

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS – IDSS



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

A Unimed Costa Oeste 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 Costa Oeste com os serviços prestados pela Operadora.

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.

## Operadora

UNIMED COSTA OESTE – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registrada sob n.º 371106 na ANS

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico da Pesquisa

Estatística: Priscila Alves Batista

CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

Empresa: AKN Consultoria

Responsável: Andressa Kutschenko Nahas



## 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

33.168 beneficiários da Unimed Costa Oeste, 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:

400 entrevistas.

## Erro Amostral:

4,9%, 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:

16/02/2022 a 01/04/2022.

## 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 Costa Oeste é 42.532 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 33.168 cadastros. Foram abordados 6.120 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	409
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	166
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	17
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.525
v) Outros**	3
Beneficiário não contatado	27.048
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>7%</b>

\*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), 9 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 Costa Oeste 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 Costa Oeste 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.

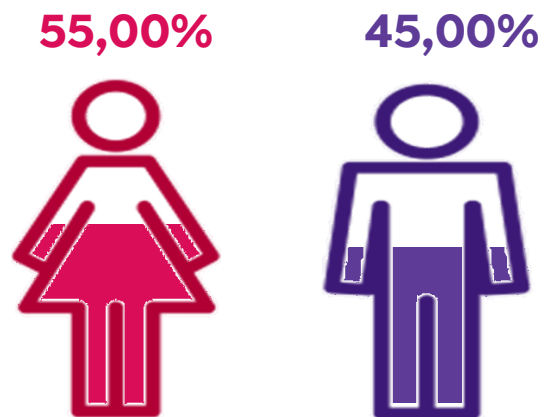


# Perfil da Amostra

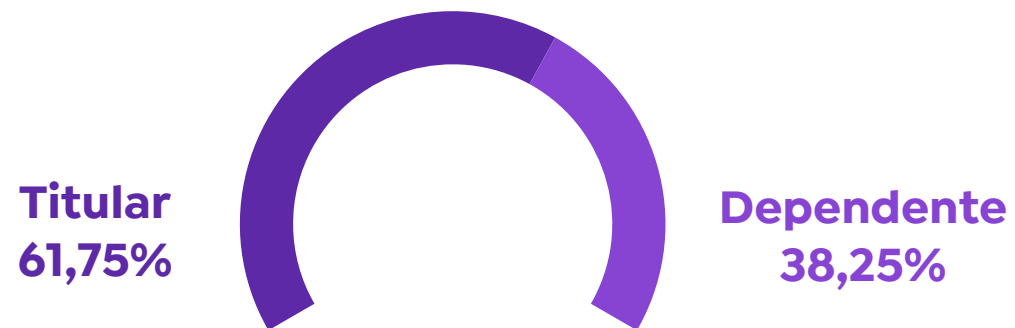
zoom

# Perfil da Amostra

## Gênero

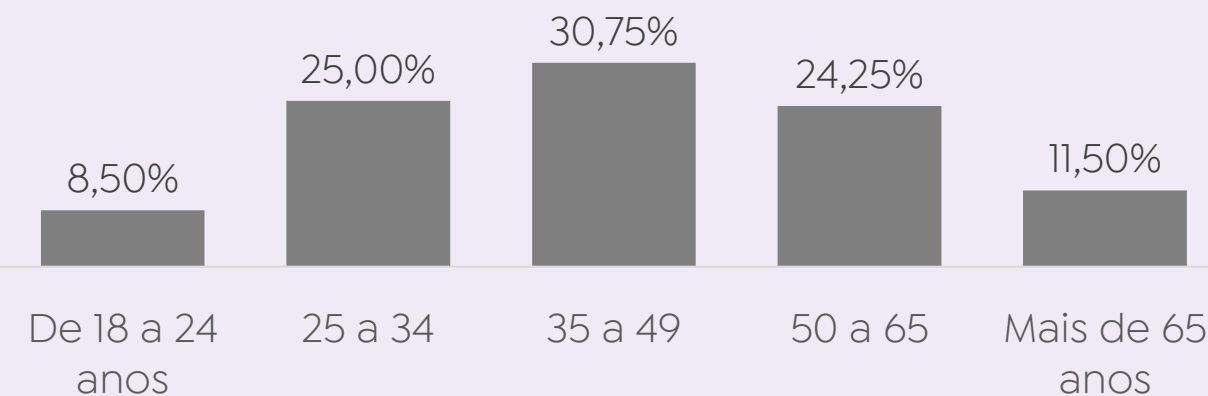


## Respondente



## Faixa Etária

Média  
**45 anos**

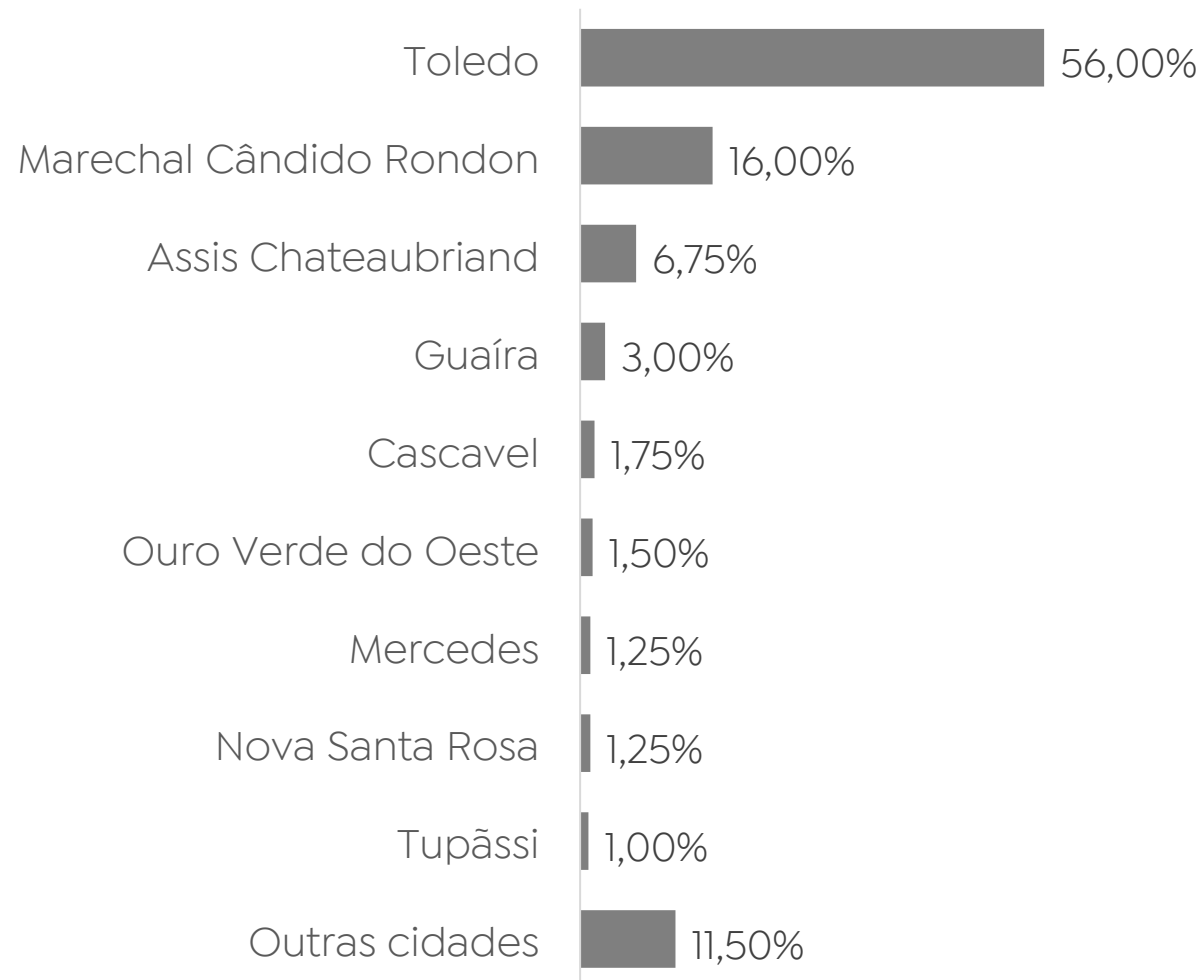


## Plano



# Perfil da Amostra

## Cidade





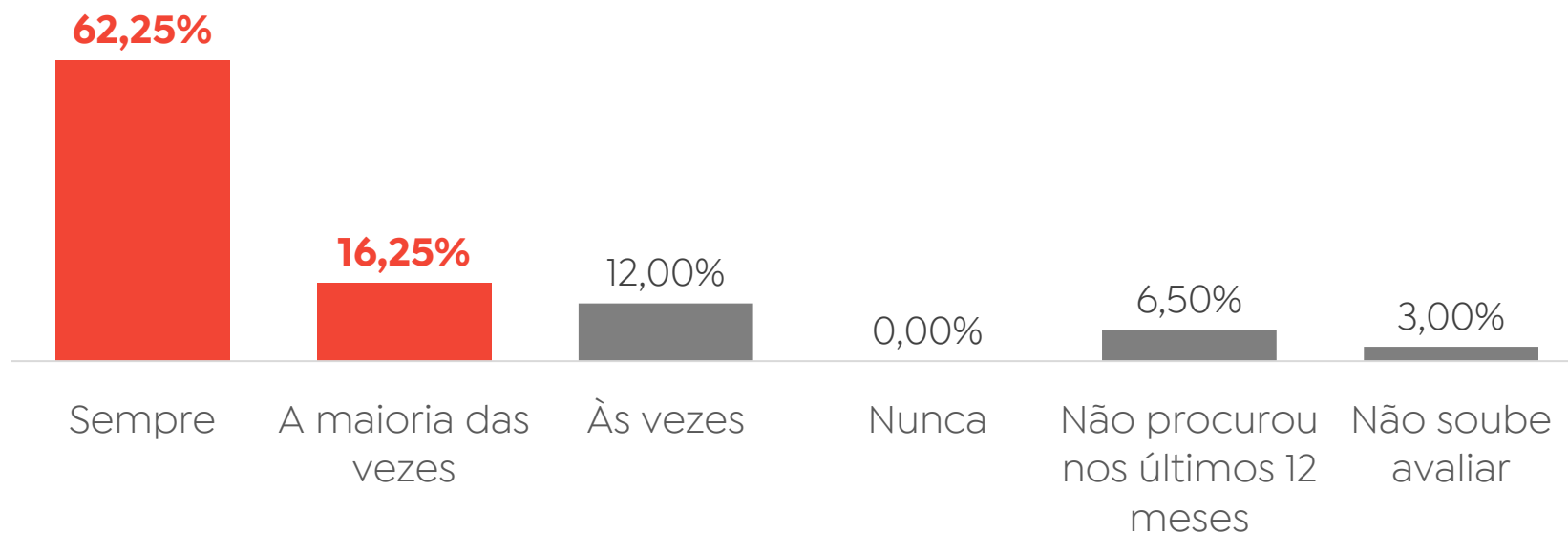
Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde

zoom

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 o plano 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.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (362)

