



Litz Estratégia e Marketing

Consultoria, Pesquisa e Conhecimento.



AS EMPRESAS BUSCAM MELHORIAS, A LITZ APRESENTA SOLUÇÕES.



- ▣ Consultoria Empresarial
- ▣ Inteligência de Mercado



- ▣ Comunidades Digitais e Pesquisa Digital
- ▣ Plataforma de Planejamento Estratégico



- ▣ Plataforma de Educação corporativa
- ▣ Escola de Gestão

Nosso propósito é gerar informação de valor para que as empresas tomem decisões estratégicas relacionadas a sustentação de suas atividades e futuro.

Em meio aos desafios da Indústria 4.0, a Litz desenvolve há mais de 10 anos soluções completas em inteligência de mercado, *compliance* digital, *employee experience*, educação corporativa e consultoria em estratégia e planejamento, apoiando a transformação digital e a tomada de decisão em diferentes negócios.

Nossos *frameworks* e metodologias são indicados aos mais diversos setores, tais como saúde, educação, mercado imobiliário, varejo, serviços e cooperativas (agro - saúde - crédito), possibilitando ganhos em produtividade, relação com os clientes, mercado e colaboradores, e, resultados econômicos.

DIRETORES

Mario Nei Paccagnan

- ☒ Pós Doutor em Administração – PUC/PR;
- ☒ Doutor em Administração – FEA/ USP;
- ☒ Mestre em Administração – PUC/ SP;
- ☒ Pós Graduado em Marketing e Propaganda – UEL/ PR;
- ☒ Pós Graduado em Administração Rural – UEL/ PR;
- ☒ Pós Graduado em Administração Financeira – Inbrape/ Unifil
- ☒ Graduado em Administração – UEL/ PR;

Outras atividades: Atua ou atuou como professor dos programas de MBA e Pós-graduação da: Positivo, ISAE-PR, PUC-PR, UEL, UNIVEL - Cascavel, UNIVEM- Marília, INBRAPE, FECEA – Apucarana.



Renato da Rocha Neto

- ☒ Mestre em Administração – UEL/ PR;
- ☒ Graduado em Administração – UEL/ PR;
- ☒ Aperfeiçoamento em Pesquisa de Mercado e Planejamento Estratégico de Marketing – ESPM/ SP
- ☒ Aperfeiçoamento em Inteligência de Mercado – IBRAMERC/ SP

Outras atividades: Atua ou atuou como professor de graduação e pós-graduação da Positivo, UEL, Faculdade Arthur Thomas, ISAE/ FGV, Unopar, PUC-PR, Univem, TEAR Escola de Negócios, Fafipa, Fafijan.

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde 2021

Unimed Encosta da Serra



SUMÁRIO

00	• Metodologia	06	• Avaliação da Unimed	13	• Clínicas de Terapia
01	• Perfil dos Entrevistados	07	• Atendimento Unimed	14	• Hospitais
02	• ANS – Atenção à Saúde	08	• Serviços Oferecidos pela Unimed	15	• Pronto Atendimento
03	• ANS – Canais de Atendimento	09	• Consultórios	16	• Imagem Unimed
04	• ANS – Avaliação Geral	10	• Laboratórios de Análises Clínicas e Clínicas de Imagem	17	• Satisfação Geral
05	• ANS – Considerações Finais	11	• Laboratórios de Análises Clínicas	18	• Considerações Finais
		12	• Clínicas de Imagem		



Introdução

Razão Social e Registro da Operadora na ANS

UNIMED ENCOSTA DA SERRA

Registro ANS: 311715

Responsável Técnico e Registro CONRE

Ana Julia Righetto

Registro CONRE-4: 9437-A

Empresa Responsável pela Execução da Pesquisa e Composição do Relatório

Litz – Estratégia e Marketing

Auditor Independente Responsável

Andressa Kutschenko Nahas

CONRE: 9066-A

Objetivo da Pesquisa

Mensurar a satisfação dos beneficiários do plano de Saúde Unimed Encosta da Serra com os serviços prestados pela operadora.

Definição da Pesquisa

A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa em decorrência da quantificação no tratamento dos dados. A técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação.

Público-Alvo do Relatório da Pesquisa

O público-alvo do relatório e usuário das informações da pesquisa são os beneficiários da operadora avaliada e os potenciais beneficiários e/ou tomadores de decisão de contratação de plano. Tem-se ainda os colaboradores para potenciais análises e ou melhorias nos serviços prestados, ou ainda prestadores, cooperados, agência reguladora do setor e outros interessados

Dados Técnicos da Pesquisa

Descrição do Universo Amostral

A população da pesquisa se refere aos cliente da Unimed Encosta da Serra com idade superior a 18 anos de idade. Destaca-se que, do total de 37.397 beneficiários ativos, 29.289 pertencem a população alvo. Os demais 8.108 beneficiários, menores de 18 anos, foram excluídos da população da pesquisa antes do sorteio da amostra, conforme capítulo 2 (Planejamento da Pesquisa) do “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar, documento disponibilizado em 2020.

Tipo de Amostragem e Justificativa

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de beneficiários, conforme capítulo 2 (“Planejamento da Pesquisa”) do “Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de beneficiários de Planos de Saúde”, publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”) no ano de 2020, destaca-se que a técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação, levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes estratos na base de clientes da Unimed Encosta da Serra:

1. Gênero;
2. Faixa Etária;
3. Abrangência Geográfica;
4. Tipo de Produto
5. Segmentação de Produto

Descrição da População Amostrada

Para seleção dos entrevistados, considerou-se os beneficiários da Unimed Encosta da Serra com idade superior a 18 anos.

Tamanho da Amostra

Embora o cálculo da amostra, calculado considerando erro amostral de 5% e margem de 95% de confiança, aponte para a necessidade de tamanho amostral de 380 pesquisas para ser representativa, optou-se pela aplicação de 400 entrevistas no total, acarretando a minimização de erros não amostrais.

Erro Amostral

Para o plano amostral, sugere-se uma análise considerando margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%.

Composição Amostral

Destaca-se que o planejamento amostral e estratificações são abordados com maior profundidade no documento técnico da pesquisa.

Na tabela a seguir demonstra-se o cumprimento da cota planejada de acordo com o perfil do público alvo definido para a pesquisa:

Critério	Cota Planejada		Pesquisas Realizadas	
• Gênero				
Feminino	235	58,75%	235	58,75%
Masculino	165	41,25%	165	41,25%
• Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	36	9,00%	33	8,25%
De 24 a 28 anos	42	10,50%	40	10,00%
De 29 a 33 anos	52	13,00%	54	13,50%
De 34 a 38 anos	56	14,00%	56	14,00%
De 39 a 43 anos	54	13,50%	55	13,75%
De 44 a 48 anos	40	10,00%	42	10,50%
De 49 a 53 anos	31	7,75%	31	7,75%
De 54 a 58 anos	28	7,00%	27	6,75%
59 anos ou mais	61	15,25%	62	15,50%
• Abrangência Geográfica				
Regional	253	63,25%	255	63,75%
Estadual	14	3,50%	13	3,25%
Nacional	133	33,25%	132	33,00%
• Tipo de Contrato				
Coletivo Empresarial	316	79,00%	314	78,50%
Individual/ Empresarial	84	21,00%	86	21,50%
• Segmentação Assistencial				
Ambulatorial	109	27,25%	109	27,25%
Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia	280	70,00%	279	69,75%
Outros	11	2,75%	12	3,00%

Dados Técnicos da Pesquisa

Forma de Coleta dos Dados

A pesquisa foi quantitativa. Neste caso, foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado, sendo que sua aplicação ocorreu por meio de pesquisadores devidamente treinados para a abordagem telefônica.

