

# Pesquisa de Satisfação Beneficiários

## - IDSS -

Ano Base 2018

**Unimed**   
Ribeirão Preto



AGÊNCIA DE PESQUISAS



# SUMÁRIO

**01** INTRODUÇÃO **03**

---

**02** METODOLOGIA **05**

---

**03** PERFIL DA AMOSTRA **08**

---

**04** ATENÇÃO À SAUDE **11**

---

**05** CANAIS DE ATENDIMENTO **21**

---

**06** AVALIAÇÃO GERAL **27**

---

**07** CONCLUSÕES **32**

---



# INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



# INTRODUÇÃO

## EMPRESA

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

## RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## CENÁRIO

A Unimed Ribeirão Preto 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 Ribeirão Preto com os serviços prestados pela Operadora.



## PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ribeirão Preto, com 18 anos ou mais.

# METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



# 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.

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

### INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

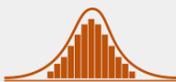
**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



### TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



### AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 600  
Erro de 4,0%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 135.098 beneficiários com 18 anos ou mais.



### TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



### INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



### PERÍODO DA COLETA

De 21/01/2019 a  
06/03/2019.



## METODOLOGIA



# CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

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.

Dos 135.098 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Ribeirão Preto, foram abordados no total 4.752 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	624
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	116
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	21
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	3.991

Em relação ao item (i), 24 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), 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.

