

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



Unimed 
Ceará

Ano Base 2023
Emitido em 27 de março 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 Ceará 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 Ceará com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Ceará



Operadora

UNIMED DO CEARÁ – FEDERAÇÃO DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS MÉDICAS DO ESTADO DO CEARÁ LTDA
Registrada sob n.º 321958 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: 55.053

Amostra: 600 respondentes

Margem de erro: 4,0%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 01/02/2024.

Período da Coleta

26/02/2024 a 15/03/2024.

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 Ceará é 77.918 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 55.053 cadastros. Foram abordados 9.533 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	612
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	270
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	30
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.581
u) Outros**	40
Beneficiário não contatado	45.520
Taxa de respondentes	6%

*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), 12 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 Ceará 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 Ceará possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Metodologia

Condução da Pesquisa

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

Metodologia

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

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

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

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

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

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

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

Perfil da Amostra



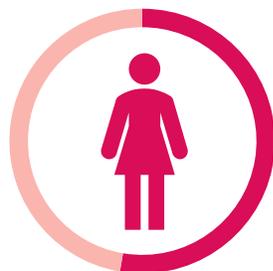
Perfil da Amostra



Gênero



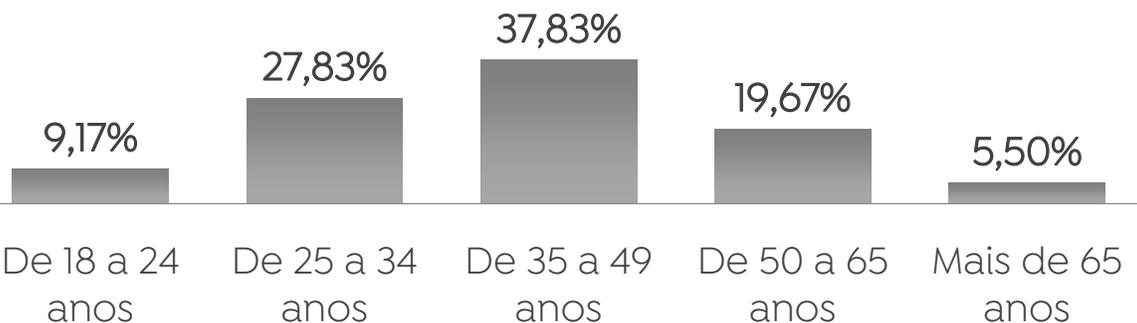
48,50%



51,50%



Faixa Etária



Média
41 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
79,83%



Dependente
20,17%



Tipo de Plano

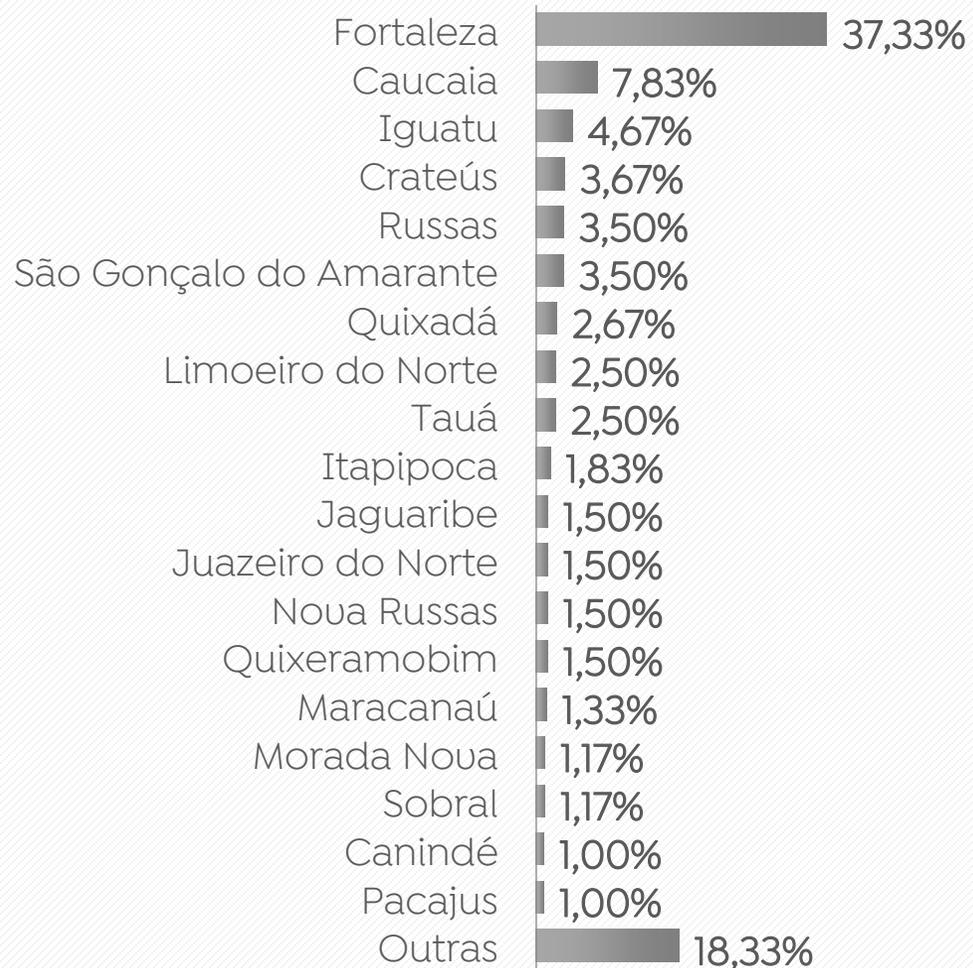
PJ
69,17%



PF
30,83%

Perfil da Amostra

Cidade



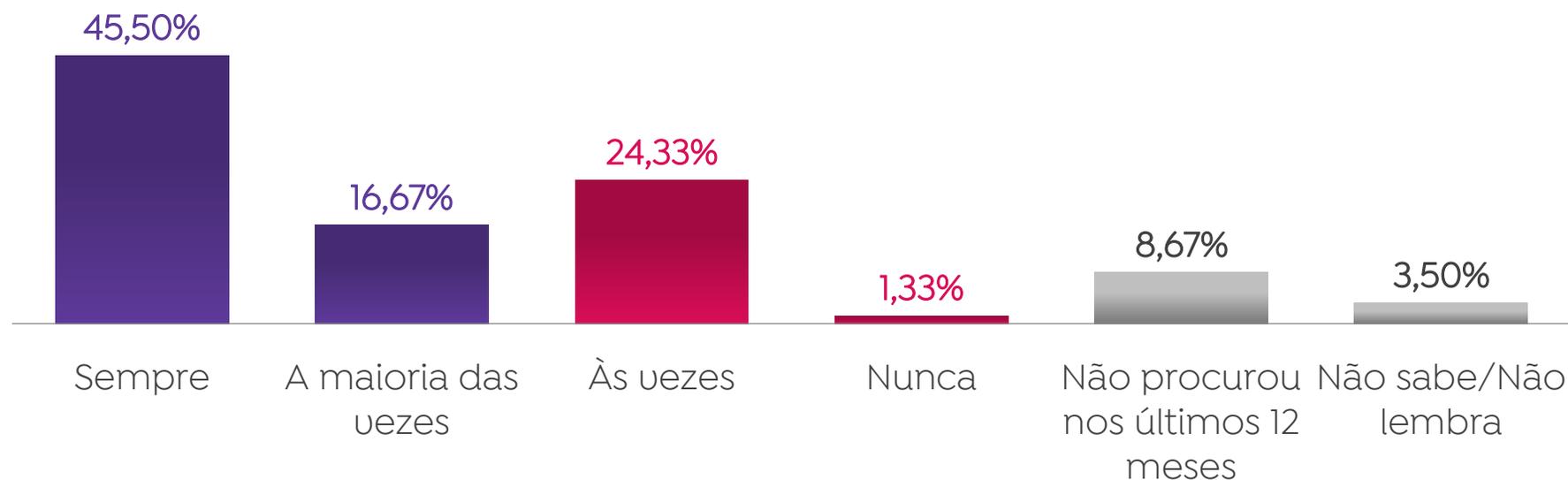
Atenção à Saúde



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 buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Um quarto encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box é de 70,78%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
70,78%

Bottom2Box
29,22%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (527)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	70,34%	354
PF	71,68%	173

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	66,67%	237
Feminino	74,14%	290

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	62,60%	131
De 31 a 45	71,11%	225
46 ou mais	76,61%	171

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Fortaleza	81,43%	210
Outra cidade	63,72%	317

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?

