26% | 0,00% | 0,76% | 0,26% |

2- Atenção imediata

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|---------------------|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Sempre | 147 | 61,76% | 55,59% | 67,94% | 3,15% |
| A maioria das vezes | 52 | 21,85% | 16,60% | 27,10% | 2,68% |
| Às vezes | 31 | 13,03% | 8,75% | 17,30% | 2,18% |
| Nunca | 8 | 3,36% | 1,07% | 5,65% | 1,17% |

3 - Comunicação

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|-----|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Sim | 73 | 18,25% | 14,46% | 22,04% | 1,93% |
| Não | 327 | 81,75% | 77,96% | 85,54% | 1,93% |

4 - Atenção em saúde recebida

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|------------|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Muito bom | 163 | 42,56% | 37,61% | 47,51% | 2,53% |
| Bom | 174 | 45,43% | 40,44% | 50,42% | 2,54% |
| Regular | 36 | 9,40% | 6,48% | 12,32% | 1,49% |
| Ruim | 7 | 1,83% | 0,49% | 3,17% | 0,68% |
| Muito ruim | 3 | 0,78% | 0,00% | 1,67% | 0,45% |

5 - Lista de prestadores

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|------------|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Muito bom | 102 | 30,00% | 25,13% | 34,87% | 2,49% |
| Bom | 148 | 43,53% | 38,26% | 48,80% | 2,69% |
| Regular | 58 | 17,06% | 13,06% | 21,06% | 2,04% |
| Ruim | 21 | 6,18% | 3,62% | 8,74% | 1,31% |
| Muito ruim | 11 | 3,24% | 1,35% | 5,12% | 0,96% |

6 – Atendimento nos canais

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|------------|------|-----------|-----------------|-----------------|-------------|
| Muito bom | 106 | 36,43% | 30,90% | 41,96% | 2,82% |
| Bom | 145 | 49,83% | 44,08% | 55,57% | 2,93% |
| Regular | 25 | 8,59% | 5,37% | 11,81% | 1,64% |
| Ruim | 11 | 3,78% | 1,59% | 5,97% | 1,12% |
| Muito ruim | 4 | 1,37% | 0,04% | 2,71% | 0,68% |

7 – Resolutividade reclamações

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|---------------|------|-----------|-----------------|-----------------|-------------|
| Sim | 54 | 13,50% | 10,15% | 16,85% | 1,71% |
| Não | 27 | 6,75% | 4,29% | 9,21% | 1,25% |
| Não se aplica | 319 | 79,75% | 75,81% | 83,69% | 2,01% |

8 – Documentos e formulários

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|------------|------|-----------|-----------------|-----------------|-------------|
| Muito bom | 58 | 22,14% | 17,11% | 27,16% | 2,56% |
| Bom | 156 | 59,54% | 53,60% | 65,49% | 3,03% |
| Regular | 37 | 14,12% | 9,91% | 18,34% | 2,15% |
| Ruim | 8 | 3,05% | 0,97% | 5,14% | 1,06% |
| Muito ruim | 3 | 1,15% | 0,00% | 2,43% | 0,66% |

9 – Avaliação geral

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|------------|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Muito bom | 166 | 41,50% | 36,67% | 46,33% | 2,46% |
| Bom | 188 | 47,00% | 42,11% | 51,89% | 2,50% |
| Regular | 40 | 10,00% | 7,06% | 12,94% | 1,50% |
| Ruim | 6 | 1,50% | 0,31% | 2,69% | 0,61% |
| Muito ruim | 0 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

10 – Recomendação

| | Base | Proporção | Limite inferior | Limite superior | Erro padrão |
|------------------------------|-------------|------------------|------------------------|------------------------|--------------------|
| Definitivamente recomendaria | 106 | 26,50% | 22,17% | 30,83% | 2,21% |
| Recomendaria | 220 | 55,00% | 50,12% | 59,88% | 2,49% |
| Recomendaria com ressalvas | 64 | 16,00% | 12,41% | 19,59% | 1,83% |
| Não recomendaria | 10 | 2,50% | 0,97% | 4,03% | 0,78% |

Para cálculo dos indicadores as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

| Resposta | Peso |
|---------------------|------|
| Sempre | 4 |
| A maioria das vezes | 3 |
| Às vezes | 2 |
| Nunca | 1 |
| Sempre | 4 |

| Resposta | Peso |
|------------|------|
| Muito bom | 5 |
| Bom | 4 |
| Regular | 3 |
| Ruim | 2 |
| Muito ruim | 1 |

| Resposta | Peso |
|------------------------------|------|
| Definitivamente recomendaria | 4 |
| Recomendaria | 3 |
| Recomendaria com ressalvas | 2 |
| Não recomendaria | 1 |

| | Base | Média | Desvio Padrão | Erro padrão | Limite inferior | Limite Superior |
|--------------------------------------|------|-------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|
| 1 - Cuidados de saúde | 388 | 3,41 | 0,81 | 0,04 | 3,33 | 3,49 |
| 2 - Atenção imediata | 238 | 3,42 | 0,84 | 0,05 | 3,31 | 3,53 |
| 4- Atenção em saúde recebida | 383 | 4,27 | 0,77 | 0,04 | 4,19 | 4,35 |
| 5 - Lista de prestadores | 340 | 3,91 | 1,00 | 0,05 | 3,80 | 4,02 |
| 6 - Atendimento nos canais | 291 | 4,16 | 0,84 | 0,05 | 4,07 | 4,26 |
| 8 - Documentos ou formulários | 262 | 3,98 | 0,77 | 0,05 | 3,89 | 4,08 |
| 9 - Avaliação geral | 400 | 4,29 | 0,70 | 0,04 | 4,22 | 4,35 |
| 10 - Recomendação | 400 | 3,06 | 0,72 | 0,04 | 2,98 | 3,13 |

*Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.
Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.