# PERFIL DA AMOSTRA



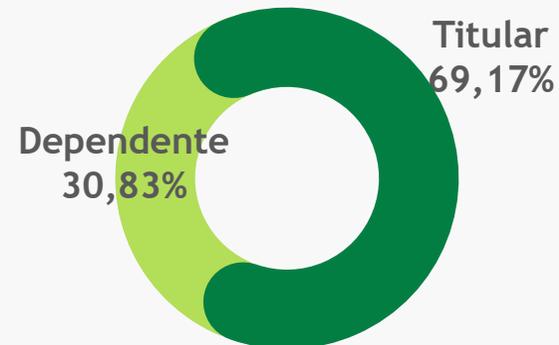
AGÊNCIA DE PESQUISAS

# PERFIL DA AMOSTRA

## GÊNERO

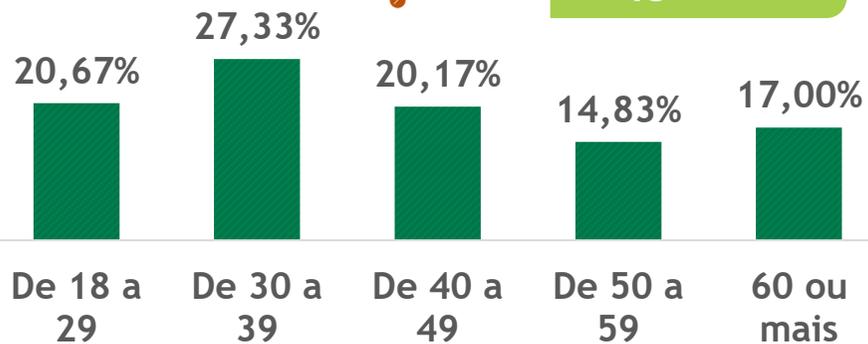


## PERFIL

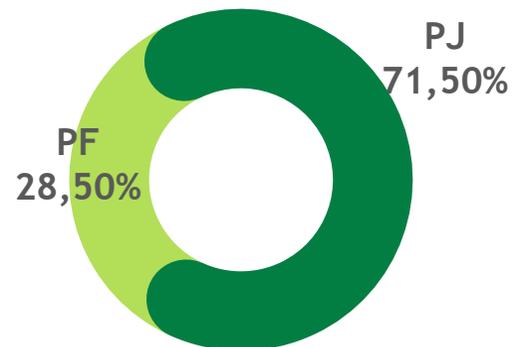


## FAIXA ETÁRIA

Idade Média  
43 anos



## PLANO

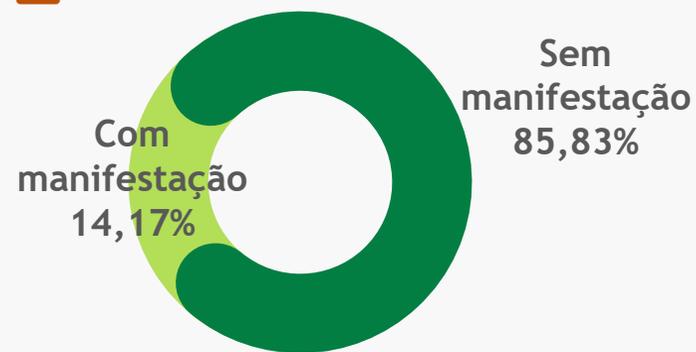
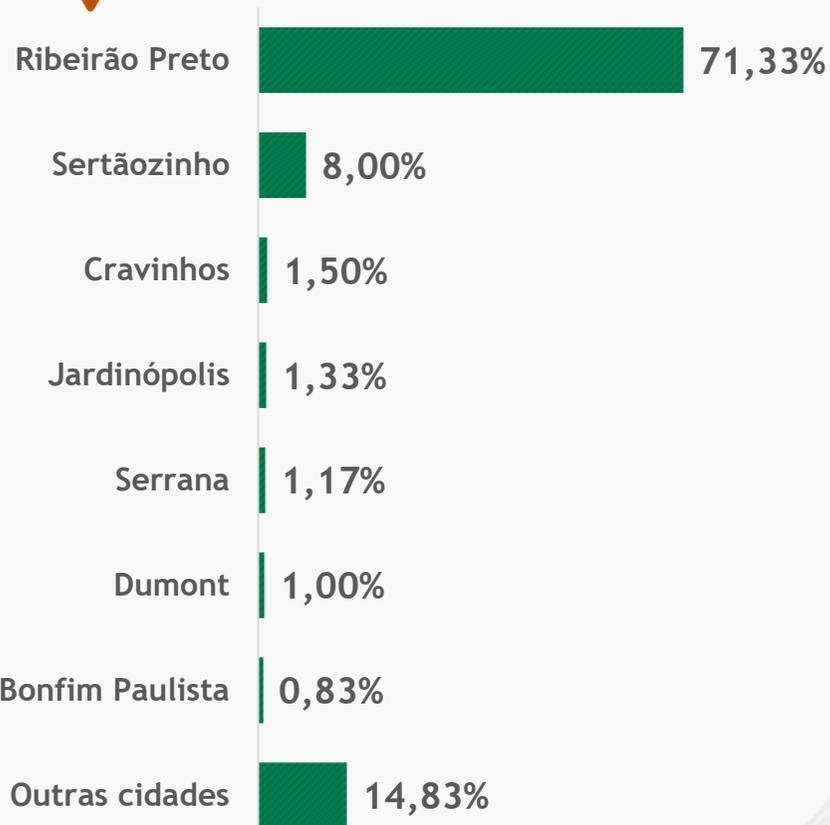


Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# PERFIL DA AMOSTRA



## CIDADE



Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%



# ATENÇÃO À SAÚDE

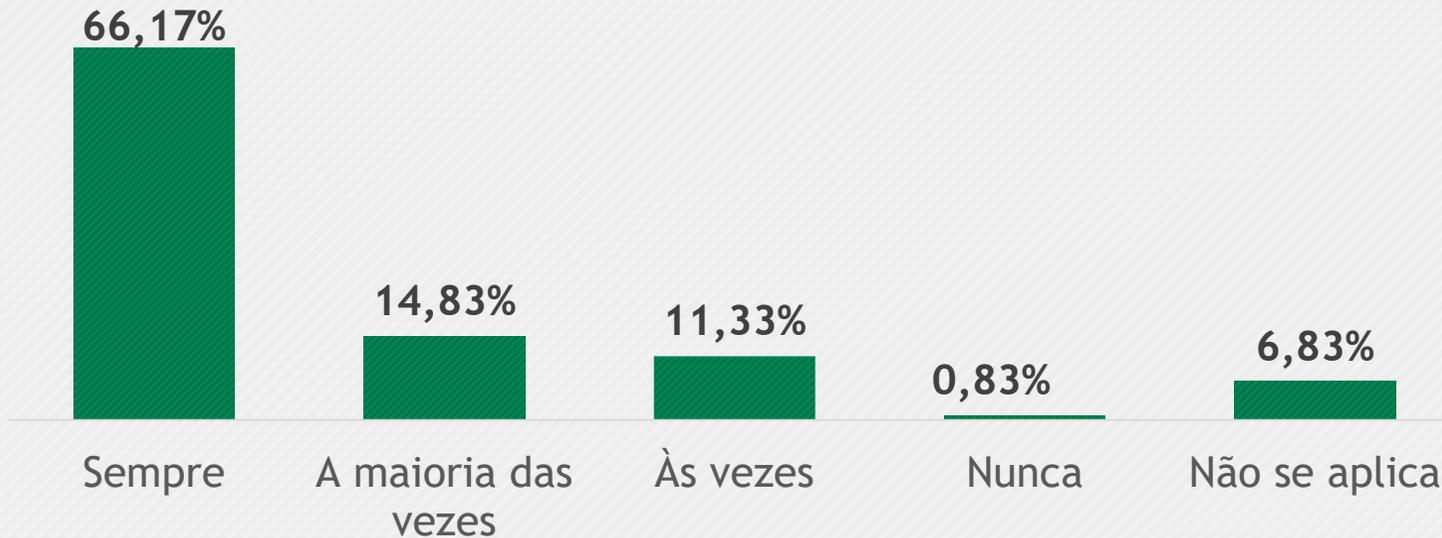


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# 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?



\*Base de respostas válidas (559).

A maior parte dos entrevistados necessitou de cuidados de saúde nos últimos 12 meses. Entre eles 86,94% obteve atendimento por meio do plano sempre ou na maioria das vezes que precisou.