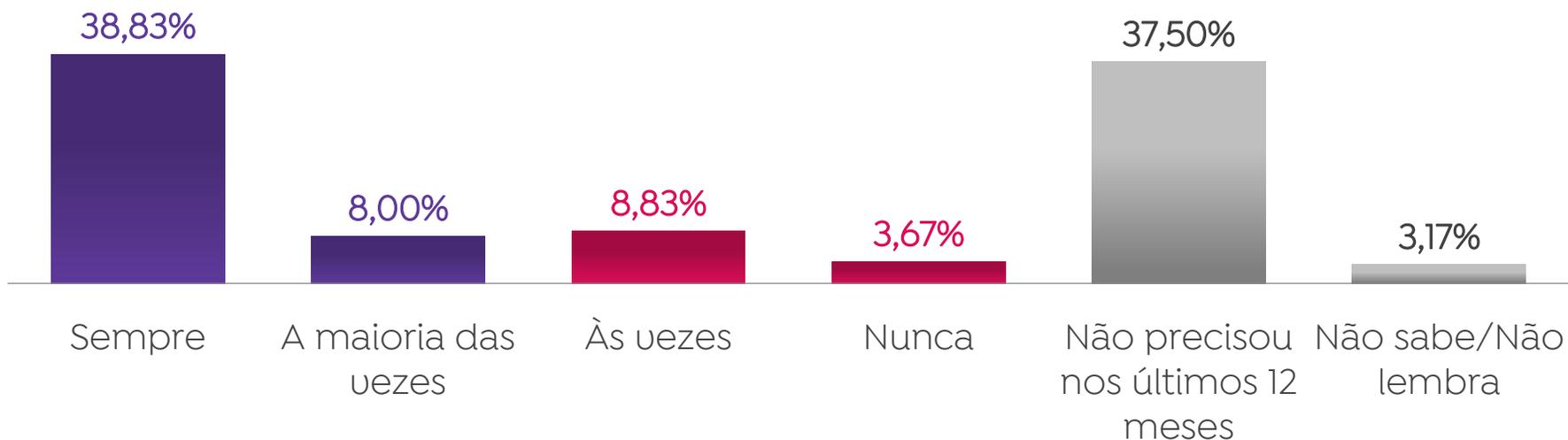
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	273	45,50%	2,03%	3,98%	41,52%	49,48%
A maioria das vezes	100	16,67%	1,52%	2,98%	13,68%	19,65%
Às vezes	146	24,33%	1,75%	3,43%	20,90%	27,77%
Nunca	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Não procurou nos últimos 12 meses	52	8,67%	1,15%	2,25%	6,42%	10,92%
Não sabe/Não lembra	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%

Atenção à Saúde



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



Dois quintos não precisaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a avaliação sobre o acesso ao atendimento de emergência é positiva. O Top2Box é de 78,93%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
78,93%

Bottom2Box
21,07%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (356)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	79,15%	235
PF	78,51%	121

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	80,49%	164
Feminino	77,60%	192

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	72,83%	92
De 31 a 45	81,25%	160
46 ou mais	80,77%	104

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Fortaleza	85,52%	145
Outra cidade	74,41%	211

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?

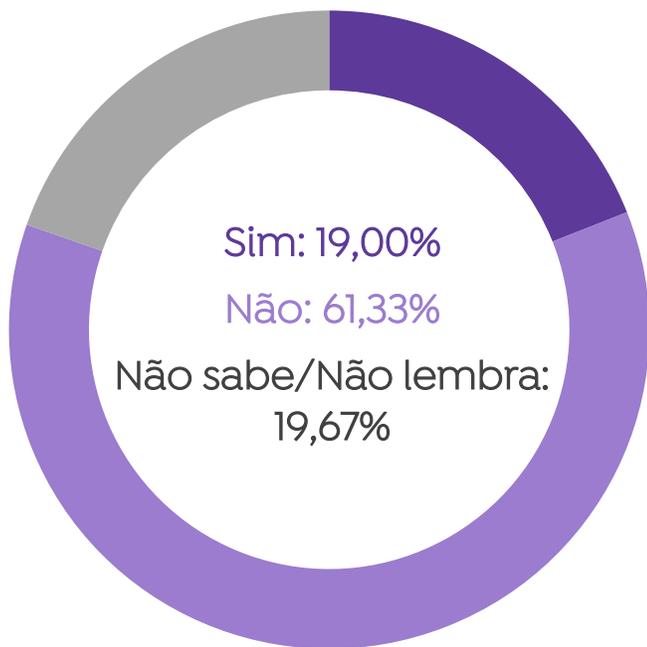
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	233	38,83%	1,99%	3,90%	34,93%	42,73%
A maioria das vezes	48	8,00%	1,11%	2,17%	5,83%	10,17%
Às vezes	53	8,83%	1,16%	2,27%	6,56%	11,10%
Nunca	22	3,67%	0,77%	1,50%	2,16%	5,17%
Não precisou nos últimos 12 meses	225	37,50%	1,98%	3,87%	33,63%	41,37%
Não sabe/Não lembra	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%

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.?



Quase um quinto dos beneficiários recebeu alguma comunicação preventiva do plano de saúde.

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Quantidade
	Plano		
	PJ	18,55%	415
	PF	20,00%	185
	Gênero		
	Masculino	19,24%	291
	Feminino	18,77%	309
	Idade		
	De 18 a 30	16,05%	162
	De 31 a 45	20,95%	253
	46 ou mais	18,92%	185
	Cidade		
	Fortaleza	19,64%	224
	Outra cidade	18,62%	376

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.?