Sistema Interno de Controle e Identificação de Participação Fraudulenta ou Desatenta

O controle de qualidade das pesquisas ocorrem mediante supervisão *in loco* dos pesquisadores e gravação das pesquisas realizadas. Além da supervisão *in loco*, há uma segunda monitoria, em outra sala, da produtividade e atuação de cada ponto de aplicação. O monitoramento constante a partir do sistema de coleta utilizado permite o controle e identificação de fatores que podem estar impactando na coleta.

Não houve ação corretiva quanto a participação fraudulenta. Por outro lado, foram constatados erros de interpretação, sobretudo quanto ao entendimento das questões 1 e 2 do questionário mínimo. As seguintes ações corretivas foram realizadas:

1. Realização de nova pesquisa dentro do mesmo perfil de beneficiário que continha erros, seguindo sorteio do próximo respondente;
2. Alinhamento dos pontos de atenção em reunião de alinhamento com pesquisadores;
3. Acompanhamento específico de pesquisadores que apresentavam dificuldades.

Validação dos Contatos e Análise de Qualidade

Com o objetivo de minimizar os erros não amostrais, o cadastro com todos os beneficiários, fornecido pela operadora de plano de saúde foi verificado, constatando-se que todas as informações necessárias estavam presentes.

Adicionalmente, analisou-se também a proporção de beneficiários que possuíam telefones disponíveis para a realização da tentativa de pesquisa. Contatou-se que 12.818 beneficiários, 43,76% do total da população alvo, possuíam contatos válidos para a realização da tentativa de pesquisa.

Uma análise extra foi feita quanto a dificuldade para o cumprimento de cotas considerando a quantidade de beneficiários com contato telefônico. Para isso, foi construído o “Índice de dificuldade” (Ind), que é a divisão de pesquisas necessárias nos diferentes perfis de beneficiários que a pesquisa precisou abordar (n_i) sobre o total de beneficiários com contato telefônico no referido perfil (N_i). Dessa forma, têm-se que:

$$Ind_i = \frac{n_i}{N_i}$$

em que valores acima de 0,05 apontam para possíveis dificuldades para a obtenção da cota planejada para o perfil.

Observou-se, de maneira geral, índice de dificuldade de 0,0312, o que significa que haviam 32 contatos disponíveis para cada pesquisa planejada. Na análise por perfil, no entanto, foram identificados 15 perfis de beneficiários em que $Ind_i \geq 0,05$, colocando-os como perfis passíveis de substituição caso houvesse dificuldade de atingir a cota planejada nesses perfis.

Dados Técnicos da Pesquisa

Código de Controle Operacional (CCO)

Conforme item “t” do Capítulo 4 do “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar, ao longo da pesquisa cada beneficiário foi identificado pelo Código de Controle Operacional. A classificação gerou a seguinte tabela :

Classificação		
i. Questionário concluído	460	5,44%
ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	642	7,60%
iii. Pesquisa Incompleta	48	0,57%
iv. Não foi possível localizar o beneficiário	6.804	80,51%
v. Outros	497	5,88%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	8.451	100%
Taxa de respondentes	5,44%	

Destaca-se o alto indicador de **“Não foi possível localizar o beneficiário”**, visto que, conforme nota técnica, caso o beneficiário não fosse encontrado em uma tentativa de contato, este foi classificado como “Não foi possível localizar o beneficiário”, e a próxima tentativa ocorria no próximo beneficiário sorteado dentro do perfil em questão, garantindo a fluidez da coleta. Esse processo poderia acontecer até três vezes antes de um determinado perfil ser inviabilizado e trocado por outro perfil semelhante.

Erros Não Amostrais

Destaca-se que 60 pesquisas foram excluídas pelo controle de qualidade por ter atingido a cota de determinados perfis ou por erros não amostrais, tais como falhas na operação do sistema, falhas no sistema de gravação que impossibilitaram a gravação de forma nítida, ou erros na condução da pesquisa. Entre os erros de condução observa-se a indução de respostas e a formulação de perguntas fora do padrão do questionário.

Destaca-se que o controle e tratamento de erros não amostrais seguiram os procedimentos descritos em nota técnica, tais como conferência de pesquisas, treinamentos e reuniões de alinhamento com os pesquisadores.

Taxa de Respondentes

Corresponde à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa. Observa-se uma taxa de respondentes de 5,44%.

Período de Realização da Pesquisa

O planejamento da pesquisa foi realizado entre os dias 09 e 14 de dezembro de 2021. A coleta de dados foi realizada entre os dias 30 de dezembro de 2021 e 03 de fevereiro de 2022.

Dados Técnicos da Pesquisa

Análise e Tratamento dos Dados

A aplicação da pesquisa ocorreu via telefone com alimentação dos dados em software para tabulação. Posteriormente, a análise e tratamento dos dados ocorreu por meio de software para pesquisa quantitativa e em seguida as informações foram transferidas para o Microsoft PowerPoint para melhor visualização dos resultados.

Medidas de Segurança para Evitar Acesso, Manipulação ou Divulgação Não-autorizada dos Dados Pessoais dos Entrevistados

A empresa responsável pela pesquisa e coleta possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que atende a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Dentre as medidas de segurança, destacam-se a infraestrutura física (acesso restrito de pessoas no prédio comercial e também na sala específica da empresa – por meio de leitura digital e monitoramento interno com câmeras), a infraestrutura do ambiente virtual (Antivírus, VPN, painéis de conformidade), os processos internos (acesso restrito à documentos, auditorias, exclusão dos dados ao término da pesquisa, sistema de telefonia com leitura individualizada e sem apresentação do telefone e outros dados de maneira conjunta) e os processos externos (compartilhamento de dados em ambiente virtual restrito que permita o registro das atividades, compartilhamento de dados criptografados ou codificados). Todos os artefatos resultantes da pesquisa não possuem qualquer dado pessoal identificável, sendo utilizadas apenas estatísticas agrupadas para análises críticas e insights.

RESPONSÁVEIS DA PESQUISA

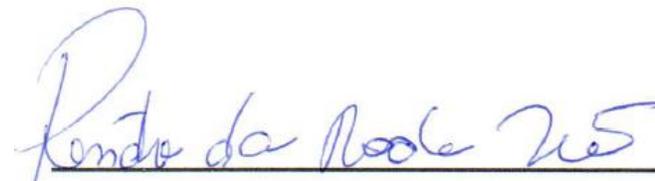


Dra. Ana Julia Righetto

CONRE-4: 9437-A

Responsável Técnico da Pesquisa

CPF: 344.688.108-58



Prof. Msc. Renato da Rocha Neto

Diretor de Operação – Litz



Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Diretor de Projetos - Litz

Metodologia - Resumo

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação dos beneficiários do plano de Saúde Unimed Encosta da Serra com os serviços prestados pela operadora.

Tipologia da Pesquisa:

A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa em decorrência da quantificação no tratamento dos dados.

Técnica de coleta de dados

Foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado. Sua aplicação aconteceu por meio de pesquisadores devidamente treinados para abordagens telefônicas.

Equipe:

A equipe foi composta pelos pesquisadores e por um supervisor de pesquisa, sendo este o responsável pelo controle de desempenho dos entrevistadores e verificação dos questionários aplicados.

Tratamento de análise de dados:

As pesquisas foram tabuladas, auditadas, tratadas e analisadas em software específico para pesquisa quantitativa. Posteriormente, os resultados foram transferidos para o Microsoft Power Point para melhor visualização.

Outras informações:

Para o melhor entendimento do conteúdo, este relatório utiliza-se de termos padronizados com as seguintes definições:

- **Valor Absoluto:** Refere-se ao número de entrevistados que citaram determinada resposta. Este número sempre estará acompanhado de Valor Percentual.
- **Base de Cálculo:** Trata-se da quantidade total de entrevistados considerados em um determinado cálculo.