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



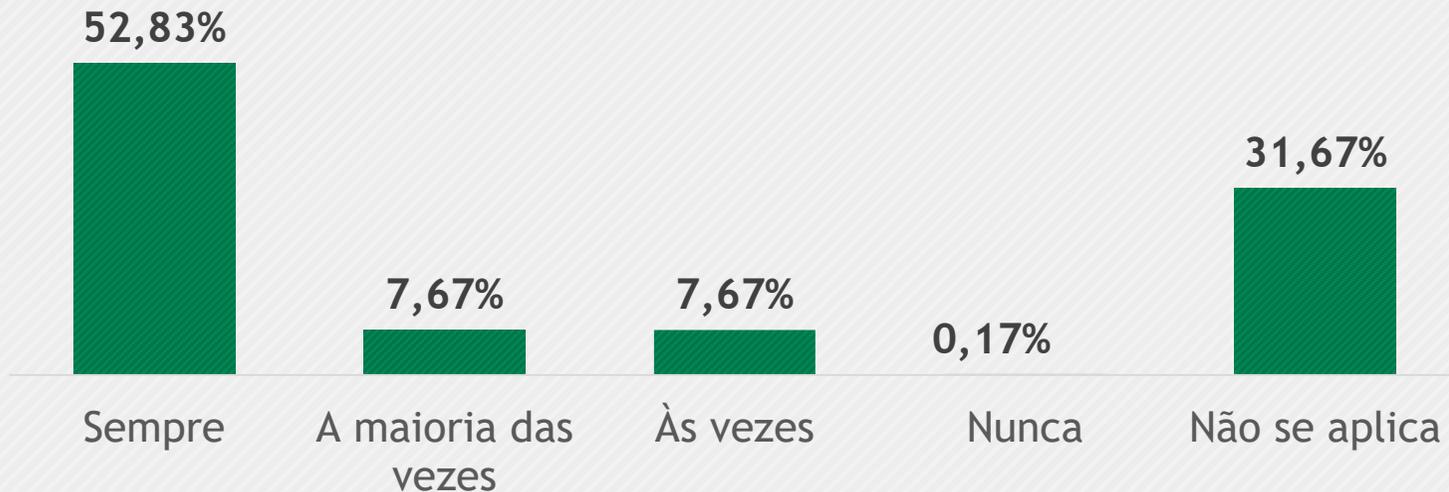
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
<b>Sempre</b>	66,17%	67,13%	63,74%	65,36%	66,88%	61,06%	64,68%	73,30%
<b>A maioria das vezes</b>	14,83%	13,29%	18,71%	11,07%	18,13%	17,79%	15,92%	10,47%
<b>Às vezes</b>	11,33%	11,89%	9,94%	11,43%	11,25%	11,54%	10,95%	11,52%
<b>Nunca</b>	0,83%	0,23%	2,34%	1,43%	0,31%	0,96%	0,50%	1,05%
<b>Não se aplica</b>	6,83%	7,46%	5,26%	10,71%	3,44%	8,65%	7,96%	3,66%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191
<b>Top2Box</b> 	86,94%	86,90%	87,04%	85,60%	88,03%	86,32%	87,57%	86,96%
<b>Bottom2Box</b> 	13,06%	13,10%	12,96%	14,40%	11,97%	13,68%	12,43%	13,04%
<i>Base</i>	559	397	162	250	309	190	185	184

# ATENÇÃO À SAÚDE



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



Top2Box



88,54%

Bottom2Box



11,46%

Pouco menos de um terço dos entrevistados não precisou de atenção imediata (31,67%). Entre aqueles que precisaram, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou (88,54%).

\*Base de respostas válidas (410).

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# ATENÇÃO À SAÚDE



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

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
<b>Sempre</b>	52,83%	53,85%	50,29%	51,79%	53,75%	50,00%	54,23%	54,45%
<b>A maioria das vezes</b>	7,67%	8,16%	6,43%	6,43%	8,75%	9,62%	6,97%	6,28%
<b>Às vezes</b>	7,67%	6,53%	10,53%	6,07%	9,06%	8,17%	7,46%	7,33%
<b>Nunca</b>	0,17%	0,23%	0,00%	0,00%	0,31%	0,48%	0,00%	0,00%
<b>Não se aplica</b>	31,67%	31,24%	32,75%	35,71%	28,13%	31,73%	31,34%	31,94%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191
<b>Top2Box</b> 	88,54%	90,17%	84,35%	90,56%	86,96%	87,32%	89,13%	89,23%
<b>Bottom2Box</b> 	11,46%	9,83%	15,65%	9,44%	13,04%	12,68%	10,87%	10,77%
<i>Base</i>	410	295	115	180	230	142	138	130

# 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.?



Pouco menos de um décimo recebeu algum tipo de comunicação da Unimed Ribeirão Preto.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	5,13%	16,37%	9,64%	7,19%
Não	94,87%	83,63%	90,36%	92,81%
Base	429	171	280	320