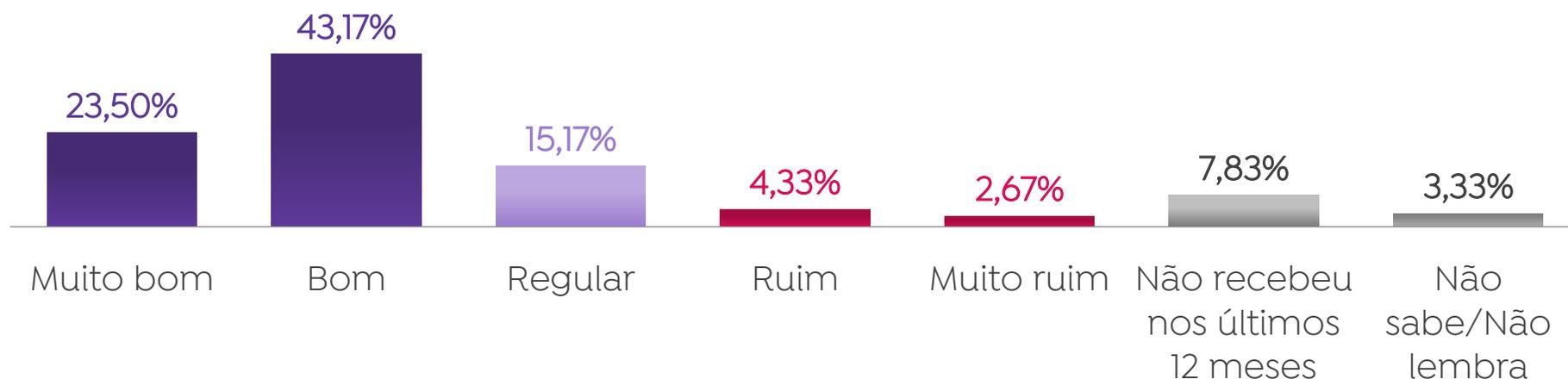
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	114	19,00%	1,60%	3,14%	15,86%	22,14%
Não	368	61,33%	1,99%	3,90%	57,44%	65,23%
Não sabe/Não lembra	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%

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 nos últimos 12 meses. Entre eles, a maior parte está satisfeita com a atenção em saúde recebida, pouco mais de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 75,05%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
75,05%

Bottom2Box
7,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (533)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	74,93%	363
PF	75,29%	170

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	78,80%	250
Feminino	71,73%	283

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	78,36%	134
De 31 a 45	72,20%	223
46 ou mais	76,14%	176

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Fortaleza	75,48%	208
Outra cidade	74,77%	325

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)?

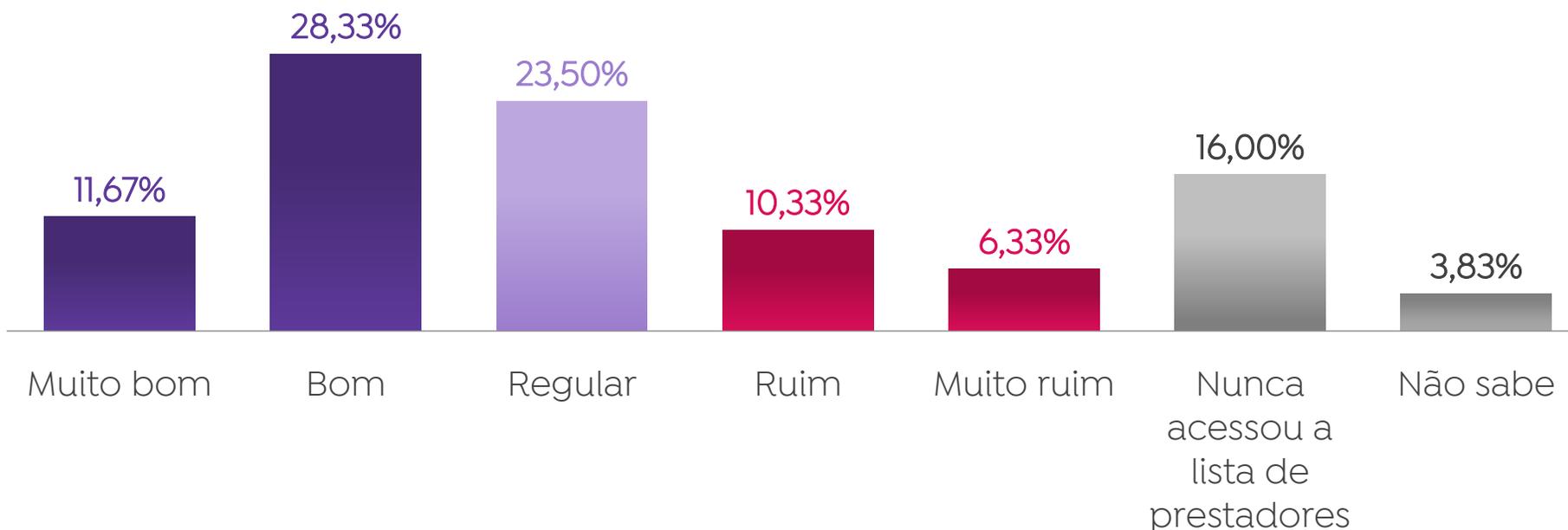
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	141	23,50%	1,73%	3,39%	20,11%	26,89%
Bom	259	43,17%	2,02%	3,96%	39,20%	47,13%
Regular	91	15,17%	1,46%	2,87%	12,30%	18,04%
Ruim	26	4,33%	0,83%	1,63%	2,70%	5,96%
Muito ruim	16	2,67%	0,66%	1,29%	1,38%	3,96%
Não recebeu nos últimos 12 meses	47	7,83%	1,10%	2,15%	5,68%	9,98%
Não sabe/Não lembra	20	3,33%	0,73%	1,44%	1,90%	4,77%

