

A woman with long brown hair is carrying a young child on her back. They are standing in a grassy field during sunset, with the sun low on the horizon, creating a warm, golden glow and lens flare effects. The woman is wearing a light blue top, and the child is wearing a striped shirt.

**Faculdade
UNIMED**

121
MKTSTATION

Avaliação dos Serviços Prestados Unimed Caratinga

Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Unimed Caratinga

Faculdade
UNIMED



Objetivo: mensuração da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela operadora Unimed Caratinga.

Responsável técnico: Estatística Margarida Maria de Mendonça, CONRE6-MG nº 6731.

Coleta de dados: realizada pela empresa ONE TO ONE MARKETING STATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI – EPP, durante os dias 18 a 25 de abril de 2018, no intervalo de 8h às 21h.

Amostra: a população projetada para a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Unimed Caratinga foi de beneficiários do plano de saúde da operadora, nos últimos 12 meses. Foram realizadas 600 entrevistas.

Estratificação: a construção da amostra baseou-se em beneficiários da cidade de Caratinga e nas demais cidades da área de abrangência da operadora, por titularidade, sexo e faixa etária (excluindo beneficiários abaixo de 18 anos).

Margem de erro: 4,0%

Intervalo de confiança: 95,5%

Informações complementares: Erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 4,0%, não havendo necessidade de tratamento dos erros não amostrais. As cotas foram completadas conforme o especificado. A taxa de respondentes esperada de respondentes era de 50%.

CARACTERIZAÇÃO

Percebe-se que a maior parte dos beneficiários entrevistados da Unimed Caratinga possuem plano coparticipativo, são titulares, do sexo feminino, na faixa etária acima 65 anos.