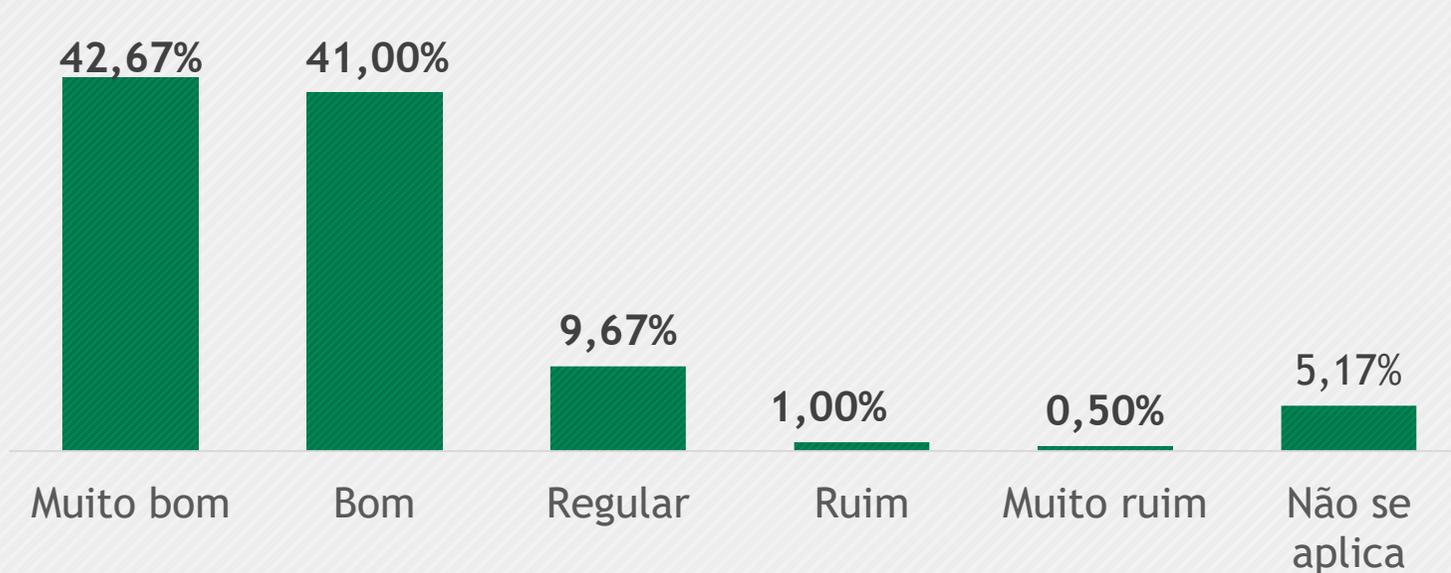
	Faixa Etária		
	Até 34	De 34 a 49	50 ou mais
Sim	8,17%	7,96%	8,90%
Não	91,83%	92,04%	91,10%
Base	208	201	191

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# 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)?



**Top2Box**  
  
88,22%

**Bottom2Box**  
  
1,58%

Há uma grande satisfação dos beneficiários em relação ao atendimento recebido. A maioria avaliou toda a atenção em saúde com Muito Bom ou Bom.

*\*Base de respostas válidas (569).*

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# 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)?

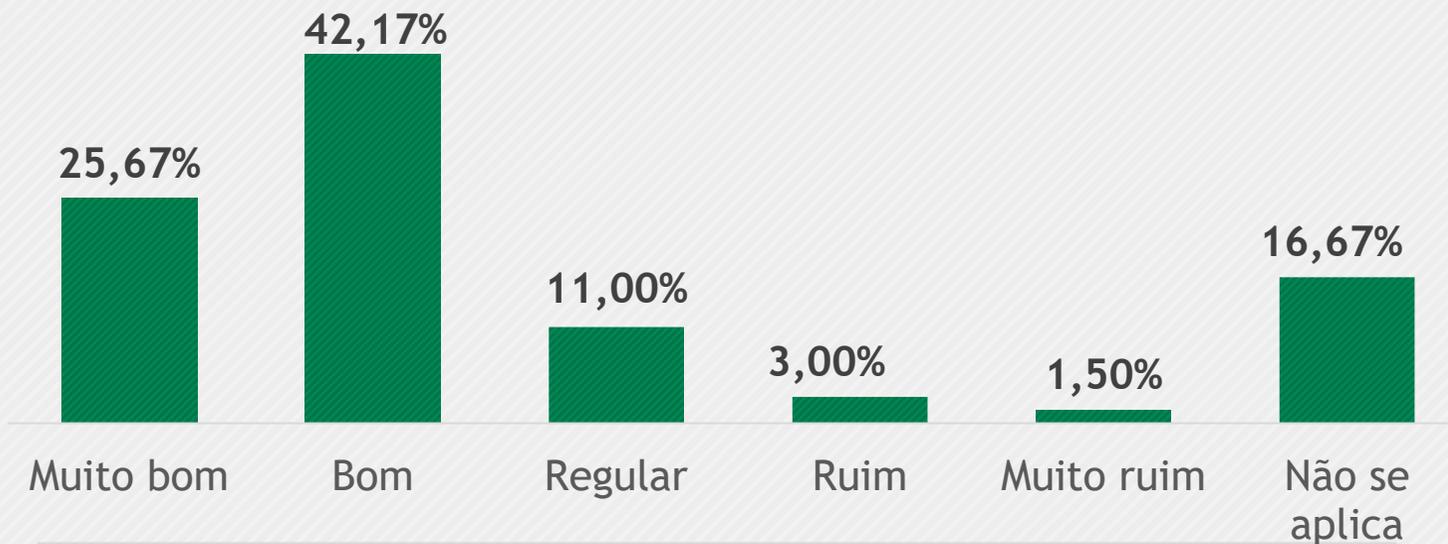
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	42,67%	42,66%	42,69%	42,86%	42,50%	39,42%	39,30%	49,74%
Bom	41,00%	42,42%	37,43%	41,43%	40,63%	39,90%	41,79%	41,36%
Regular	9,67%	7,46%	15,20%	8,21%	10,94%	12,98%	9,95%	5,76%
Ruim	1,00%	0,93%	1,17%	0,71%	1,25%	1,92%	0,00%	1,05%
Muito Ruim	0,50%	0,23%	1,17%	0,36%	0,63%	0,48%	1,00%	0,00%
Não se aplica	5,17%	6,29%	2,34%	6,43%	4,06%	5,29%	7,96%	2,09%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191