Atenção à Saúde



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



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados. Entre eles, a maior parte avaliou a facilidade de acesso como bom ou muito bom e cerca um quinto apresentou insatisfação. O Top2Box é de 49,90%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
49,90%

Bottom2Box
20,79%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (481)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	48,95%	333
PF	52,03%	148

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	56,89%	225
Feminino	43,75%	256

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	51,88%	133
De 31 a 45	46,31%	203
46 ou mais	53,10%	145

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Fortaleza	44,94%	178
Outra cidade	52,81%	303

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	70	11,67%	1,31%	2,57%	9,10%	14,24%
Bom	170	28,33%	1,84%	3,61%	24,73%	31,94%
Regular	141	23,50%	1,73%	3,39%	20,11%	26,89%
Ruim	62	10,33%	1,24%	2,44%	7,90%	12,77%
Muito ruim	38	6,33%	0,99%	1,95%	4,38%	8,28%
Nunca acessou a lista de prestadores	96	16,00%	1,50%	2,93%	13,07%	18,93%
Não sabe	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 70,78%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 78,93%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quase um quinto dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 75,05%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 49,90%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

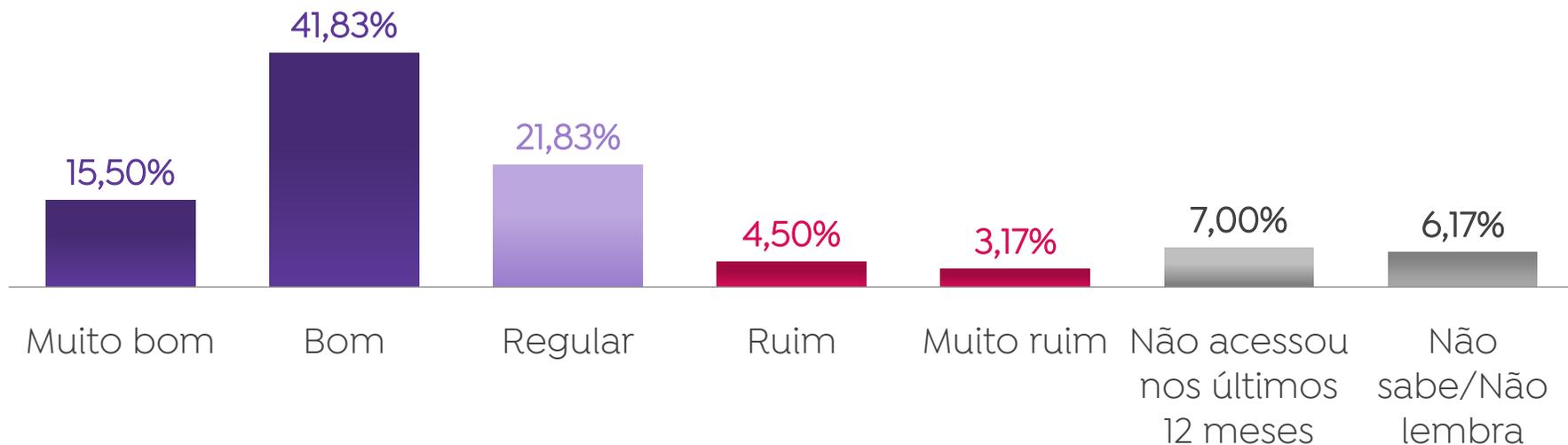
Canais de Atendimento



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 nos últimos 12 meses, tanto físico quanto digital. A avaliação sobre o acesso as informações de que precisava é moderada, cerca de um quinto avaliou como regular e menos um décimo está insatisfeito. O Top2Box é de 66,03%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
66,03%

Bottom2Box
8,03%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (521)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	65,63%	355
PF	66,87%	166

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	67,77%	242
Feminino	64,52%	279

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	70,77%	130
De 31 a 45	63,60%	228
46 ou mais	65,64%	163

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Fortaleza	63,59%	195
Outra cidade	67,48%	326

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?