Feminino
54,74%

Caratinga
65,79%

Titular do plano
71,58%

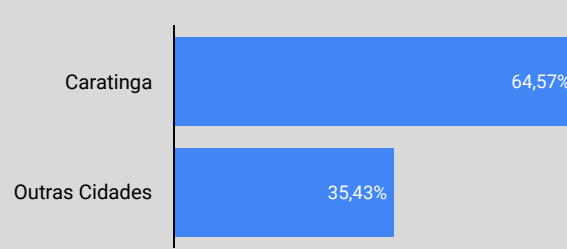
Faixa etária: +65 anos
22,63%

Coparticipativo
68,42%

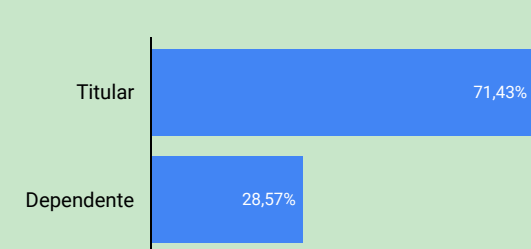
SEXO



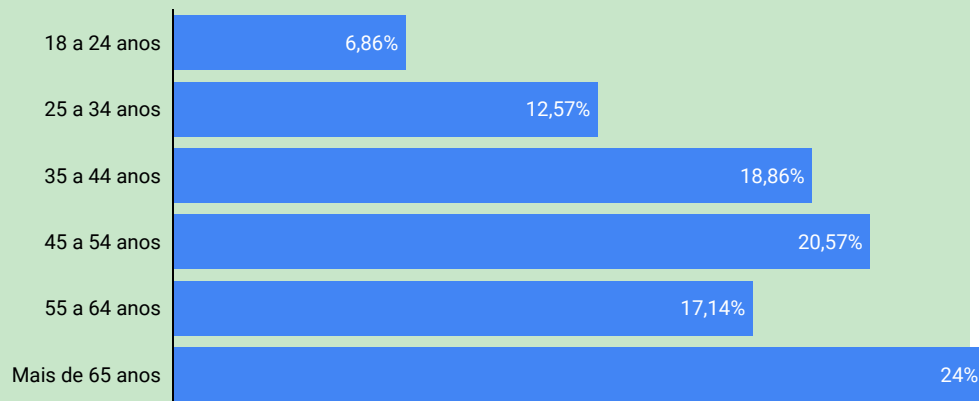
CIDADES



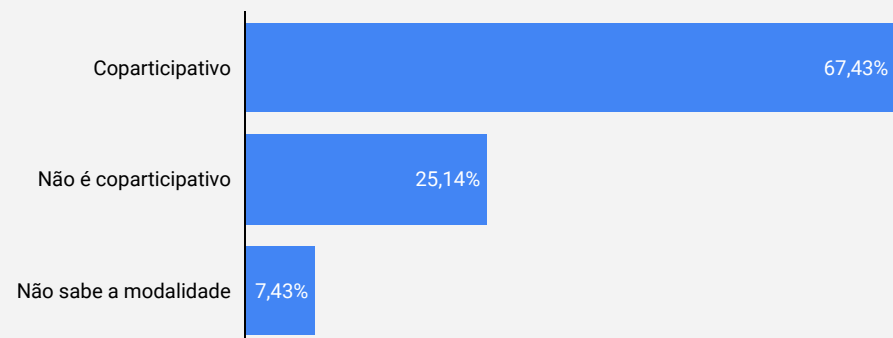
TITULARIDADE



FAIXA ETÁRIA



MODALIDADE DO PLANO



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Mais de 70% dos beneficiários entrevistados avalia o atendimento nos serviços de saúde positivamente. Nos últimos 12 meses a maioria dos entrevistados alegam que conseguiram atendimento de consultas e exames. Mais de 42% dos entrevistados não necessitou de pronta atenção em saúde, e a maior parte dos que necessitaram alegaram ter recebido. 87,02% não recebeu da operadora comunicados convidando ou esclarecendo sobre exames preventivos. A maioria dos titulares avaliam os serviços de saúde prestados pela Unimed Caratinga como "Bom".

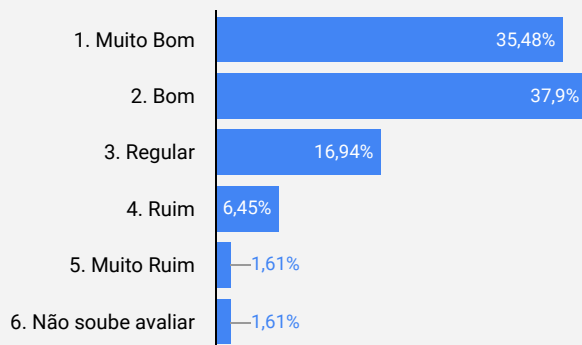
Avalia serv. saúde com "Bom"
37,90%

Não necessitou de pronta atenção e saúde
42,03%

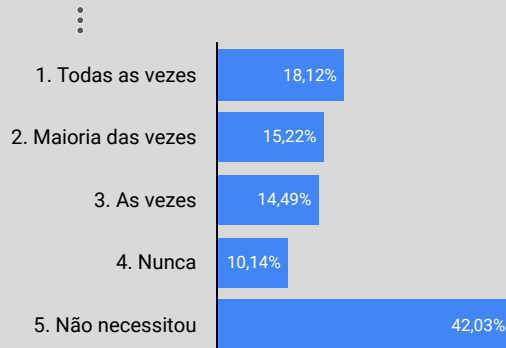
Conseguiram acesso as consultas "As vezes"
29,80%

Não recebeu comunicado sobre prevenção
87,02%

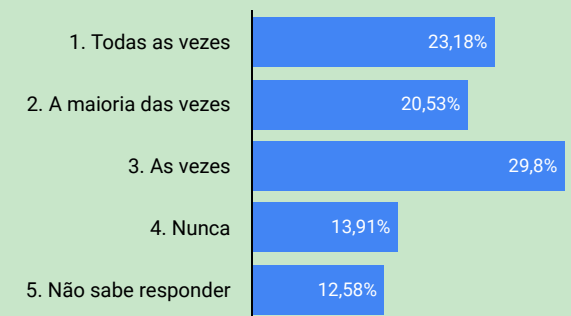
Avaliação da qualidade dos hospitais, laboratórios, clínicas e consultas