<b>Top2Box</b>	<b>88,22%</b>	<b>90,80%</b>	<b>82,04%</b>	<b>90,08%</b>	<b>86,64%</b>	<b>83,76%</b>	<b>88,11%</b>	<b>93,05%</b>
<b>Bottom2Box</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,24%</b>	<b>2,40%</b>	<b>1,15%</b>	<b>1,95%</b>	<b>2,54%</b>	<b>1,08%</b>	<b>1,07%</b>
<i>Base</i>	569	402	167	262	307	197	185	187

# 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, aplicativo de celular e site na internet)?



**Top2Box**  
  
81,40%

**Bottom2Box**  
  
5,40%

Pouco menos de um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados (16,67%). A maioria dos entrevistados avaliou o acesso como Muito Bom ou Bom.

\*Base de respostas válidas (500).

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# 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, aplicativo de celular e site na internet)?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	25,67%	23,78%	30,41%	25,71%	25,63%	24,52%	24,38%	28,27%
Bom	42,17%	43,36%	39,18%	41,07%	43,13%	42,79%	42,79%	40,84%
Regular	11,00%	10,96%	11,11%	13,21%	9,06%	12,50%	10,95%	9,42%
Ruim	3,00%	2,33%	4,68%	1,43%	4,38%	1,44%	4,48%	3,14%
Muito Ruim	1,50%	1,63%	1,17%	1,43%	1,56%	1,92%	1,99%	0,52%
Não se aplica	16,67%	17,95%	13,45%	17,14%	16,25%	16,83%	15,42%	17,80%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191

<b>Top2Box</b> 	<b>81,40%</b>	<b>81,82%</b>	<b>80,41%</b>	<b>80,60%</b>	<b>82,09%</b>	<b>80,92%</b>	<b>79,41%</b>	<b>84,08%</b>
<b>Bottom2Box</b> 	<b>5,40%</b>	<b>4,83%</b>	<b>6,76%</b>	<b>3,45%</b>	<b>7,09%</b>	<b>4,05%</b>	<b>7,65%</b>	<b>4,46%</b>
<i>Base</i>	500	352	148	232	268	173	170	157



# CANAIS DE ATENDIMENTO

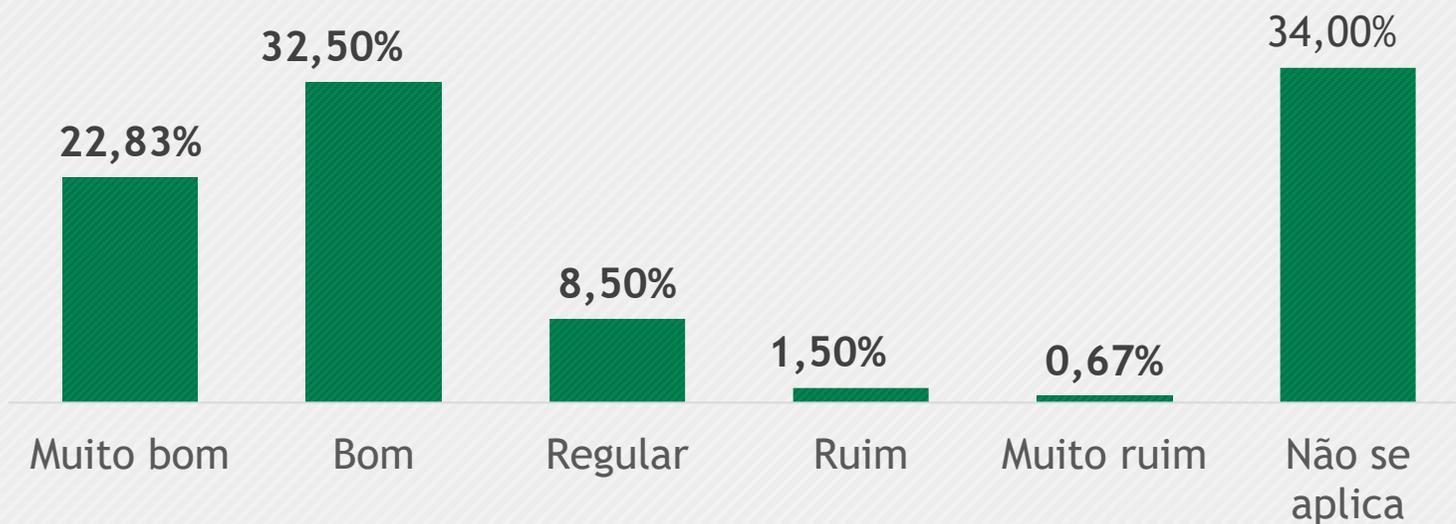


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Pouco mais de um terço dos beneficiários não entrou em contato com a Operadora (34,00%). Considerando os entrevistados que avaliaram, a maioria se mostrou satisfeito com o atendimento recebido através dos canais de atendimento.