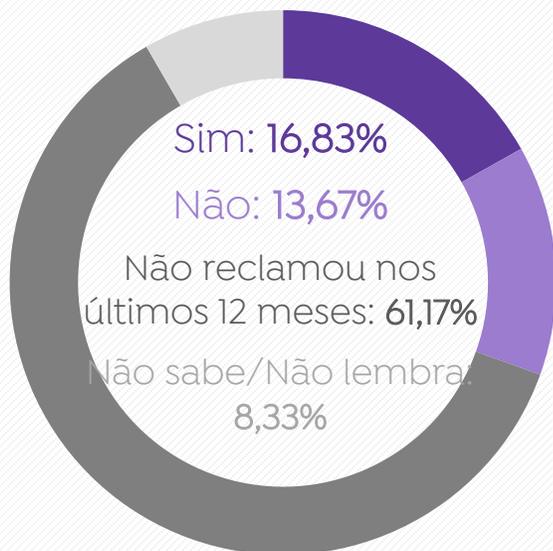
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	93	15,50%	1,48%	2,90%	12,60%	18,40%
Bom	251	41,83%	2,01%	3,95%	37,89%	45,78%
Regular	131	21,83%	1,69%	3,31%	18,53%	25,14%
Ruim	27	4,50%	0,85%	1,66%	2,84%	6,16%
Muito ruim	19	3,17%	0,71%	1,40%	1,77%	4,57%
Não acessou nos últimos 12 meses	42	7,00%	1,04%	2,04%	4,96%	9,04%
Não sabe/Não lembra	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%

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?



Quase um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 55,19% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,14%	12,77%	61,93%	9,16%	415
PF	18,38%	15,68%	59,46%	6,49%	185
Gênero 					
Masculino	14,43%	12,03%	65,29%	8,25%	291
Feminino	19,09%	15,21%	57,28%	8,41%	309
Idade 					
De 18 a 30	17,28%	8,64%	62,35%	11,73%	162
De 31 a 45	18,18%	14,23%	60,87%	6,72%	253
46 ou mais	14,59%	17,30%	60,54%	7,57%	185
Cidade 					
Fortaleza	18,30%	11,61%	62,95%	7,14%	224
Outra cidade	15,96%	14,89%	60,11%	9,04%	376

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?

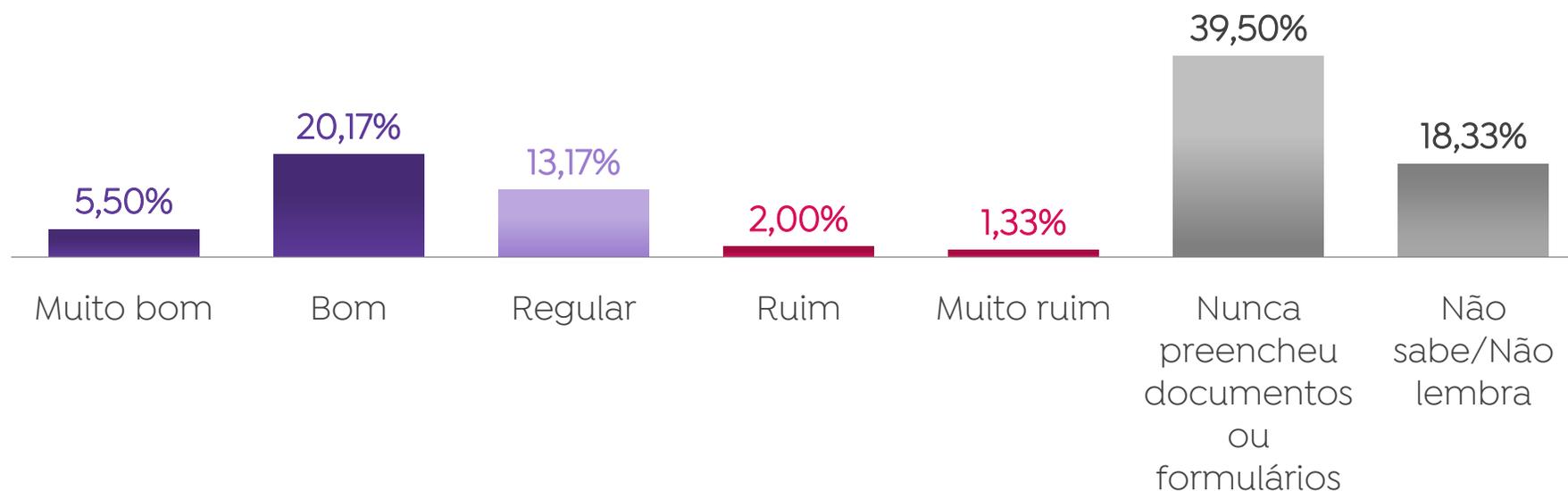
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	101	16,83%	1,53%	2,99%	13,84%	19,83%
Não	82	13,67%	1,40%	2,75%	10,92%	16,42%
Não reclamou nos últimos 12 meses	367	61,17%	1,99%	3,90%	57,27%	65,07%
Não sabe/Não lembra	50	8,33%	1,13%	2,21%	6,12%	10,54%

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?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, a maioria avaliou a facilidade no preenchimento e envio como bom ou muito bom e menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 60,87%, posicionando-se na Zona de Risco.