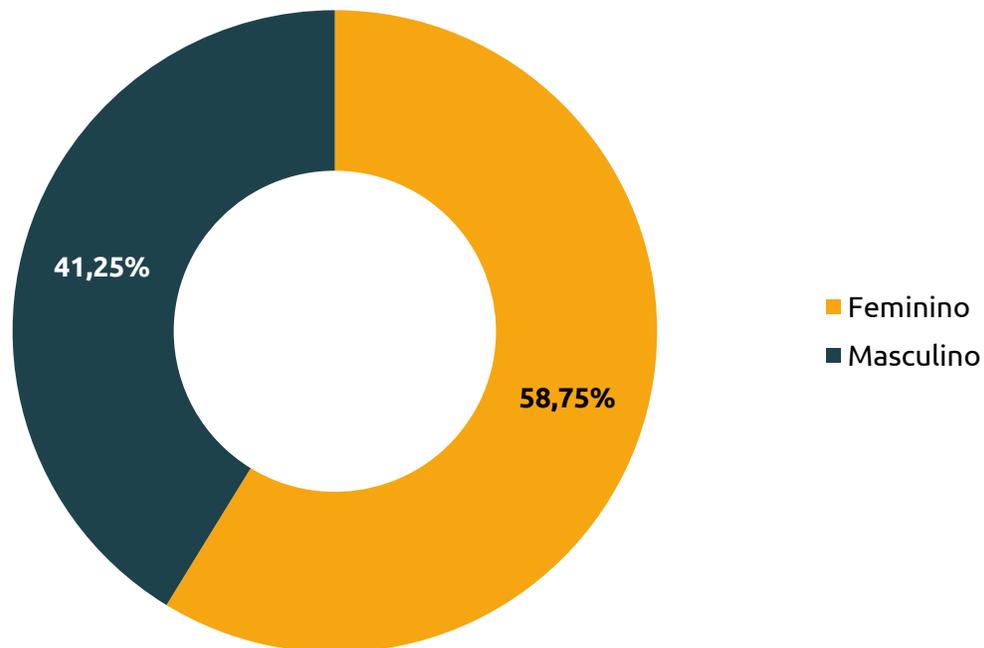
Perfil dos Entrevistados

Perfil do Entrevistado



Gênero

Base 400 entrevistados



Faixa Etária

Base 400 entrevistados

Geração	Faixa Etária	%	V. Absoluto
Geração Z	Entre 18 e 23 anos	8,25%	33
	Entre 24 e 28 anos	10,00%	40
Geração Y	Entre 29 e 33 anos	13,50%	54
	Entre 34 e 38 anos	14,00%	56
Geração X	Entre 39 e 43 anos	13,75%	55
	Entre 44 e 48 anos	10,50%	42
	Entre 49 e 53 anos	7,75%	31
	Entre 54 e 58 anos	6,75%	27
Baby Boomer	59 anos ou mais	15,50%	62
Total		100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade	40,63	42,01	43,39	14,11	0,7054

Perfil do Entrevistado



Abrangência Geográfica

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Regional	63,75%	255
Nacional	33,00%	132
Estadual	3,25%	13
Total	100%	400



Segmentação Assistencial

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	69,75%	279
Ambulatorial	27,25%	109
Outros	3,00%	12
Total	100%	400



Cidade

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Taquara	20,75%	83
Parobé	14,25%	57
Canela	14,00%	56
Igrejinha	11,50%	46
Sapiranga	10,75%	43
Outros	28,75%	115
Total	100%	400



Tipo de Contrato

Base 400 entrevistados

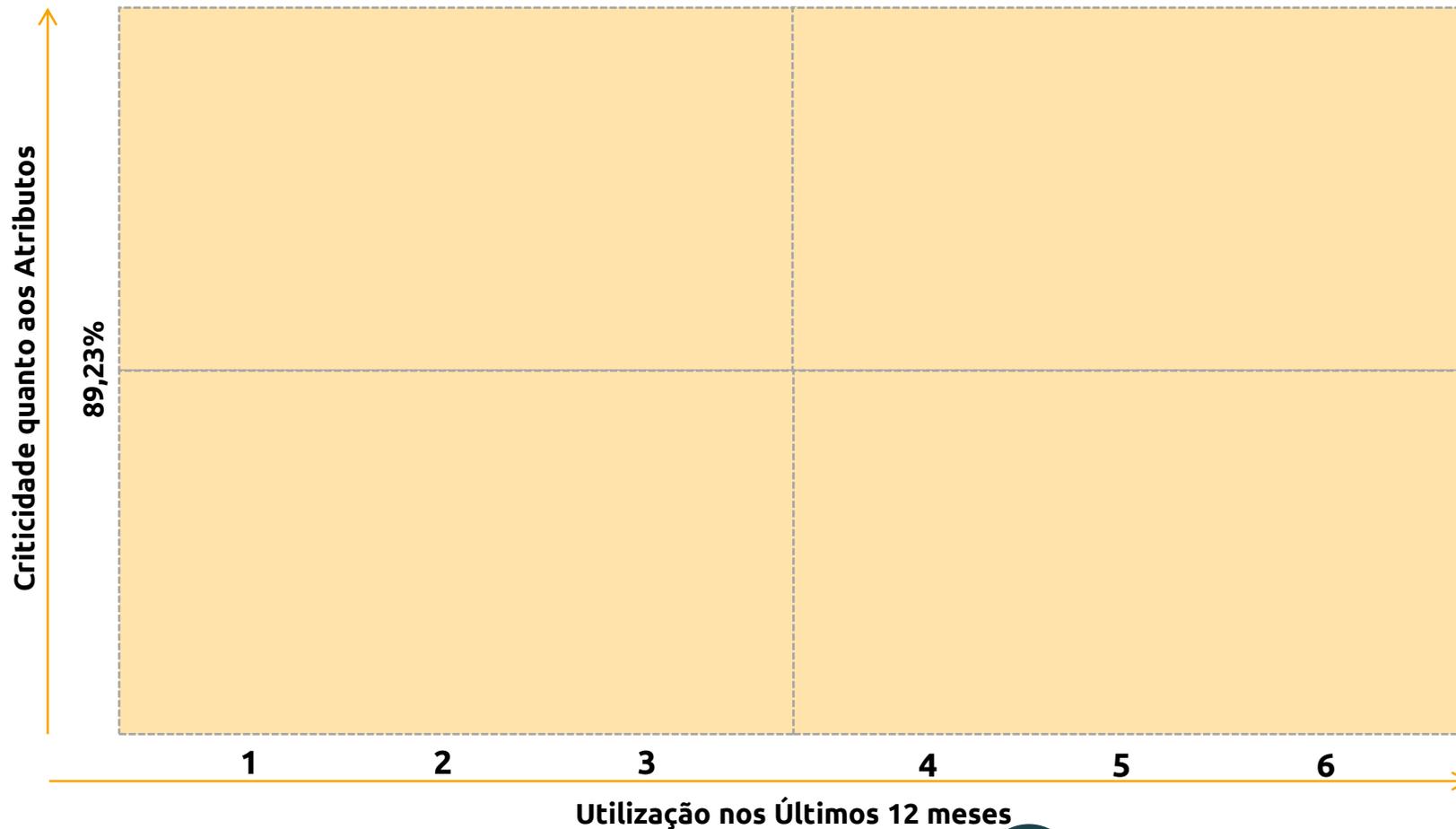
Tipo	%	V. Absoluto
Coletivo Empresarial	78,50%	314
Individual ou Familiar	21,50%	86
Total	100%	400

Perfil do Entrevistado



Perfil estereotipado do beneficiário

Base 400 entrevistados



Diante dos dados coletados na pesquisa, criou-se 5 diferentes perfis para leitura dos beneficiários, sendo os mesmos efetivados a partir do cruzamento da quantidade de serviços de saúde utilizados (consultórios, clínicas de imagem, laboratório, clínica de terapia, pronto atendimento e hospitais) e da criticidade dos beneficiários em relação ao total de itens desses serviços que os mesmos tinham possibilidade de avaliar (Soma dos Itens com Nota 1, 2 ou 3 em relação a todos os itens avaliados nos serviços).
 * A média de não criticidade para divisão do perfil foi de 89,23% de itens avaliados como “satisfeitos” e “muito satisfeitos”.