\*Base de respostas válidas (396).

Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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

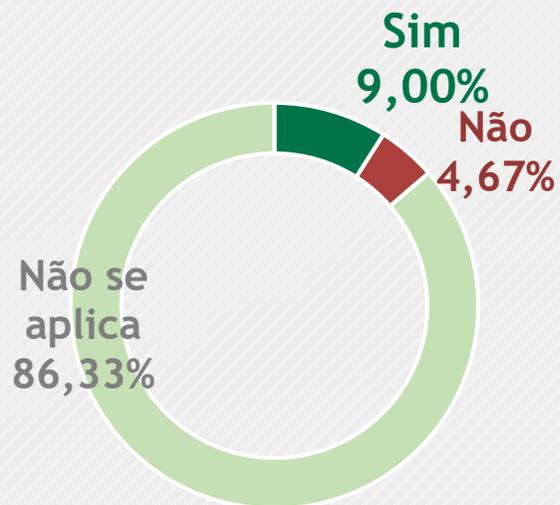
	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	22,83%	20,98%	27,49%	21,07%	24,38%	19,23%	20,90%	28,80%
Bom	32,50%	32,63%	32,16%	31,07%	33,75%	26,92%	31,34%	39,79%
Regular	8,50%	8,62%	8,19%	9,29%	7,81%	10,58%	8,96%	5,76%
Ruim	1,50%	1,63%	1,17%	2,14%	0,94%	1,92%	1,99%	0,52%
Muito Ruim	0,67%	0,47%	1,17%	0,36%	0,94%	0,96%	1,00%	0,00%
Não se aplica	34,00%	35,66%	29,82%	36,07%	32,19%	40,38%	35,82%	25,13%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191

<b>Top2Box</b>	<b>83,84%</b>	<b>83,33%</b>	<b>85,00%</b>	<b>81,56%</b>	<b>85,71%</b>	<b>77,42%</b>	<b>81,40%</b>	<b>91,61%</b>
<b>Bottom2Box</b>	<b>3,28%</b>	<b>3,26%</b>	<b>3,33%</b>	<b>3,91%</b>	<b>2,76%</b>	<b>4,84%</b>	<b>4,65%</b>	<b>0,70%</b>
<i>Base</i>	396	276	120	179	217	124	129	143

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Pouco mais de um décimo (13,67%) fez alguma reclamação. A maioria dos reclamantes teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	8,62%	9,94%	7,50%	10,31%
Não	3,73%	7,02%	4,29%	5,00%
Não se aplica	87,65%	83,04%	88,21%	84,69%
<i>Base</i>	429	171	280	320

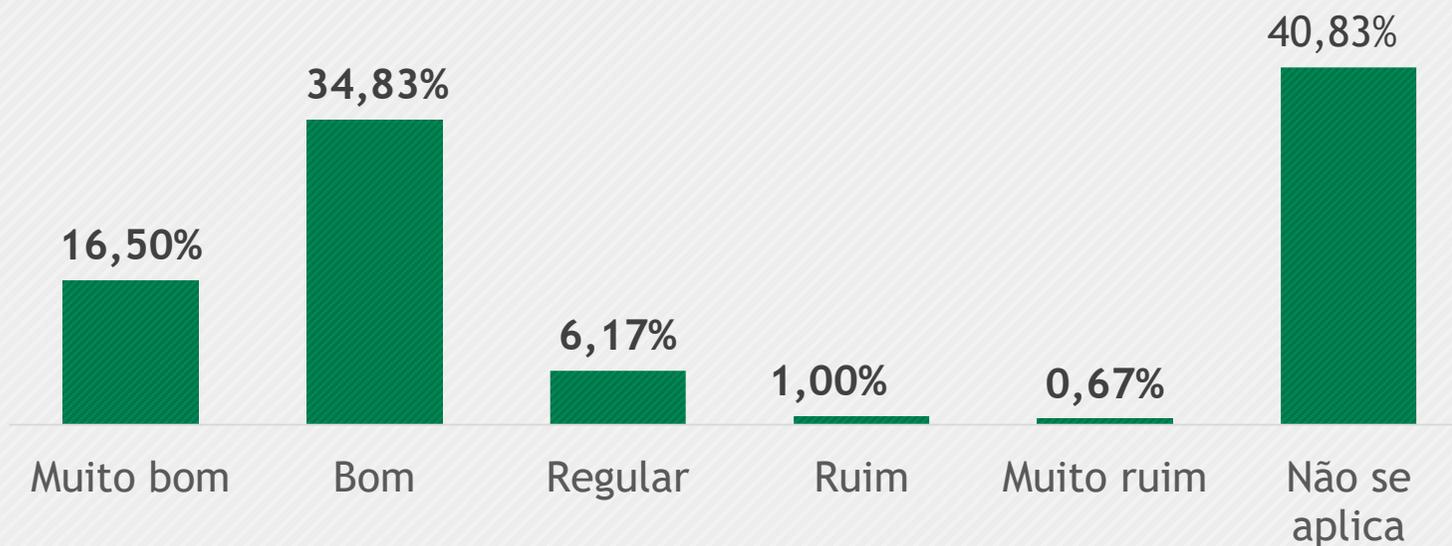
	Faixa Etária		
	Até 34	De 34 a 49	50 ou mais
Sim	9,13%	10,95%	6,81%
Não	4,33%	5,97%	3,66%
Não se aplica	86,54%	83,08%	89,53%
<i>Base</i>	208	201	191

Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Os beneficiários estão satisfeitos com os documentos e formulários exigidos pela Unimed Ribeirão Preto. Cerca de dois quintos (40,83%) não avaliaram.