**Por Perfil**

Plano	
PJ	PF
85,94%	91,84%
313	49

Gênero	
Masculino	Feminino
87,42%	86,21%
159	203

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 54	55 +
86,18%	82,17%	92,73%
123	129	110

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?

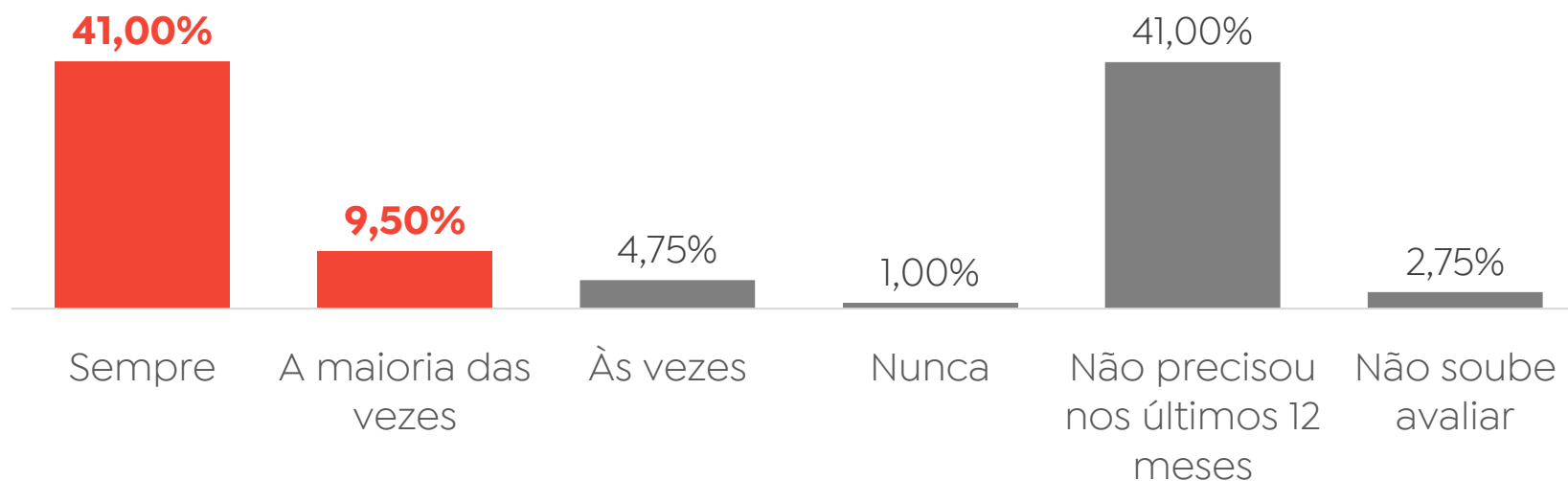
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	249	62,25%	2,42%	4,75%	57,50%	67,00%
A maioria das vezes	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Às vezes	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Não soube avaliar	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

# Atenção à Saúde

zoom

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?



Mais de 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.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (225)

**Por Perfil**

Plano	
PJ	PF
89,85%	89,29%
197	28

Gênero	
Masculino	Feminino
90,00%	89,63%
90	135

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 54	55 +
86,11%	93,41%	88,71%
72	91	62



# Atenção à Saúde



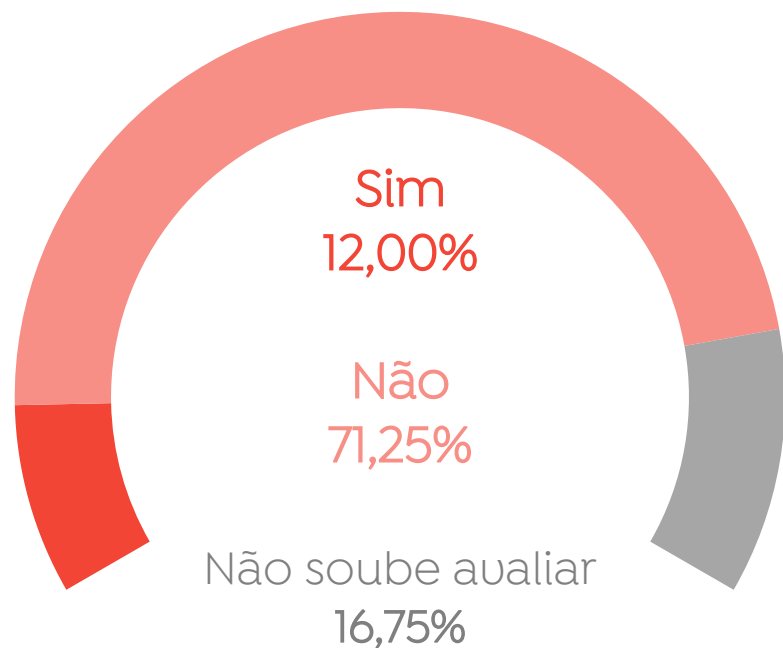
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	164	41,00%	2,46%	4,82%	36,18%	45,82%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não precisou nos últimos 12 meses	164	41,00%	2,46%	4,82%	36,18%	45,82%
Não soube avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