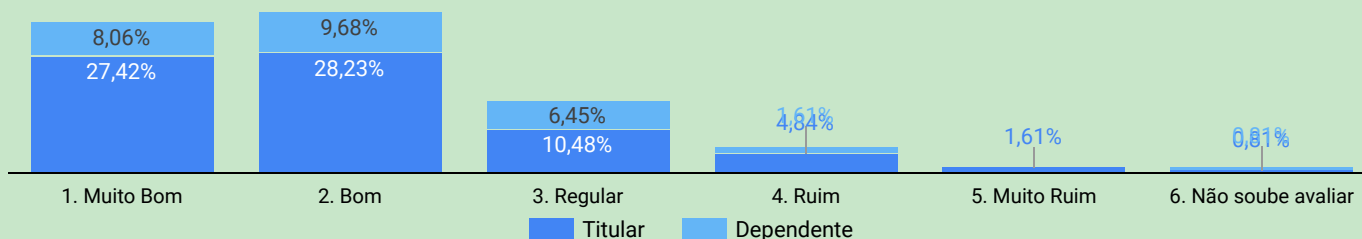
Com que frequência necessitou de pronta atenção em saúde nos últimos 12 meses



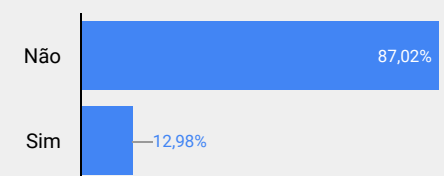
Com que frequência conseguiu acesso à consultas, exames e tratamentos (últimos 12 meses)



Avaliação do atendimento por titularidade



Recebeu nos últimos 12 meses da operadora comunicados e esclarecimentos sobre exames preventivos



AValiação DO ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os entrevistados que entraram em contato com a operadora, em sua maioria, optaram pelo atendimento presencial. A maior parte avalia positivamente a facilidade de preenchimento e envio de formulários e documentos exigidos. Menos de 17% dos entrevistados realizaram alguma reclamação do plano. Um ponto de atenção é que mais de 60% alegam que sua reclamação não foi resolvida. Em compensação quase metade dos entrevistados avaliou positivamente as informações e ajuda recebidas da Unimed Caratinga.

Não precisou entrar em contato

36,84%

Não fez reclamação do plano

83,04%

Não teve a reclamação resolvida

63,16%

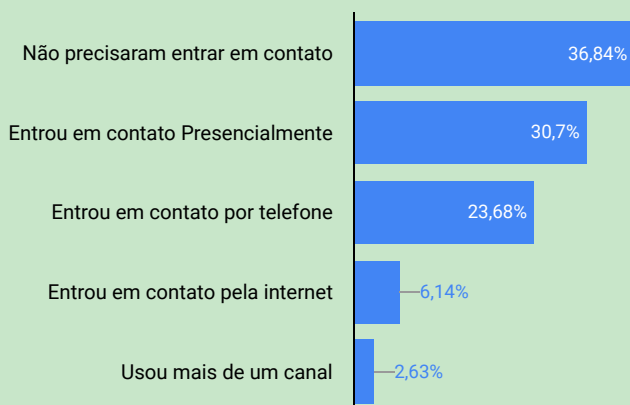
Avalia como "Bom" a facilidade de envio de docs.

36,11%

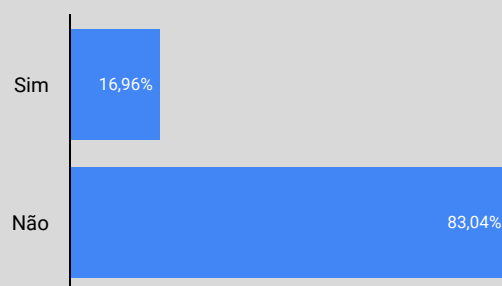
Avalia como "Bom" o atendimento

48,61%

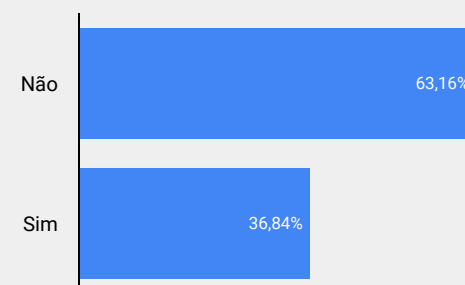
Precisou entrar em contato com a operadora nos últimos 12 meses?