Perfil do Entrevistado



Perfil

Base 400 entrevistados

Perfil	Questionadores e com Pouca Utilização	Questionadores com Utilização Significativa	Pouco Questionadores e com Pouca Utilização	Pouco Questionadores com Utilização Significativa	Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento	Total
Feminino	48,28%	69,23%	58,59%	67,89%	25,93%	58,75%
Masculino	51,72%	30,77%	41,41%	32,11%	74,07%	41,25%
Até 23 anos (Geração Z)	8,05%	8,97%	8,08%	9,17%	3,70%	8,25%
Entre 23 e 38 anos (Geração Y)	39,08%	39,74%	41,41%	32,11%	33,33%	37,50%
Entre 39 e 58 anos (Geração X)	43,68%	37,18%	30,30%	40,37%	51,85%	38,75%
Acima de 58 anos (Baby Boomer)	9,20%	14,10%	20,20%	18,35%	11,11%	15,50%
Coletivo Empresarial	78,16%	80,77%	78,79%	76,15%	81,48%	78,50%
Individual ou Familiar	21,84%	19,23%	21,21%	23,85%	18,52%	21,50%
Regional	60,92%	58,97%	68,69%	65,14%	62,96%	63,75%
Nacional	34,48%	35,90%	30,30%	31,19%	37,04%	33,00%
Estadual	4,60%	5,13%	1,01%	3,67%	0,00%	3,25%
Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	70,11%	82,05%	65,66%	66,06%	62,96%	69,75%
Ambulatorial	28,74%	17,95%	28,28%	30,28%	33,33%	27,25%
Outros	1,15%	0,00%	6,06%	3,67%	3,70%	3,00%
Taquara	18,39%	21,79%	23,23%	18,35%	25,93%	20,75%
Parobé	9,20%	12,82%	17,17%	19,27%	3,70%	14,25%
Canela	12,64%	15,38%	13,13%	11,01%	29,63%	14,00%
Igrejinha	11,49%	17,95%	7,07%	10,09%	14,81%	11,50%
Sapiranga	11,49%	11,54%	13,13%	9,17%	3,70%	10,75%
Outros	36,78%	20,51%	26,26%	32,11%	22,22%	28,75%
Base De Cálculo	87	78	99	109	27	400



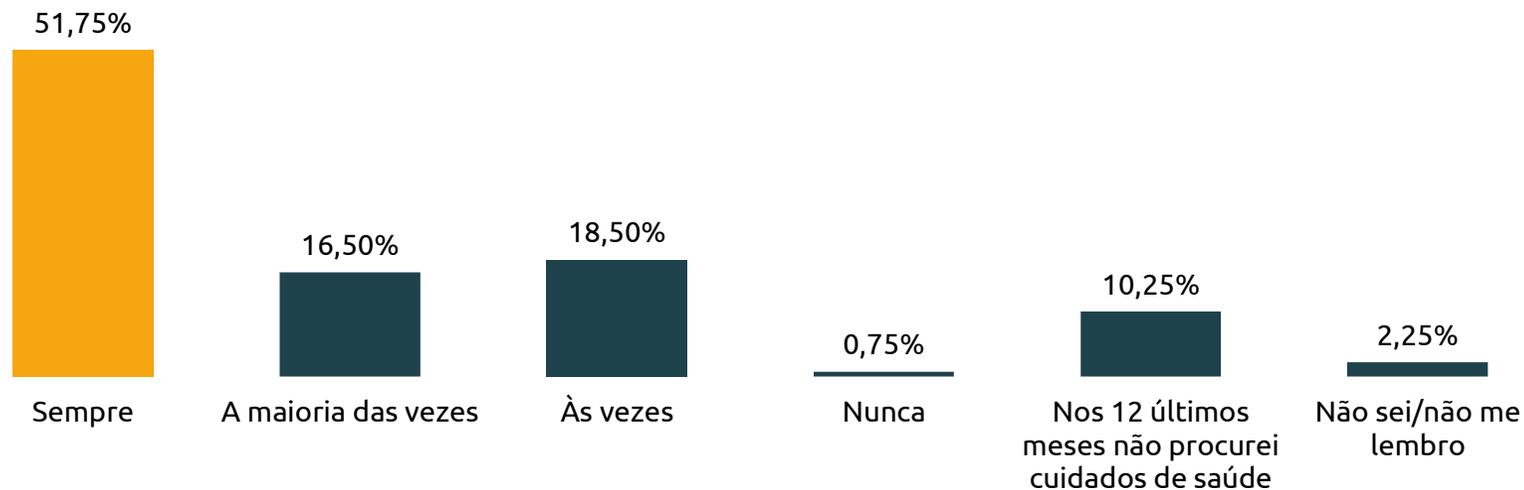
ANS – Atenção à
Saúde

ANS – 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?

Base 400 entrevistados



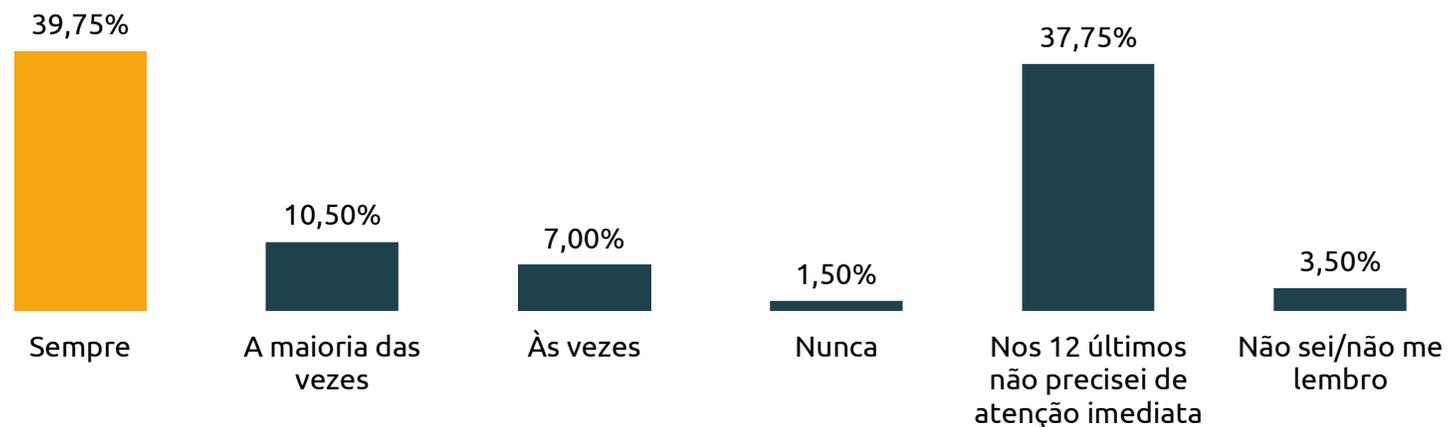
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	207	51,75%	0,0250	5,00%	0,05	46,85%	56,65%
A Maioria das Vezes	66	16,50%	0,0186	5,00%	0,05	12,86%	20,14%
Às vezes	74	18,50%	0,0194	5,00%	0,05	14,69%	22,31%
Nunca	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	41	10,25%	0,0152	5,00%	0,05	7,28%	13,22%
Não sei/ Não me lembro	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%

ANS – 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?