# 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
9,71%	28,00%
350	50

### Gênero

#### Masculino Feminino

12,78%	11,36%
180	220

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
8,21%	10,96%	17,50%
134	146	120

# 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.?

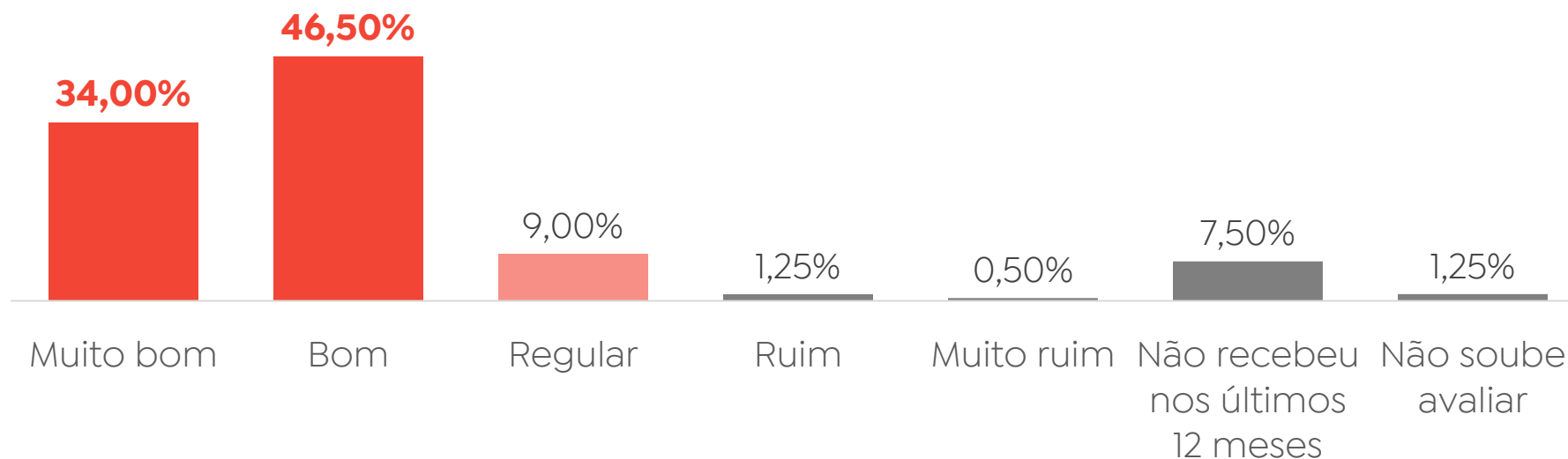
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não	285	71,25%	2,26%	4,44%	66,81%	75,69%
Não soube avaliar/Não lembra	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%

# Atenção à Saúde

zoom

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)?

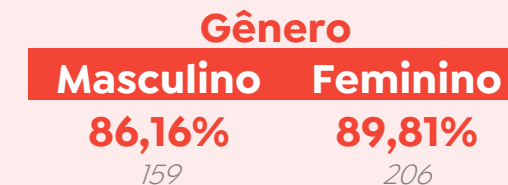
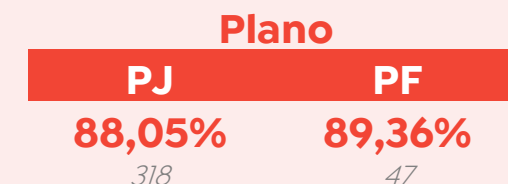


A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (365)

## Por Perfil



# 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)?

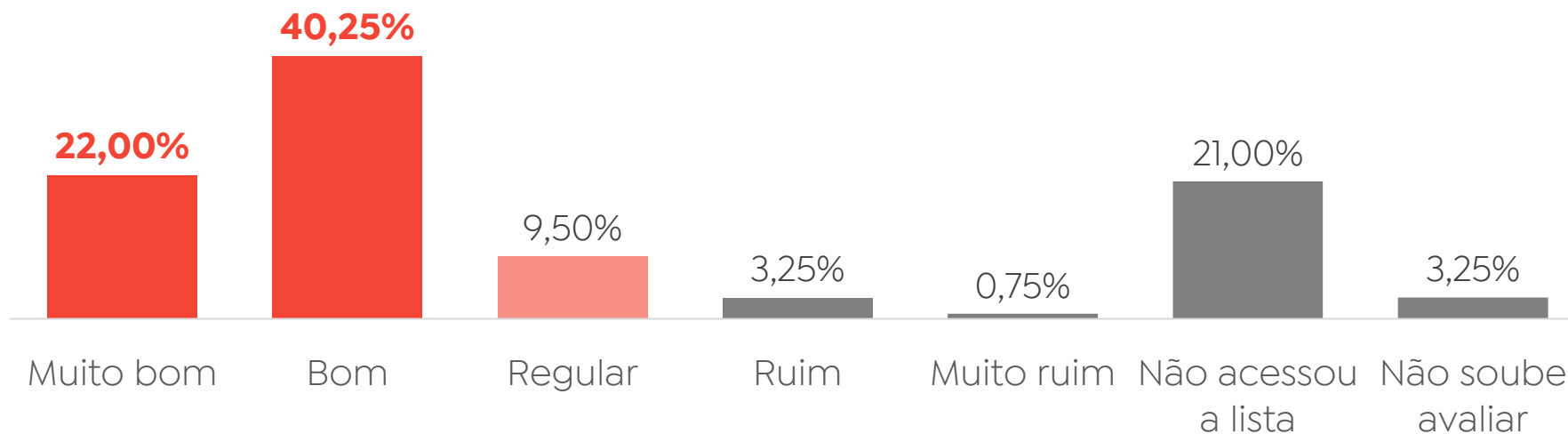
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	136	34,00%	2,37%	4,64%	29,36%	38,64%
Bom	186	46,50%	2,49%	4,89%	41,61%	51,39%
Regular	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não recebeu nos últimos 12 meses	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Não soube avaliar	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