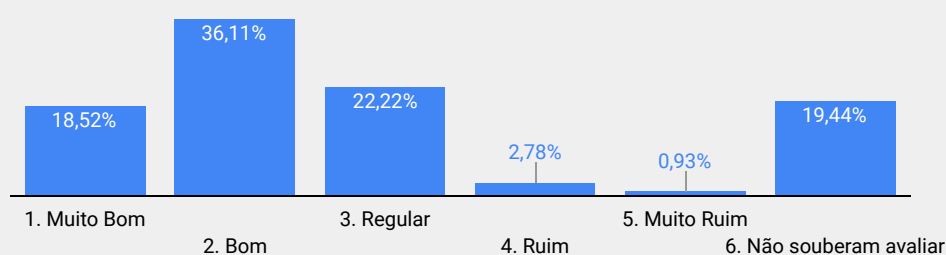
Fez alguma reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses?



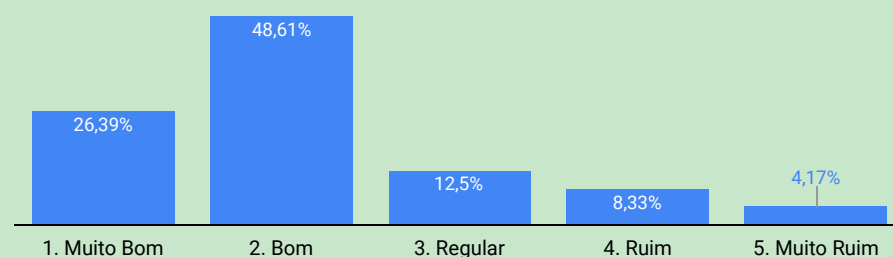
A reclamação foi resolvida?



Facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela operadora



Como avalia o atendimento, informações e ajuda da operadora



AVALIAÇÃO DO PLANO UNIMED

No geral mais de 75% dos beneficiários entrevistados avaliam positivamente o plano. Na avaliação do plano por sexo, tanto homens, quanto mulheres avaliam bem o plano de saúde.

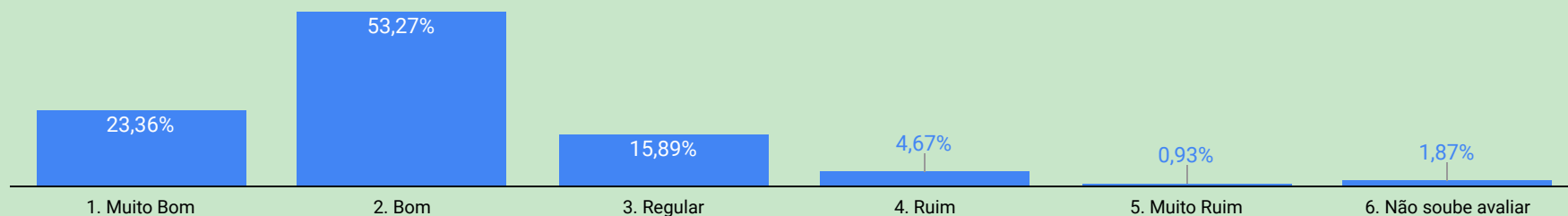
Pessoas que avaliam o plano como "Bom"