Base 400 entrevistados



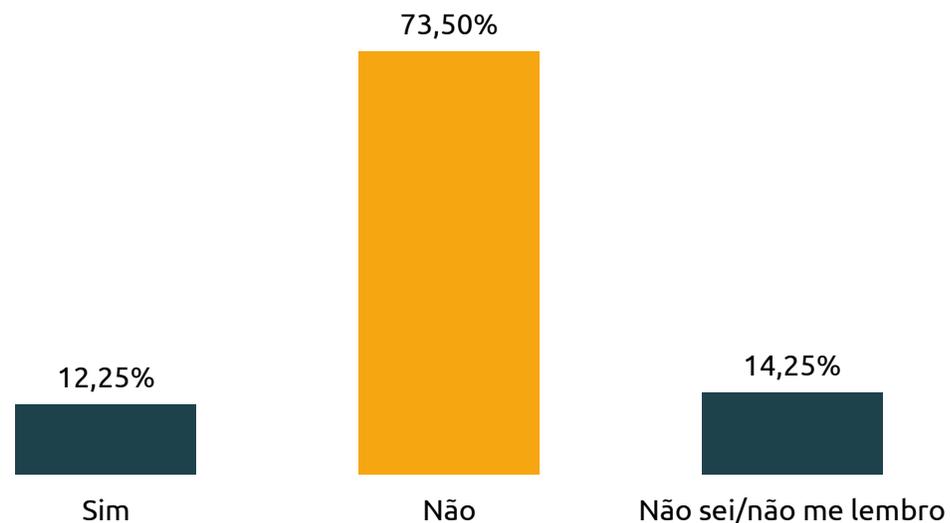
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	159	39,75%	0,0245	5,00%	0,05	34,95%	44,55%
A Maioria das Vezes	42	10,50%	0,0153	5,00%	0,05	7,50%	13,50%
Às vezes	28	7,00%	0,0128	5,00%	0,05	4,50%	9,50%
Nunca	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	151	37,75%	0,0242	5,00%	0,05	33,00%	42,50%
Não sei/ Não me lembro	14	3,50%	0,0092	5,00%	0,05	1,70%	5,30%

ANS – 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, consulta preventiva com dentista, etc?

Base 400 entrevistados



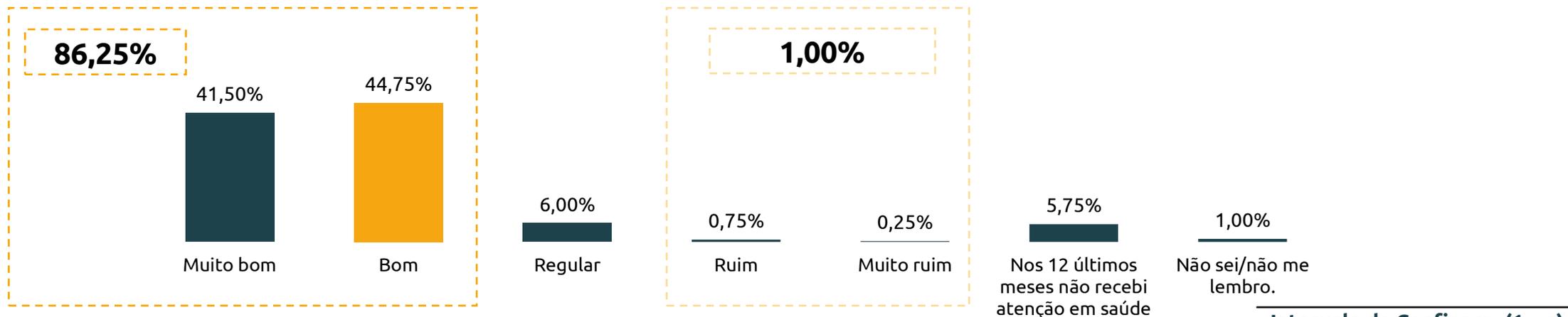
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	49	12,25%	0,0164	5,00%	0,05	9,04%	15,46%
Não	294	73,50%	0,0221	5,00%	0,05	69,18%	77,82%
Não sei/Não me lembro	57	14,25%	0,0175	5,00%	0,05	10,82%	17,68%

ANS – 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, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Base 400 entrevistados



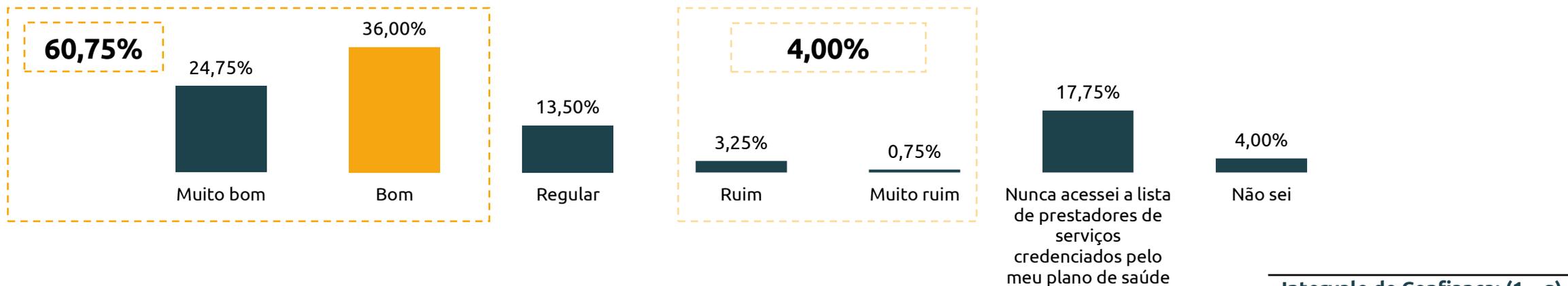
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	166	41,50%	0,0246	5,00%	0,05	36,67%	46,33%
Bom	179	44,75%	0,0249	5,00%	0,05	39,88%	49,62%
Regular	24	6,00%	0,0119	5,00%	0,05	3,67%	8,33%
Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Muito Ruim	1	0,25%	0,0025	5,00%	0,05	0,00%	0,74%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	23	5,75%	0,0116	5,00%	0,05	3,47%	8,03%
Não sei/ Não me lembro	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%

ANS – 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, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	99	24,75%	0,0216	5,00%	0,05	20,52%	28,98%
Bom	144	36,00%	0,0240	5,00%	0,05	31,30%	40,70%
Regular	54	13,50%	0,0171	5,00%	0,05	10,15%	16,85%
Ruim	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%
Muito Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	71	17,75%	0,0191	5,00%	0,05	14,01%	21,49%
Não sei/ Não me lembro	16	4,00%	0,0098	5,00%	0,05	2,08%	5,92%



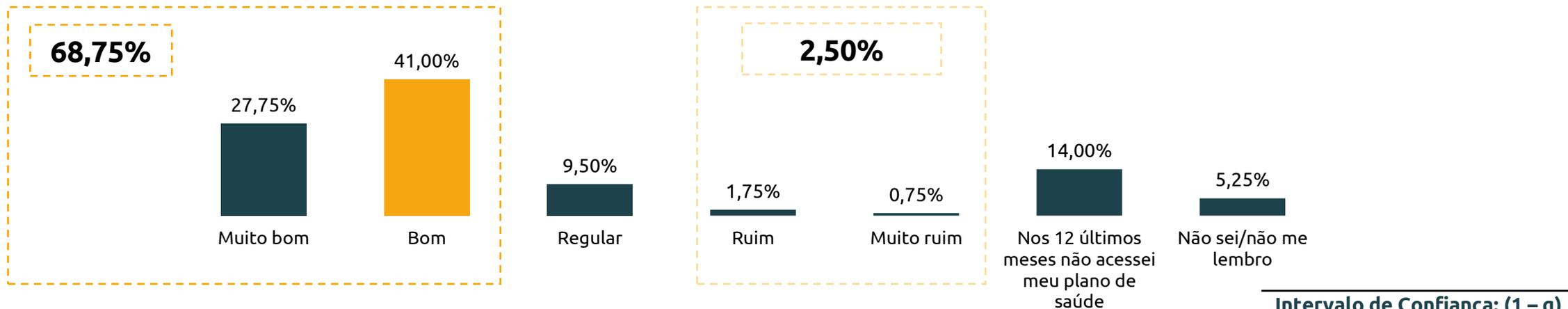
**ANS – Canais de
Atendimento da
operadora**

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



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 às informações de que precisava?