# Atenção à Saúde

zoom

Como 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 quarto 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.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (303)

## Por Perfil

Plano	
PJ	PF
82,40%	80,56%
267	36

Gênero	
Masculino	Feminino
80,15%	83,83%
136	167

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 54	55 +
80,00%	85,47%	80,23%
100	117	86

# Atenção à Saúde



Como 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 -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Bom	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
Regular	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não acessou a lista	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Não soube avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



# Canais de Atendimento

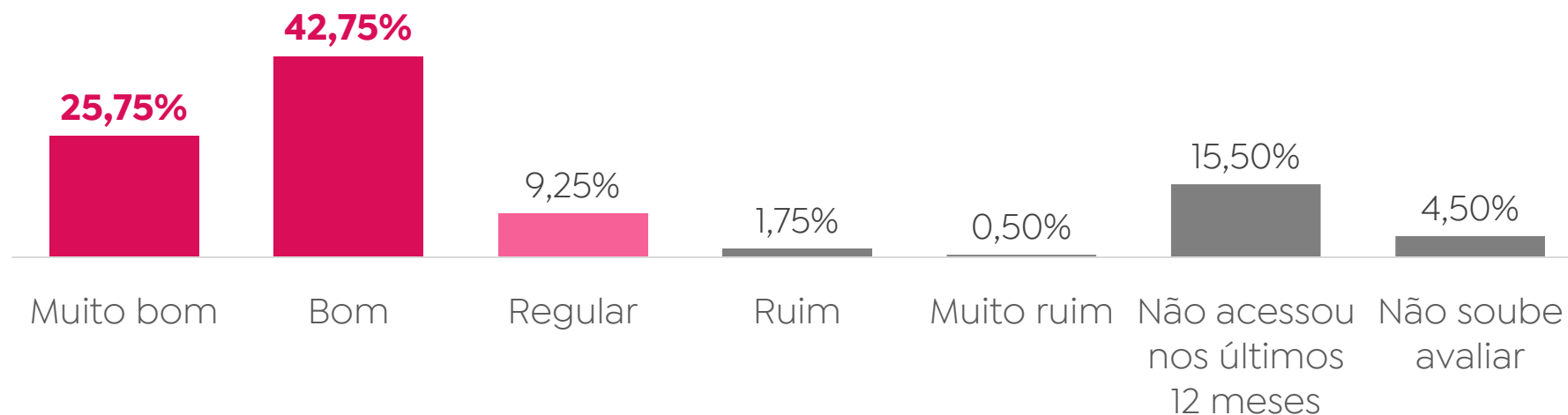
zoom



# Canais de Atendimento

zoom

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?



Um quinto não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento da Operadora. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



**Top2Box\***  
**85,63%**



**Bottom2Box\***  
**2,81%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (320)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>84,29%</b>	<b>95,00%</b>
280	40

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>86,33%</b>	<b>85,08%</b>
139	181

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 54	55 +
<b>80,73%</b>	<b>89,74%</b>	<b>86,17%</b>
109	117	94

# 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 -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	103	25,75%	2,19%	4,29%	21,46%	30,04%
Bom	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
Regular	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não acessou nos últimos 12 meses	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Não soube avaliar	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%