53,27%

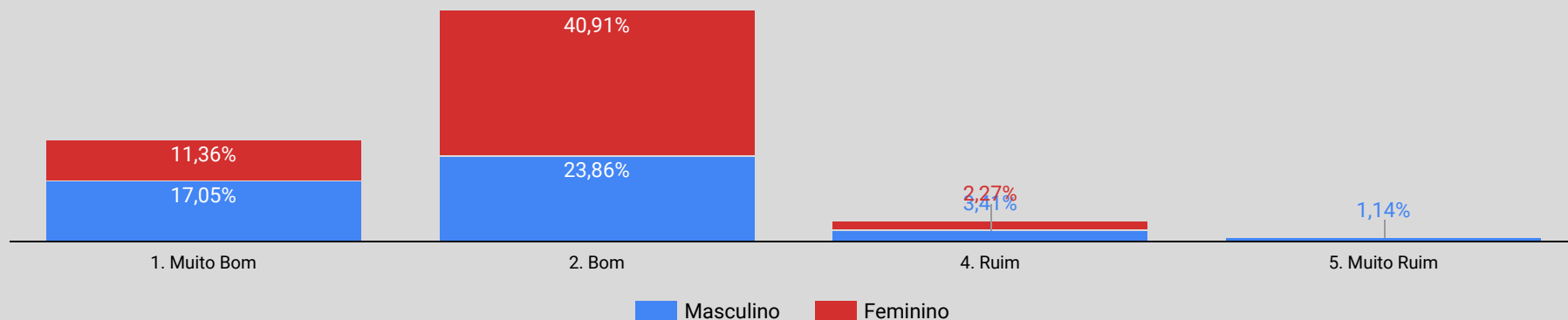
Mulheres que avaliam o plano como "Bom"

40,91%

Qual a avaliação geral para seu plano de saúde?



Avaliação do plano de saúde por sexo



AVALIAÇÃO DO PLANO UNIMED

O plano de saúde é bem avaliado tanto por titulares, quanto por dependentes. O mesmo ocorre na avaliação pela faixa etária, sendo o plano bem avaliado em todas as faixas etárias entrevistadas.

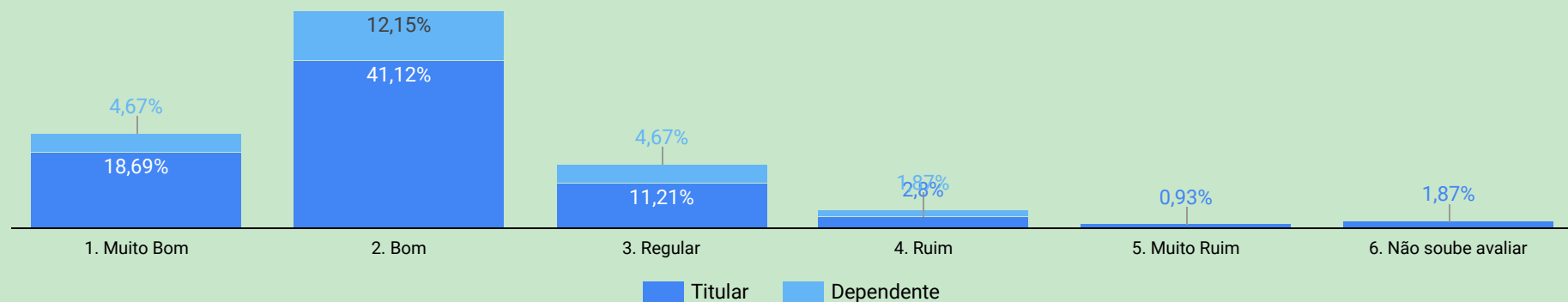
Titulares avaliam o plano como "Bom"