\*Base de respostas válidas (355).



Base: 600 beneficiários;  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# CANAIS DE ATENDIMENTO



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

	Plano			Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	16,50%	16,78%	15,79%	17,14%	15,94%	15,38%	13,93%	20,42%
Bom	34,83%	38,00%	26,90%	36,43%	33,44%	33,17%	32,34%	39,27%
Regular	6,17%	5,83%	7,02%	8,21%	4,38%	9,13%	5,47%	3,66%
Ruim	1,00%	0,70%	1,75%	1,07%	0,94%	0,48%	1,99%	0,52%
Muito Ruim	0,67%	0,70%	0,58%	0,71%	0,63%	0,96%	0,50%	0,52%
Não se aplica	40,83%	38,00%	47,95%	36,43%	44,69%	40,87%	45,77%	35,60%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191
<b>Top2Box</b>	<b>86,76%</b>	<b>88,35%</b>	<b>82,02%</b>	<b>84,27%</b>	<b>89,27%</b>	<b>82,11%</b>	<b>85,32%</b>	<b>92,68%</b>
<b>Bottom2Box</b>	<b>2,82%</b>	<b>2,26%</b>	<b>4,49%</b>	<b>2,81%</b>	<b>2,82%</b>	<b>2,44%</b>	<b>4,59%</b>	<b>1,63%</b>
<i>Base</i>	355	266	89	178	177	123	109	123

# AVALIAÇÃO GERAL

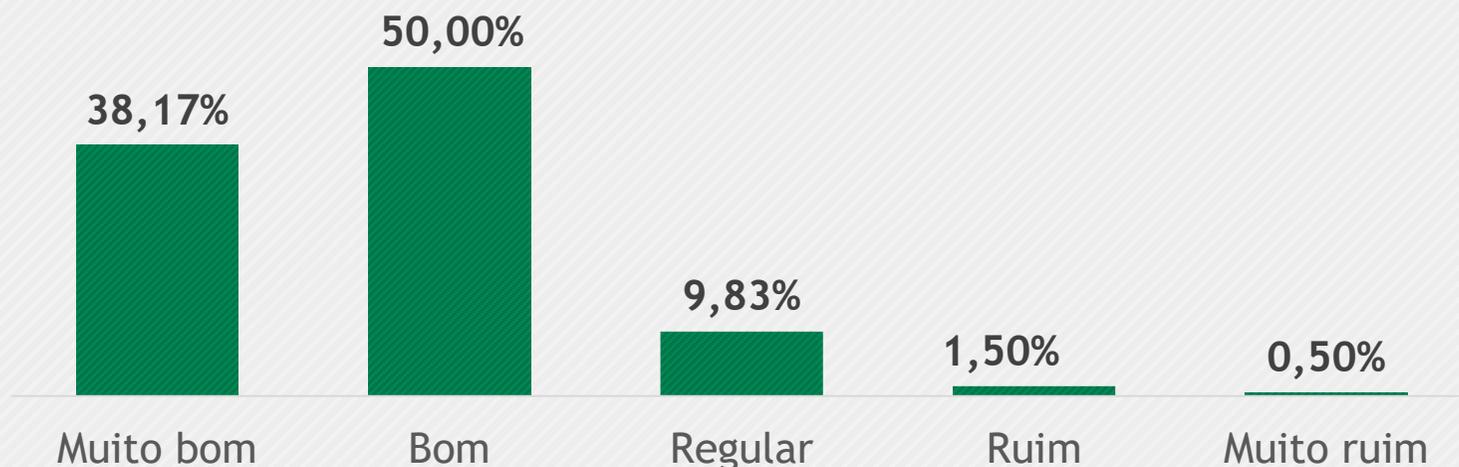


AGÊNCIA DE PESQUISAS

# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



88,17%

Bottom2Box



2,00%

Os beneficiários estão satisfeitos em relação ao plano como um todo. A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Ribeirão Preto.