# Canais de Atendimento

## Por Perfil

### Plano

PJ	PF
11,71%	20,00%
6,00%	4,00%
76,29%	70,00%
6,00%	6,00%
350	50

### Gênero

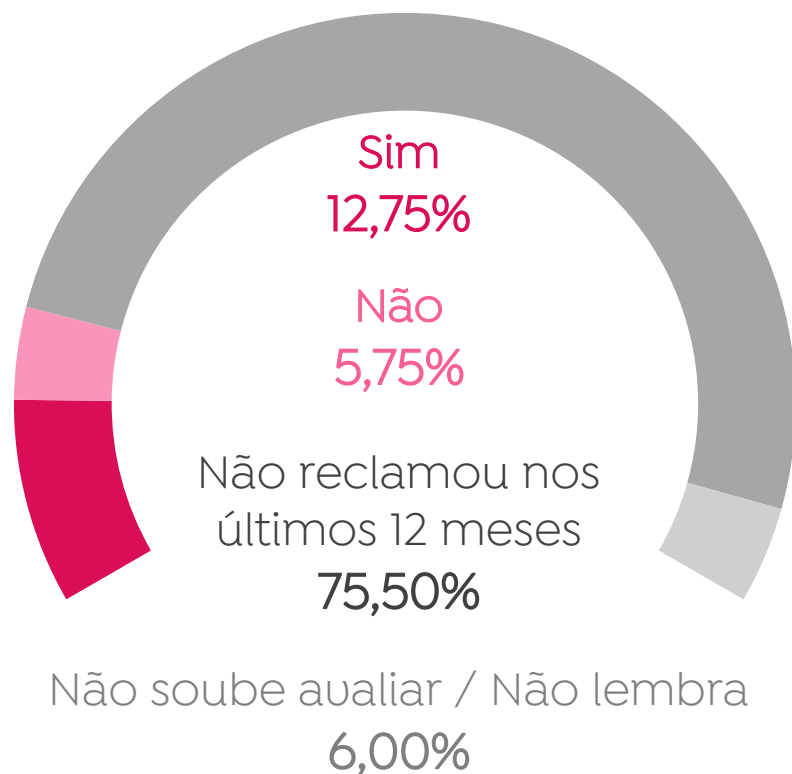
#### Masculino Feminino

11,67%	13,64%
5,00%	6,36%
78,33%	73,18%
5,00%	6,82%
180	220

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
8,21%	11,64%	19,17%
5,97%	6,85%	4,17%
79,10%	77,40%	69,17%
6,72%	4,11%	7,50%
134	146	120

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?



Cerca de um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 69% tiveram a sua demanda resolvida.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9%

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?

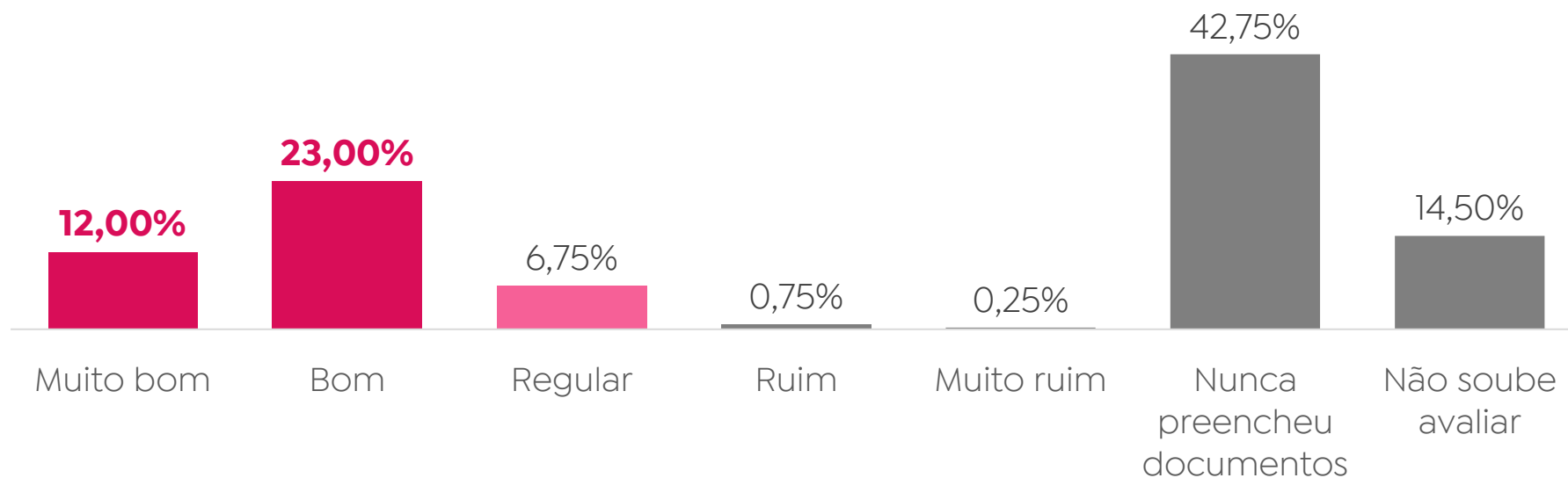
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Não	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Não reclamou nos últimos 12 meses	302	75,50%	2,15%	4,21%	71,29%	79,71%
Não soube avaliar/Não lembra	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%

# Canais de Atendimento

zoom

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?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que pouco mais da metade da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



**Top2Box\***  
81,87%



**Bottom2Box\***  
2,34%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (171)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
82,80%	71,43%
157	14

**Gênero**

Masculino	Feminino
80,52%	82,98%
77	94

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 54	55 +
76,67%	82,54%	87,50%
60	63	48

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# 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 -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Bom	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Regular	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Nunca preencheu documentos	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
Não soube avaliar	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%