Resposta Única

Base: 600 beneficiários

Margem de erro: 4,0%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
60,87%

Bottom2Box
7,91%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (253)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Contagem
	Plano		
	PJ	63,13%	179
	PF	55,41%	74
	Gênero		
	Masculino	58,78%	131
	Feminino	63,11%	122
	Idade		
	De 18 a 30	62,16%	74
	De 31 a 45	64,46%	121
	46 ou mais	51,72%	58
	Cidade		
	Fortaleza	54,67%	75
	Outra cidade	63,48%	178

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	33	5,50%	0,93%	1,82%	3,68%	7,32%
Bom	121	20,17%	1,64%	3,21%	16,96%	23,38%
Regular	79	13,17%	1,38%	2,71%	10,46%	15,87%
Ruim	12	2,00%	0,57%	1,12%	0,88%	3,12%
Muito ruim	8	1,33%	0,47%	0,92%	0,42%	2,25%
Nunca preencheu documentos ou formulários	237	39,50%	2,00%	3,91%	35,59%	43,41%
Não sabe/Não lembra	110	18,33%	1,58%	3,10%	15,24%	21,43%

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou nos últimos 12 meses os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 66,03%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Cerca de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 55,19% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu os documentos exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 60,87%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

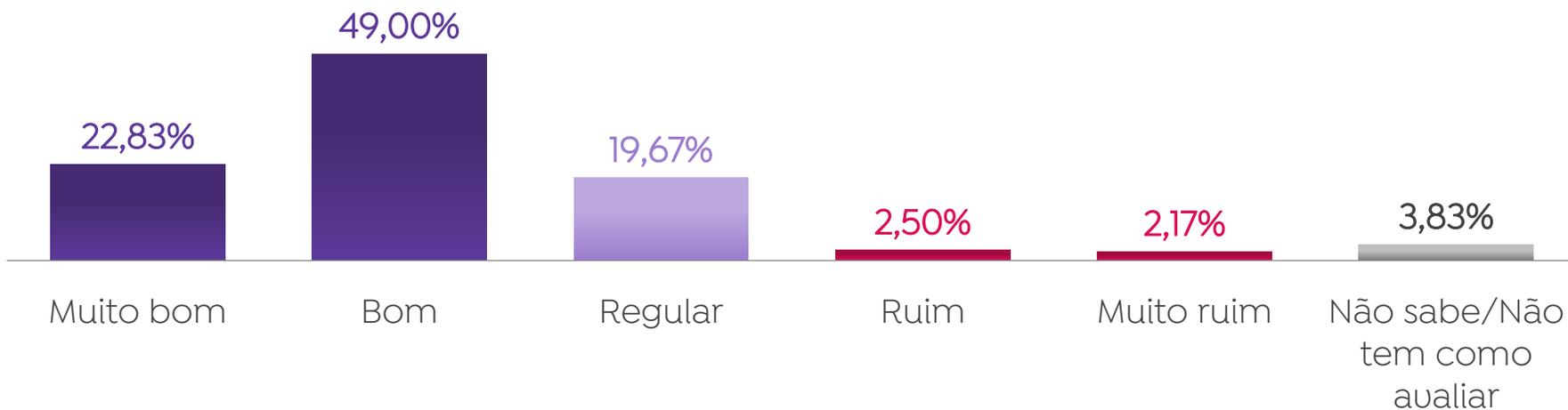
Avaliação Geral



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, um quinto como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 74,70%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
74,70%

Bottom2Box
4,85%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (577)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	75,00%	396
PF	74,03%	181

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	77,26%	277
Feminino	72,33%	300

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 30	79,74%	153
De 31 a 45	73,47%	245
46 ou mais	72,07%	179

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Fortaleza	77,21%	215
Outra cidade	73,20%	362