Base 400 entrevistados



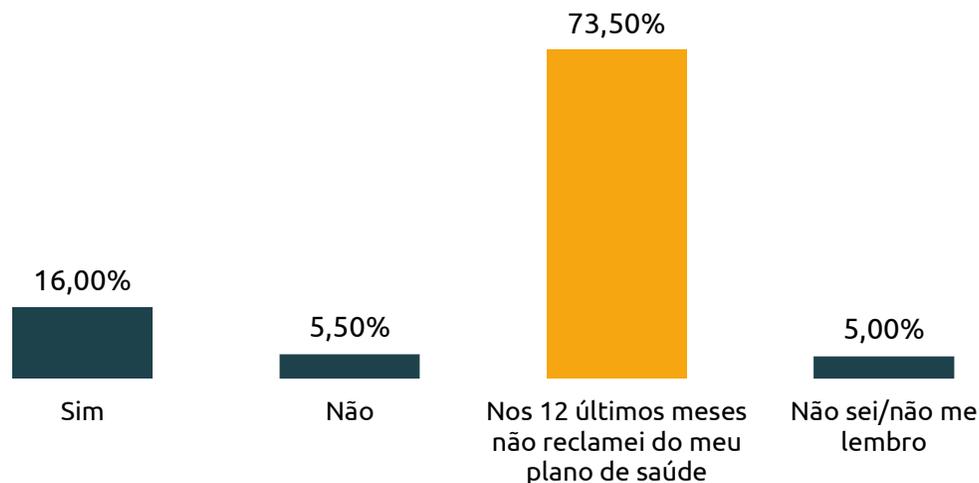
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	111	27,75%	0,0224	5,00%	0,05	23,36%	32,14%
Bom	164	41,00%	0,0246	5,00%	0,05	36,18%	45,82%
Regular	38	9,50%	0,0147	5,00%	0,05	6,63%	12,37%
Ruim	7	1,75%	0,0066	5,00%	0,05	0,46%	3,04%
Muito Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	56	14,00%	0,0173	5,00%	0,05	10,60%	17,40%
Não sei/ Não me lembro	21	5,25%	0,0112	5,00%	0,05	3,06%	7,44%

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



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?

Base 400 entrevistados



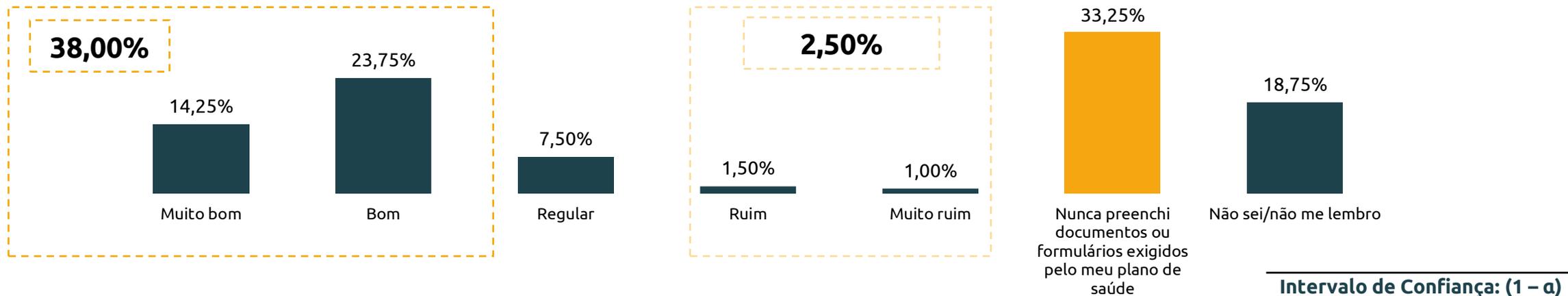
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	64	16,00%	0,0183	5,00%	0,05	12,41%	19,59%
Não	22	5,50%	0,0114	5,00%	0,05	3,27%	7,73%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	294	73,50%	0,0221	5,00%	0,05	69,18%	77,82%
Não sei/não me lembro	20	5,00%	0,0109	5,00%	0,05	2,86%	7,14%

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



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?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	57	14,25%	0,0175	5,00%	0,05	10,82%	17,68%
Bom	95	23,75%	0,0213	5,00%	0,05	19,58%	27,92%
Regular	30	7,50%	0,0132	5,00%	0,05	4,92%	10,08%
Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Muito Ruim	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	133	33,25%	0,0236	5,00%	0,05	28,63%	37,87%
Não sei/ Não me lembro	75	18,75%	0,0195	5,00%	0,05	14,93%	22,57%