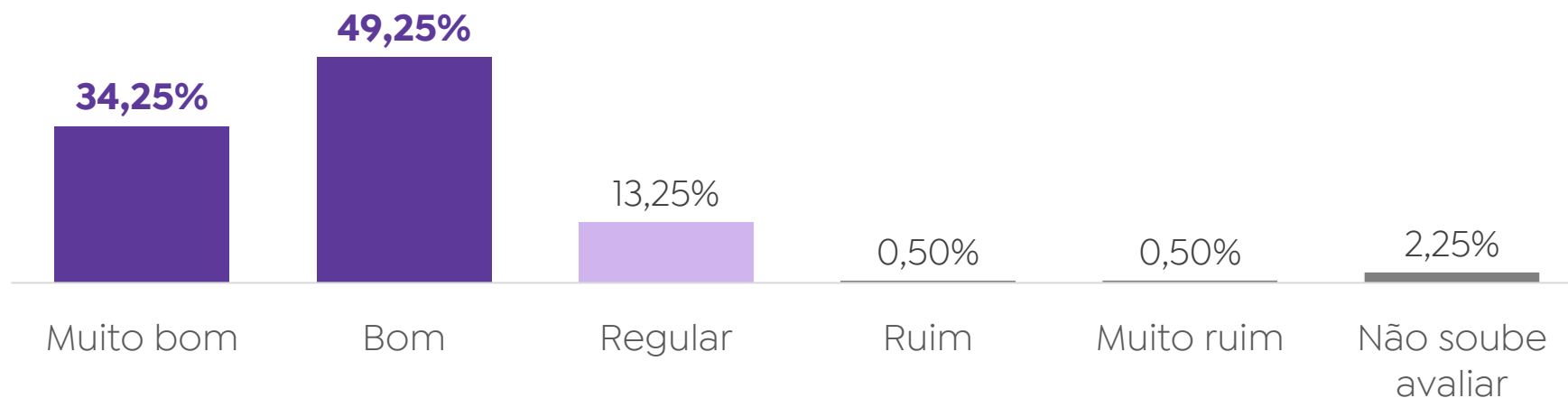
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

zoom

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



A satisfação com o plano da Unimed Costa Oeste é positiva. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano e apenas pouco mais de um décimo atribuiu Regular.



**Top2Box\***  
**85,42%**



**Bottom2Box\***  
**1,02%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (391)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>84,75%</b> <i>341</i>	<b>90,00%</b> <i>50</i>

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>85,71%</b> <i>175</i>	<b>85,19%</b> <i>216</i>

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 54	55 +
<b>83,97%</b> <i>131</i>	<b>84,14%</b> <i>145</i>	<b>88,70%</b> <i>115</i>



# Avaliação Geral



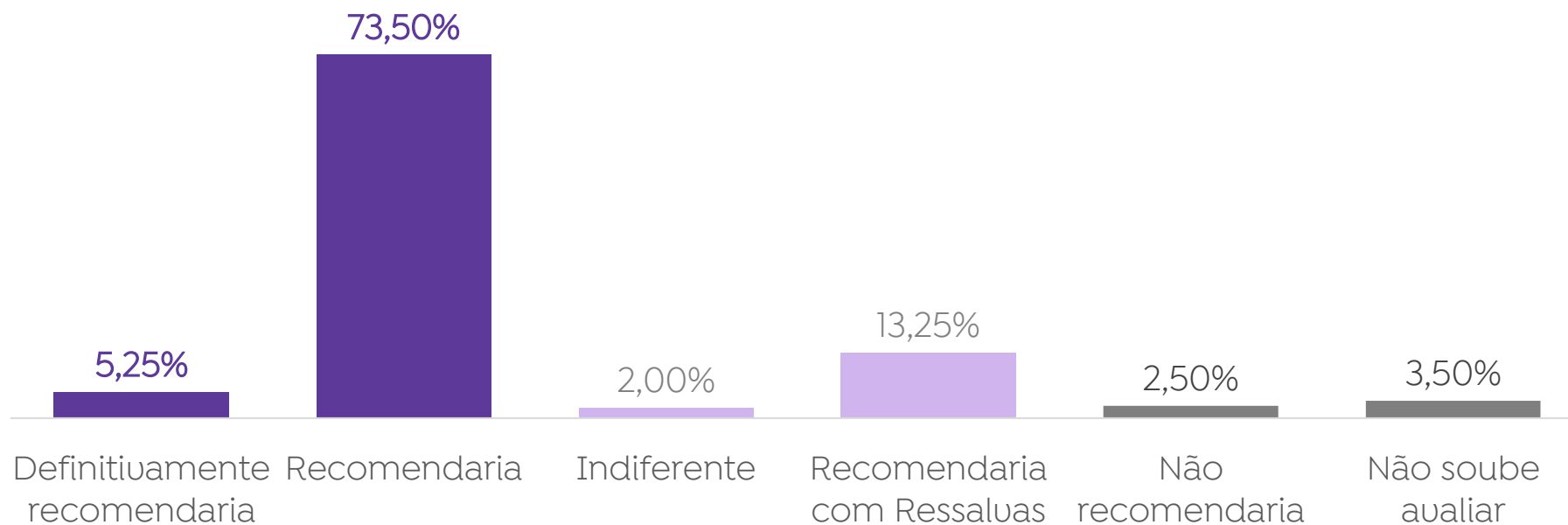
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?  
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	137	34,25%	2,37%	4,65%	29,60%	38,90%
Bom	197	49,25%	2,50%	4,90%	44,35%	54,15%
Regular	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não soube avaliar	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

# Avaliação Geral

zoom

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



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Costa Oeste, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,59% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



Recomendaria\*  
**81,61%**



Não recomendaria  
**2,59%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (386)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
<b>80,18%</b>	<b>91,67%</b>
338	48

Gênero

Masculino	Feminino
<b>84,00%</b>	<b>79,62%</b>
175	211

Faixa Etária

18 a 34	35 a 54	55 +
<b>78,46%</b>	<b>79,72%</b>	<b>87,61%</b>
130	143	113

# Avaliação Geral

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

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Definitivamente recomendaria	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Recomendaria	294	73,50%	2,21%	4,33%	69,17%	77,83%
Indiferente	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Recomendaria com Ressalvas	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Não recomendaria	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não soube avaliar	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%



Conclusões

zoom

# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Costa Oeste. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 86,74%.