Avaliação Geral



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

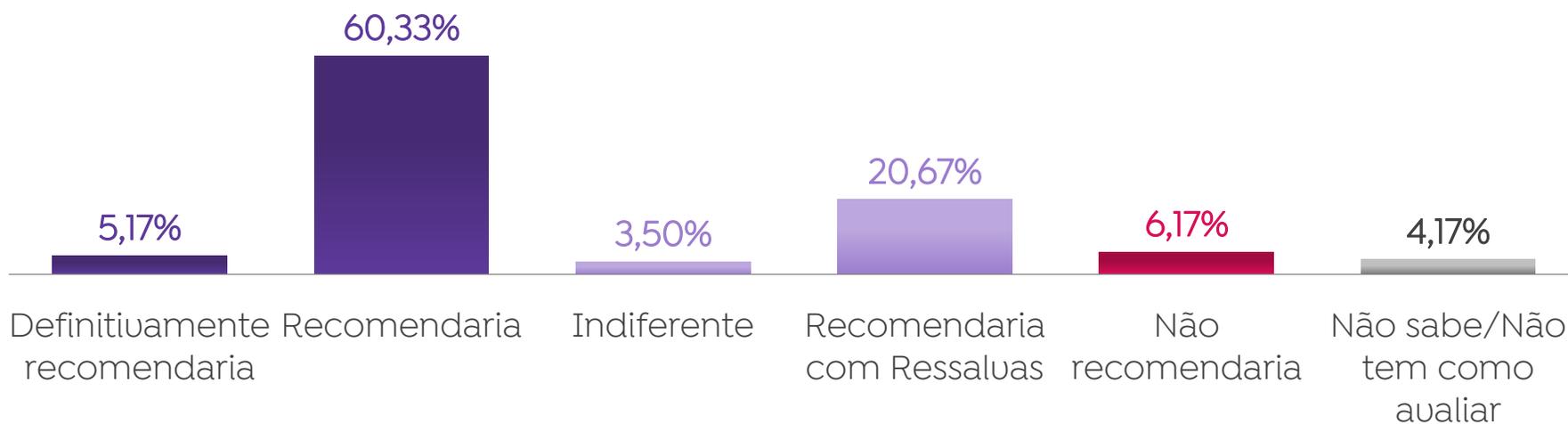
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	137	22,83%	1,71%	3,36%	19,47%	26,19%
Bom	294	49,00%	2,04%	4,00%	45,00%	53,00%
Regular	118	19,67%	1,62%	3,18%	16,49%	22,85%
Ruim	15	2,50%	0,64%	1,25%	1,25%	3,75%
Muito ruim	13	2,17%	0,59%	1,16%	1,00%	3,33%
Não sabe/Não tem como avaliar	23	3,83%	0,78%	1,54%	2,30%	5,37%

Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e menos de um décimo não recomendaria. O Top2Box é de 68,35%, posicionando-se na Zona de Risco.

Recomendaria
68,35%

Não
recomendaria
6,43%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (575)

⚡ Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Não recomendaria
PJ	69,27%	397
PF	66,29%	178

Gênero	Recomendaria	Não recomendaria
Masculino	71,12%	277
Feminino	65,77%	298

Idade	Recomendaria	Não recomendaria
De 18 a 30	77,42%	155
De 31 a 45	66,12%	242
46 ou mais	63,48%	178

Cidade	Recomendaria	Não recomendaria
Fortaleza	69,59%	217
Outra cidade	67,60%	358

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	31	5,17%	0,90%	1,77%	3,40%	6,94%
Recomendaria	362	60,33%	2,00%	3,91%	56,42%	64,25%
Indiferente	21	3,50%	0,75%	1,47%	2,03%	4,97%
Recomendaria com Ressalvas	124	20,67%	1,65%	3,24%	17,43%	23,91%
Não recomendaria	37	6,17%	0,98%	1,92%	4,24%	8,09%
Não sabe/Não tem como avaliar	25	4,17%	0,82%	1,60%	2,57%	5,77%



Avaliação Geral

- A avaliação do plano da Unimed Ceará apresentou Top2Box de 74,70%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de um décimo não o recomendaria, enquanto 68,35% 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 30	31 a 45	46 ou mais	Fortaleza	Outras cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	70,78%	70,34%	71,68%	66,67%	74,14%	62,60%	71,11%	76,61%	81,43%	63,72%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	78,93%	79,15%	78,51%	80,49%	77,60%	72,83%	81,25%	80,77%	85,52%	74,41%
 Recebeu alguma comunicação	19,00%	18,55%	20,00%	19,24%	18,77%	16,05%	20,95%	18,92%	19,64%	18,62%
 Atenção em saúde recebida	75,05%	74,93%	75,29%	78,80%	71,73%	78,36%	72,20%	76,14%	75,48%	74,77%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	49,90%	48,95%	52,03%	56,89%	43,75%	51,88%	46,31%	53,10%	44,94%	52,81%
 Atendimento dos canais	66,03%	65,63%	66,87%	67,77%	64,52%	70,77%	63,60%	65,64%	63,59%	67,48%
 Fez alguma reclamação	30,50%	28,92%	34,05%	26,46%	34,30%	25,93%	32,41%	31,89%	29,91%	30,85%
 Teve a demanda resolvida	55,19%	55,83%	53,97%	54,55%	55,66%	66,67%	56,10%	45,76%	61,19%	51,72%
 Facilidade no preenchimento de documentos	60,87%	63,13%	55,41%	58,78%	63,11%	62,16%	64,46%	51,72%	54,67%	63,48%
 Qualificação do plano	74,70%	75,00%	74,03%	77,26%	72,33%	79,74%	73,47%	72,07%	77,21%	73,20%
 Recomendação do plano	68,35%	69,27%	66,29%	71,12%	65,77%	77,42%	66,12%	63,48%	69,59%	67,60%



Considerações Finais

- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% e 79%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Atendimento dos canais;
 - Recomendação do plano.
- Cerca de um quinto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Quase um terço realizou reclamação e pouco mais da metade 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