41,12%

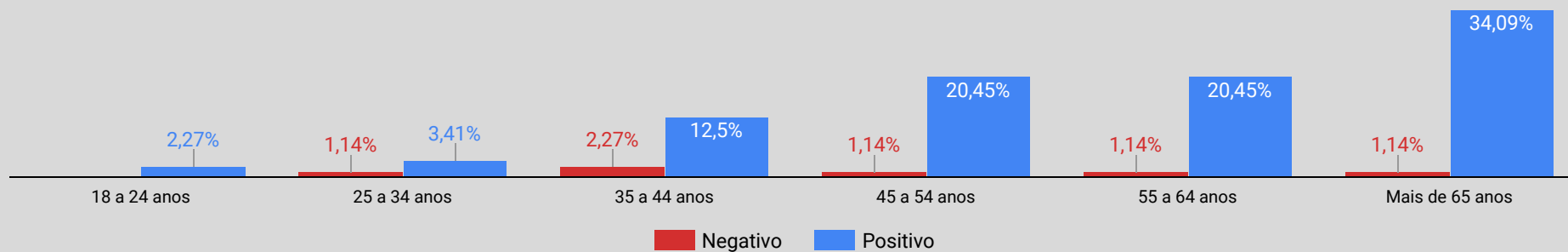
+65 anos acham o plano bom

34,09%

Avaliação do plano por Titularidade



Avaliação do plano por Faixa Etária



RECOMENDAÇÃO DO PLANO

O plano de saúde da Unimed Caratinga seria recomendado por mais de 90% dos beneficiários, sendo que a maioria recomendaria "com certeza", principalmente na faixa etária acima de 65 anos.

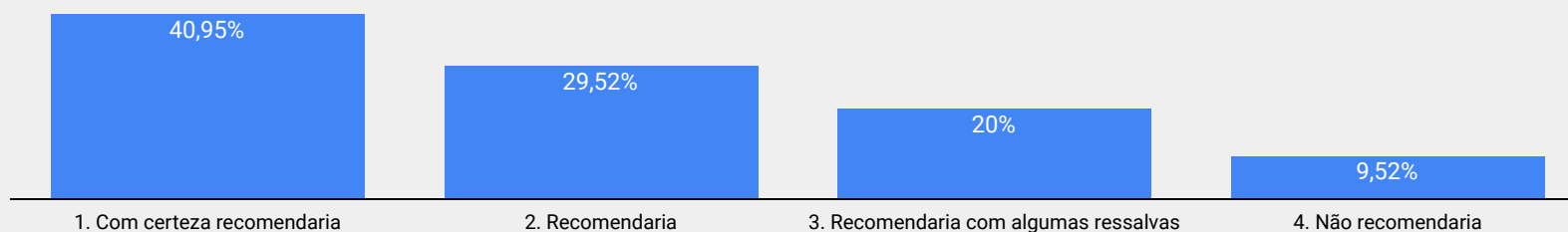
Com certeza, recomendaria o plano

40,95%

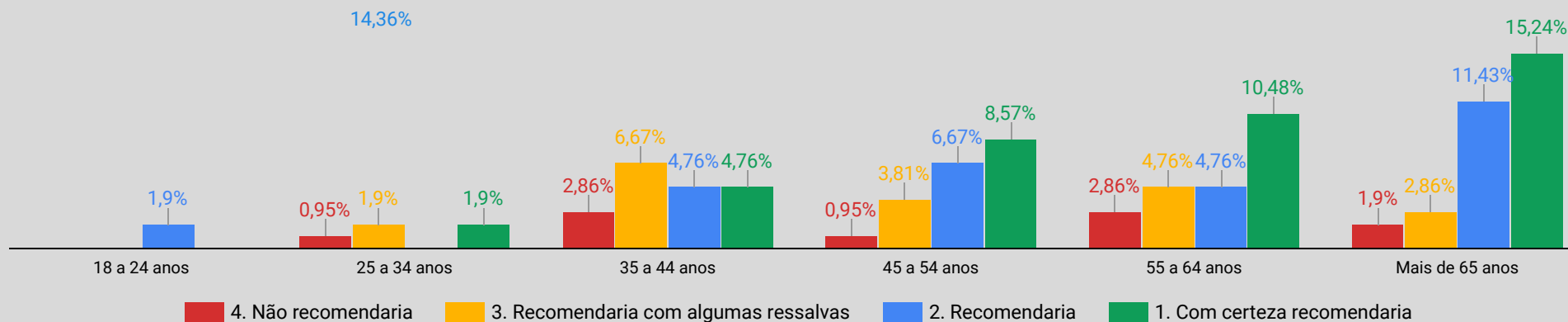
Faixa etária de +65 anos que, com certeza recomendaria o plano

15,24%

Recomendaria seu plano de saúde para amigos e familiares?



Recomendação do plano por faixa etária



RECOMENDAÇÃO DO PLANO

A recomendação do plano por titularidade não apresenta variações dos índices por titulares e dependentes, ambos, em sua maioria, recomendariam o plano à amigos e familiares. O mesmo acontece avaliando a recomendação por sexo, ambos recomendariam o plano de saúde da Unimed Caratinga.