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

# AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

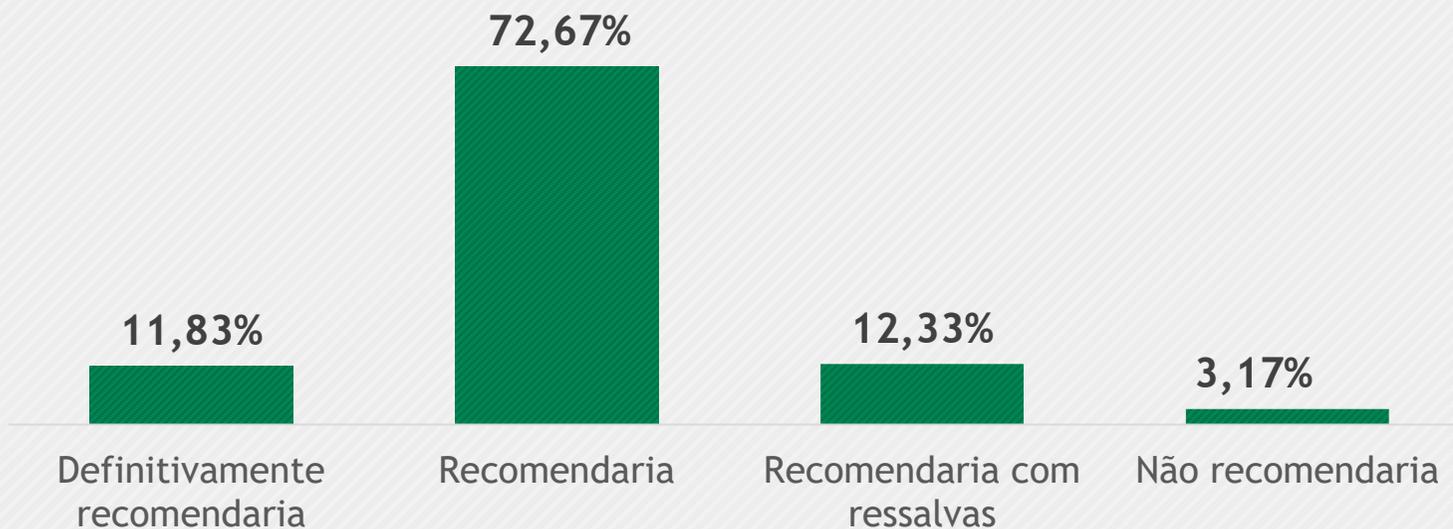
	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
Muito Bom	38,17%	38,46%	37,43%	36,43%	39,69%	41,83%	33,83%	38,74%
Bom	50,00%	51,05%	47,37%	52,14%	48,13%	47,12%	51,24%	51,83%
Regular	9,83%	8,62%	12,87%	8,93%	10,63%	8,17%	12,44%	8,90%
Ruim	1,50%	1,17%	2,34%	1,79%	1,25%	1,92%	1,99%	0,52%
Muito Ruim	0,50%	0,70%	0,00%	0,71%	0,31%	0,96%	0,50%	0,00%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191

<b>Top2Box</b>	<b>88,17%</b>	<b>89,51%</b>	<b>84,80%</b>	<b>88,57%</b>	<b>87,82%</b>	<b>88,95%</b>	<b>85,07%</b>	<b>90,57%</b>
<b>Bottom2Box</b>	<b>2,00%</b>	<b>1,87%</b>	<b>2,34%</b>	<b>2,50%</b>	<b>1,56%</b>	<b>2,88%</b>	<b>2,49%</b>	<b>0,52%</b>
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191

# AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria\*



84,50%

Não recomendaria



3,17%

A maioria dos beneficiários (84,50%) recomendaria o plano da Unimed Ribeirão Preto, 12,33% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,17% não o recomendariam.

Base: 600 beneficiários  
Margem de erro: 4,0%  
Nível de confiança: 95%

\*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

# AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 49	50 ou mais
<b>Definitivamente recomendaria</b>	11,83%	10,72%	14,62%	13,57%	10,31%	11,54%	11,94%	12,04%
<b>Recomendaria</b>	72,67%	75,76%	64,91%	73,21%	72,19%	70,67%	72,14%	75,39%
<b>Recomendaria com ressalvas</b>	12,33%	11,19%	15,20%	10,71%	13,75%	15,38%	11,44%	9,95%
<b>Não recomendaria</b>	3,17%	2,33%	5,26%	2,50%	3,75%	2,40%	4,48%	2,62%
<i>Base</i>	600	429	171	280	320	208	201	191

# CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS



## Conclusões

## ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Ribeirão Preto. Entre os que buscaram cuidados de saúde, 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 no atendimento.

Quase um terço da amostra pesquisada não utilizou 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 menos de um décimo dos beneficiários afirmou ter recebido comunicação do plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é elevada. O Top2Box obtido foi de 88,22%, baseando-se nas respostas válidas.

A lista dos prestadores de serviços credenciados foi bem avaliada em relação à facilidade de acesso. O Top2Box obtido foi de 81,40%, considerando as respostas válidas.



## Conclusões

### CANAIS DE ATENDIMENTO

Pouco mais de terço dos entrevistados não acessou os canais de atendimento da Unimed Ribeirão Preto nos últimos 12 meses.

Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 83,84%, considerando as respostas válidas.

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

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 86,76%, considerando as respostas válidas. Dois quintos dos beneficiários não souberam avaliar a documentação exigida.



## Conclusões

### AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Ribeirão Preto como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 9,83% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,00% das respostas. O Top2Box obtido foi de 88,17%, considerando as respostas válidas.

A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Unimed Ribeirão Preto (84,50%). Pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação (12,33%) e a contraíndicação atinge apenas 3,17% das respostas.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

41 3092-7505