Mais de dois quintos da amostra não utilizaram 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 89,78%.

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 positiva. O Top2Box obtido foi de 88,22%, entre as respostas válidas.

Cerca de um quarto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 82,18%.

# Canais de Atendimento



Um quinto dos entrevistados não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Costa Oeste nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 85,63%.

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

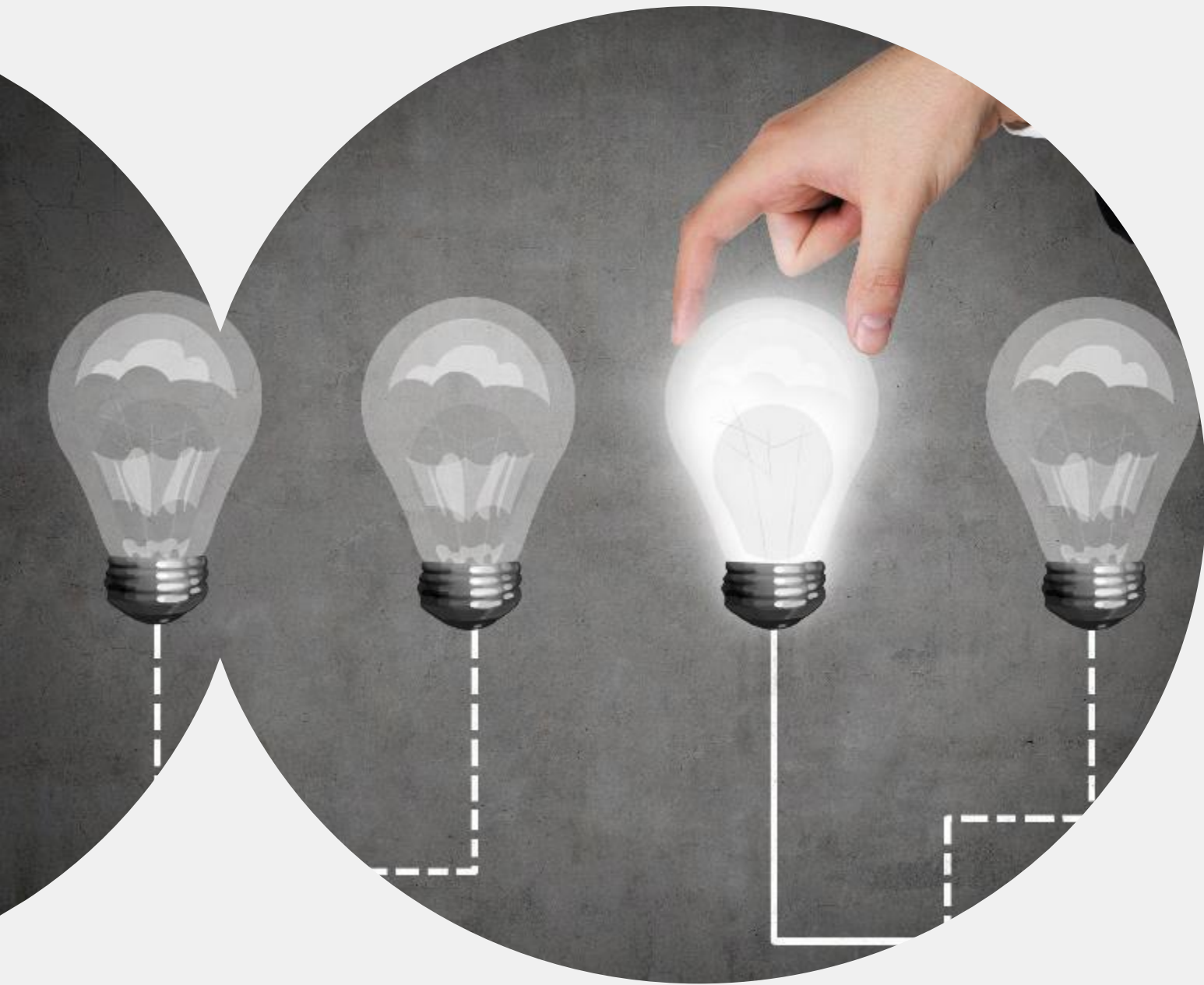
Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 81,87%.

# Avaliação Geral



A avaliação geral do plano da Unimed Costa Oeste é positiva. Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação regular atingiu pouco mais de um décimo das respostas e apenas 1,02% dos beneficiários classificou como Ruim ou Muito Ruim. O Top2Box obtido foi de 85,42%.

Considerando os beneficiários que avaliaram, 81,61% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Costa Oeste, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,59% 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](http://zoompesquisas.com.br)