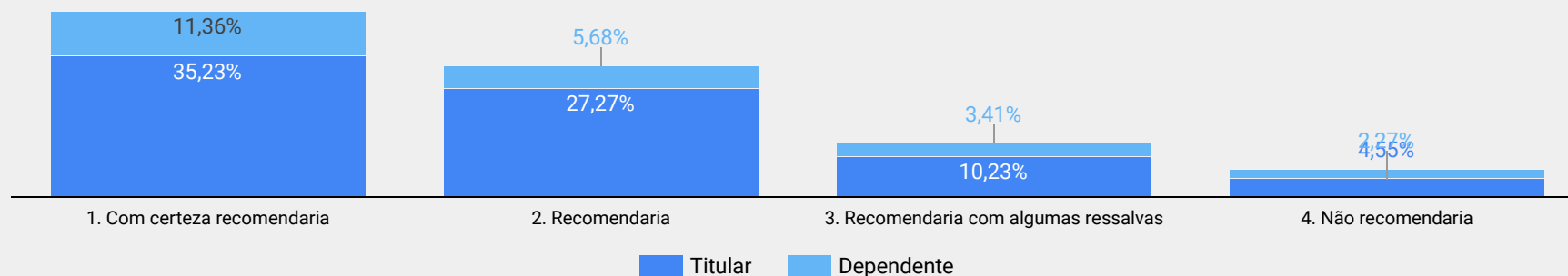
Titular que, com certeza recomendaria o plano

35,23%

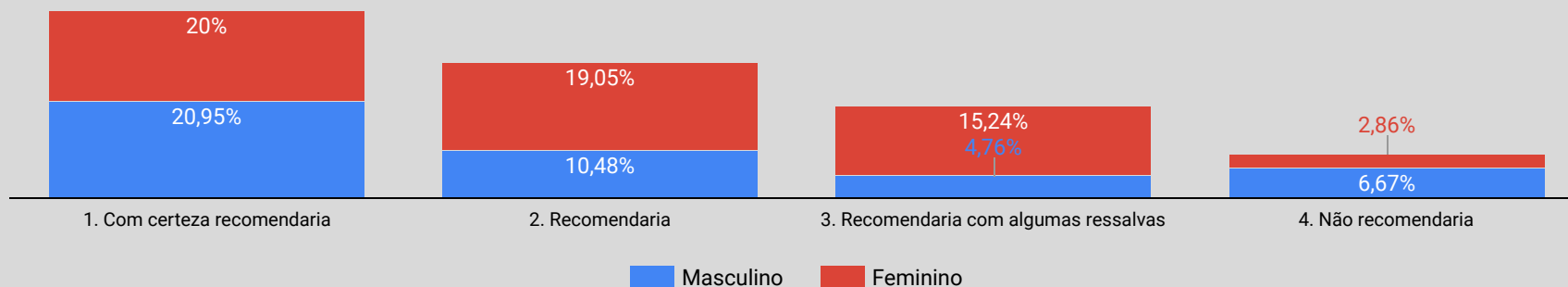
Pessoas do sexo masculino que, com certeza recomendaria o plano

20,95%

Recomendação do plano por titularidade



Recomendação do plano por sexo



CONCLUSÕES

Faculdade
UNIMED



A Unimed Caratinga é avaliada positivamente por mais de 75% dos entrevistados (23,36% de avaliações como "Muito Bom" e 53,27% como "Bom").

Os pontos de atenção identificados são em relação à comunicação e esclarecimentos da Unimed Caratinga quanto aos exames preventivos, no qual pouco mais de 12% alegaram ter recebido comunicados da operadora sobre o assunto, e no retorno das reclamações recebidas, onde mais de 60% não tiveram sua reclamação resolvida.

Mais de 75% dos entrevistados avaliam positivamente o plano. Além disso, mais de 90% dos entrevistados recomendariam o plano de saúde da operadora para amigos e familiares, demonstrando satisfação com a Unimed Caratinga.

No cenário geral a Unimed Caratinga é bem avaliada pelos seus beneficiários entrevistados.