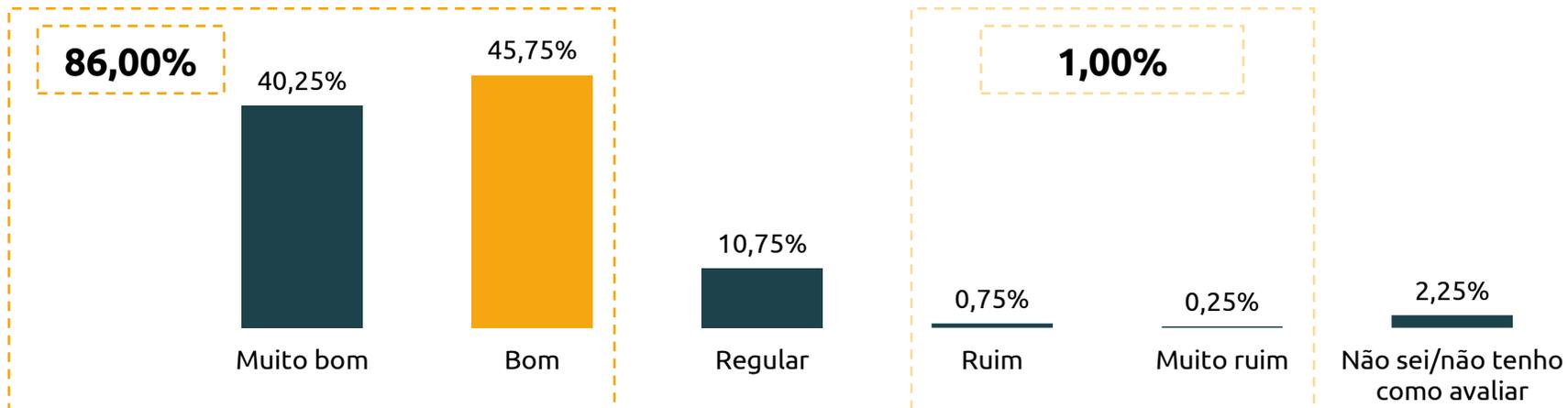
ANS – Avaliação Geral

ANS – Avaliação Geral



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

Base 400 entrevistados



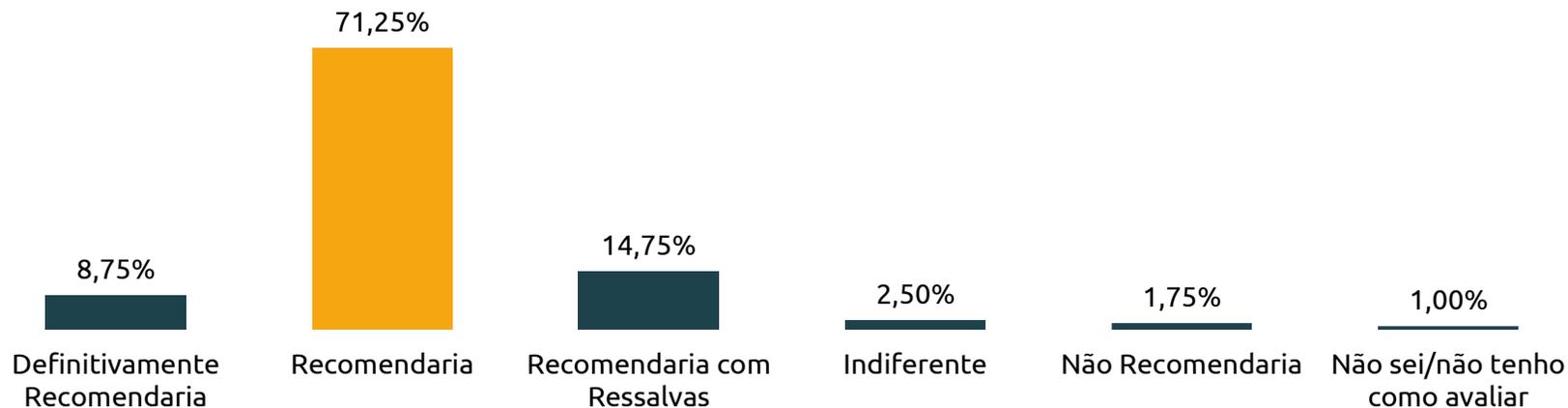
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	161	40,25%	0,0245	5,00%	0,05	35,44%	45,06%
Bom	183	45,75%	0,0249	5,00%	0,05	40,87%	50,63%
Regular	43	10,75%	0,0155	5,00%	0,05	7,71%	13,79%
Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Muito Ruim	1	0,25%	0,0025	5,00%	0,05	0,00%	0,74%
Não sei/não tenho como avaliar	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%

ANS – Avaliação Geral



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

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	35	8,75%	0,0141	5,00%	0,05	5,98%	11,52%
Recomendaria	285	71,25%	0,0226	5,00%	0,05	66,81%	75,69%
Indiferente	59	14,75%	0,0177	5,00%	0,05	11,27%	18,23%
Recomendaria com Ressalvas	10	2,50%	0,0078	5,00%	0,05	0,97%	4,03%
Não Recomendaria	7	1,75%	0,0066	5,00%	0,05	0,46%	3,04%
Não sei/ Não tenho como avaliar	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%



ANS – Considerações Finais

No que tange as questões aplicadas em decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:

Embora positivo na maioria dos aspectos avaliados, observa-se ainda espaço para melhoria na percepção dos beneficiários sobre o plano de saúde, na relação da operadora junto aos mesmos e no conhecimento de algumas ações efetuadas pela operadora.

Quando questionados com que frequência os beneficiários conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano, observou-se que 0,75% mencionaram “Nunca” e 18,50% “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 1,50% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 7,00% citaram “Às vezes”. Verifica-se ainda que boa parte dos entrevistados (37,75%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 6,00% avaliam como “Regular”, 0,70% “Ruim” e 0,25% mencionaram a opção “Muito ruim”. Apesar das boas avaliações, ambos os números sinalizam ainda existência de um espaço para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados de saúde quando necessário – principalmente no caso do primeiro questionamento.

No momento em que foram questionados se nos últimos 12 meses receberam algum tipo de comunicação do plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, destaca-se o baixo indicador, visto que 12,25% dos beneficiários mencionaram que sim, demonstrando ainda uma baixa percepção de proatividade do plano junto ao beneficiário.

Ao se questionar se o plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso, notou-se que 13,50% mencionaram “Regular”, 3,25% “Ruim” e 0,75% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 17,75% não acessaram a lista de prestadores nos últimos 12 meses. Observa-se nas duas questões acima uma oportunidade para estreitamento da relação junto aos beneficiários, ampliando assim a percepção positiva dos mesmos sobre o plano, o melhor reconhecimento da sua proposta de valor, além do maior cuidado e atenção dada aos consumidores.



ANS – Considerações Finais

No que tange as questões aplicadas em decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:

Observa-se como positivo o atendimento nos canais de comunicação e contato com o cliente, visto que, quando avaliado o acesso à operadora mediante o atendimento, sendo considerado o acesso às informações que precisava, tem-se que apenas 9,50% consideram “Regular”, 1,75% “Ruim”, e 0,75% como “Muito ruim”. Nota-se ainda que 14,00% não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento.

Embora 73,50% mencionaram não se aplicar a questão sobre resolução de demanda resolvida em caso de reclamação junto à operadora (o que sinaliza que a maioria dos clientes não realizaram reclamações nesse período), tem-se que 5,50% mencionaram que não foram resolvidas e 16,00% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, 1 a cada 4 dos beneficiários que fizeram reclamações não tiveram as demandas resolvidas - sendo necessário a reflexão de ações que avaliem o indicador acima e reduzam a percepção de não resolução de demandas específicas dos beneficiários.

Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 33,25% não preencheu ou enviou documentos à operadora, 7,50% consideram “Regular”, 1,50% “Ruim” e 1,00% como “Muito ruim”. Os indicadores apontam que há um grande número de consumidores que provavelmente não demandam esse tipo de documentação.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 86,00% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”. Já 10,75% consideram o mesmo como “Regular” e 1,00% consideram “Ruim” ou “Muito Ruim”. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 1,75% dos entrevistados destacam que não recomendariam o plano da operadora, demonstrando que, para a grande maioria, os aspectos que foram negativados geram ressalvas em relação ao plano, porém não impactaram de maneira significativa na não indicação do mesmo.

Necessidade de maior percepção quanto aos canais de atendimento de saúde, e, de aproximação por meio de uma comunicação mais próxima e personalizada...

Um dos pontos que mais chama a atenção é o fato de todos os atributos analisados, com exceção do “número de clínicas de terapia”, apresentaram uma queda na avaliação quando comparados ao ano de 2020 – interrompendo uma tendência de elevação que advinha dos dois últimos anos. Também é possível identificar que o público masculino demonstrou uma insatisfação maior que o feminino.

Tem-se ainda que o único atributo que recebeu uma avaliação superior a 80,0% de satisfeitos, que o recomendado, foi o “Número de Laboratórios Disponibilizados”, e ele também se enquadra como uma das categorias que tiveram queda na avaliação quando comparado a 2020 (ao contrário dos demais atributos, já apresenta pelo segundo ano consecutivo queda em sua avaliação), uma queda de aproximadamente 3 pontos percentuais.

Por fim, cabe destacar ainda o espaço para rompimento de barreiras que gerem a sensação de comunicação mais próxima e personalizada, sendo esse elemento questionado nesse tópico quando se fala de comunicação da cooperativa, e, nas questões da ANS quando apenas aproximadamente 12% dos beneficiários sinalizam que “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”.



**Avaliação da
Unimed**

Avaliação da Unimed



Grau de satisfação com os seguintes atributos da Unimed Encosta da Serra

Base 400 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Número de Laboratórios Disponibilizados	84,3% ↓	10,5%	2,5%	2,8%	4,3	87,5%	90,3%	87,0%	84,5%	89,6%	3.808 Beneficiários
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	78,5% ↓	11,8%	5,5%	4,3%	4,1	81,5%	79,3%	77,3%	75,0%	80,6%	5.052 Beneficiários
Número de Médicos disponibilizados	76,5% ↓	13,3%	6,8%	3,5%	4,0	76,5%	74,8%	69,8%	76,3%	75,1%	5.858 Beneficiários
Número de Hospitais disponibilizados	66,8% ↓	16,8%	8,0%	8,5%	3,9	70,5%	68,0%	64,8%	64,8%	65,4%	7.249 Beneficiários
Visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal, outdoor e rádio	49,5% ↓	16,5%	6,0%	28,0%	3,9	62,3%	-	-	-	-	6.590 Beneficiários
Preços das Mensalidades	49,3% ↓	28,3%	19,0%	3,5%	3,4	50,5%	45,5%	44,8%	46,0%	47,0%	13.839 Beneficiários
Número de Clínicas de Terapia (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	45,8% ↑	15,5%	6,5%	32,3%	3,8	39,5%	37,8%	40,8%	-	-	6.444 Beneficiários
Visualizações sobre a Unimed no Facebook e Instagram	36,3% ↓	14,8%	7,5%	41,5%	3,8	36,5%	-	-	-	-	6.517 Beneficiários