Conclusões

zoom

Atenção à Saúde



Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Costa Oeste. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 79,64%, considerando as respostas válidas.

Dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 83,61%, considerando as respostas válidas.

Quase um quinto 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 pelos prestadores de serviços credenciados, é alta. O Top2Box obtido foi de 87,99%, baseando-se nas respostas válidas.

Pouco mais de um décimo não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 73,53%, com base nas respostas válidas.

Canais de Atendimento



Pouco mais de um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Costa Oeste nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 86,26%, considerando as respostas válidas.

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

Um terço dos beneficiários 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 81,68%, considerando as respostas válidas.

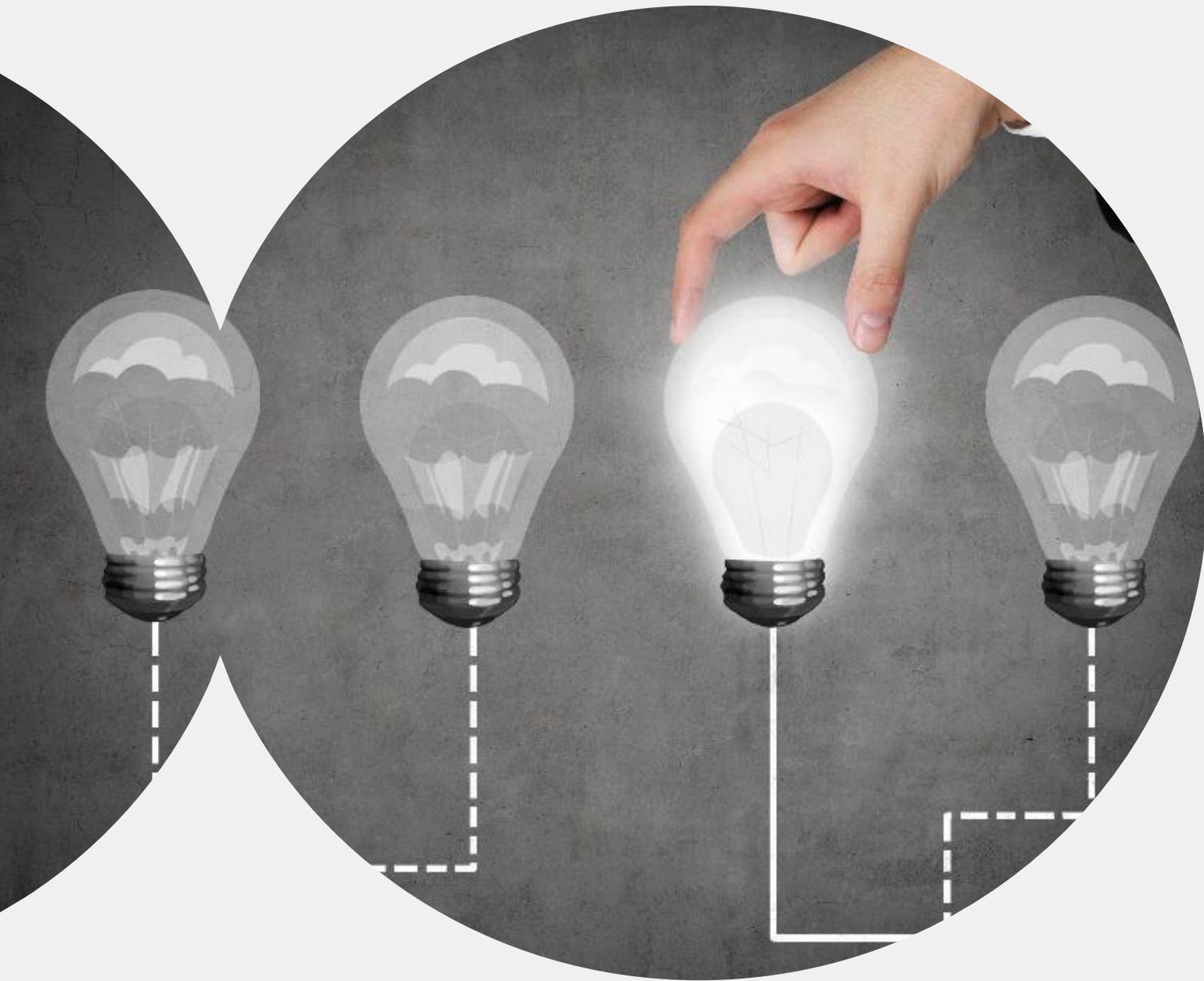
Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Costa Oeste é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 10,00% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,50% das respostas. O Top2Box obtido foi de 88,50%.

81,50% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Costa Oeste, 16,00% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,50% não recomendariam.



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