Avaliação da Unimed



Grau de satisfação com os seguintes atributos da Unimed Encosta da Serra Vs. Gênero, Geração e Cidade

Base 400 entrevistados

Atributos	Gênero		Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
	Feminino	Masculino											
Número de Laboratórios Disponibilizados	87,7%	79,4%	81,8%	84,7%	83,2%	87,1%	80,7%	87,7%	85,7%	79,1%	80,4%	87,8%	84,3%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	79,2%	77,6%	78,8%	76,0%	76,8%	88,7%	74,7%	86,0%	73,2%	81,4%	71,7%	81,7%	78,5%
Número de Médicos disponibilizados	77,0%	75,8%	84,9%	74,0%	76,1%	79,0%	73,5%	80,7%	73,2%	69,8%	71,7%	82,6%	76,5%
Número de Hospitais disponibilizados	67,7%	65,5%	75,8%	68,0%	63,2%	67,7%	60,2%	66,7%	64,3%	69,8%	71,7%	69,6%	66,8%
Visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal/outdoor/rádio	47,2%	52,7%	63,6%	52,7%	43,9%	48,4%	56,6%	56,1%	41,1%	53,5%	56,5%	40,9%	49,5%
Preços das Mensalidades	51,5%	46,1%	69,7%	49,3%	46,5%	45,2%	42,2%	57,9%	55,4%	51,2%	43,5%	48,7%	49,6%
Número de Clínicas de Terapia (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	46,0%	45,5%	51,5%	38,7%	47,1%	56,5%	49,4%	52,6%	48,2%	27,9%	39,1%	47,8%	45,6%
Visualizações sobre a Unimed no Facebook e Instagram	40,9%	29,7%	54,6%	46,0%	25,8%	29,0%	37,4%	49,1%	25,0%	39,5%	34,8%	33,9%	36,3%
Base de Cálculo	235	165	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

Avaliação da Unimed



Grau de satisfação com os seguintes atributos da Unimed Encosta da Serra Vs. Abrangência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 400 entrevistados

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Número de Laboratórios Disponibilizados	82,8%	89,5%	84,7%	83,3%	84,6%	81,4%	90,8%	91,7%	84,3%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	75,5%	89,5%	78,0%	78,8%	84,6%	75,3%	85,3%	91,7%	78,5%
Número de Médicos disponibilizados	75,2%	81,4%	78,0%	73,5%	76,9%	74,9%	79,8%	83,3%	76,5%
Número de Hospitais disponibilizados	63,4%	79,1%	63,5%	70,5%	92,3%	68,1%	62,4%	75,0%	66,8%
Visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal/outdoor/rádio	49,4%	50,0%	52,9%	41,7%	61,5%	45,5%	60,6%	41,7%	49,5%
Preços das Mensalidades	48,7%	51,2%	53,3%	41,7%	46,2%	47,3%	55,1%	41,7%	49,3%
Número de Clínicas de Terapia (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	47,1%	40,7%	47,1%	43,9%	38,5%	44,4%	45,0%	83,3%	45,8%
Visualizações sobre a Unimed no Facebook e Instagram	36,6%	34,9%	39,6%	30,3%	30,8%	34,4%	42,2%	25,0%	36,3%
Base de Cálculo	314	86	13	132	255	109	279	12	400

Avaliação da Unimed



Grau de satisfação com os seguintes atributos da Unimed Encosta da Serra Vs. Utilização + Satisfação

Base 400 entrevistados

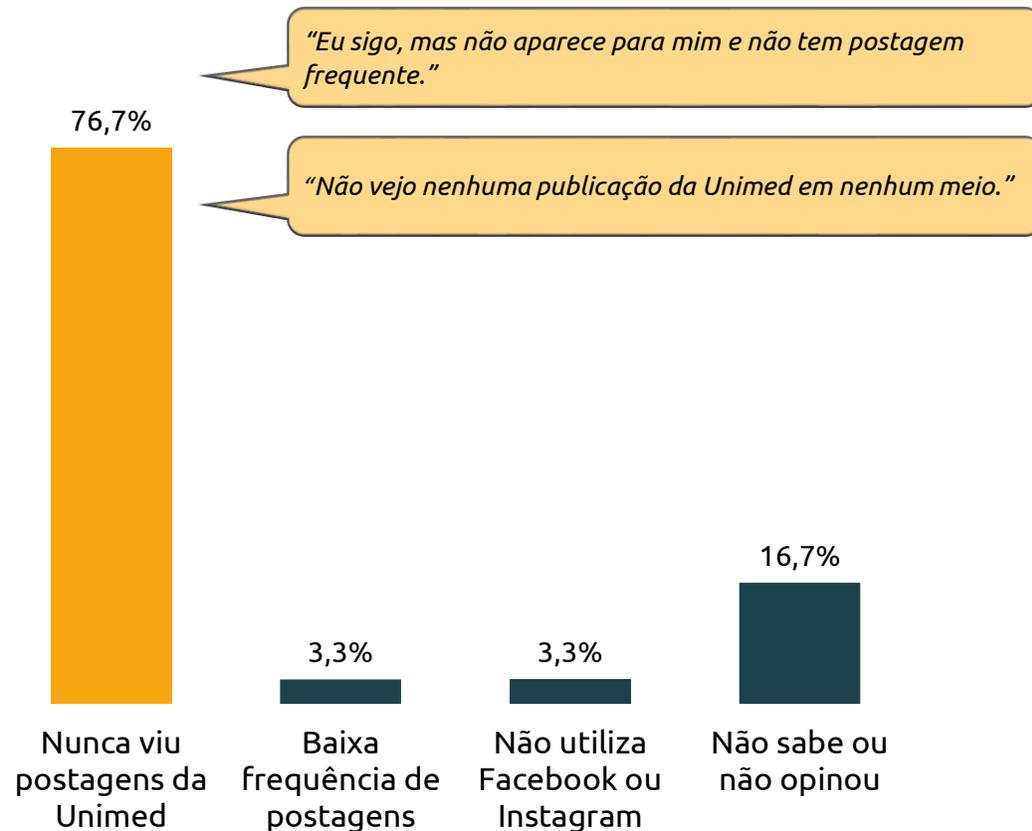
Atributos	Questionadores e com Pouca Utilização	Questionadores com Utilização Significativa	Pouco Questionadores e com Pouca Utilização	Pouco Questionadores com Utilização Significativa	Não Recordam de Nenhuma Utilização e Experiência de Atendimento	Total
Número de Laboratórios Disponibilizados	81,6%	74,4%	88,9%	92,7%	70,4%	84,3%
Número de Clínicas de Diagnóstico Disponibilizados	74,7%	61,5%	87,9%	89,0%	63,0%	78,5%
Número de Médicos disponibilizados	64,4%	65,4%	86,9%	88,1%	63,0%	76,5%
Número de Hospitais disponibilizados	51,7%	62,8%	71,7%	76,2%	70,4%	66,8%
Visualizações sobre a Unimed na forma de anúncios ou reportagens em jornal/outdoor/rádio	37,9%	39,7%	59,6%	55,1%	55,6%	49,5%
Preços das Mensalidades	37,9%	30,8%	66,7%	60,6%	29,6%	49,3%
Número de Clínicas de Terapia (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)	32,2%	33,3%	49,5%	63,3%	40,7%	45,8%
Visualizações sobre a Unimed no Facebook e Instagram	29,9%	30,8%	46,5%	34,9%	40,7%	36,3%
Base de Cálculo	87	78	99	109	27	400

Avaliação da Unimed



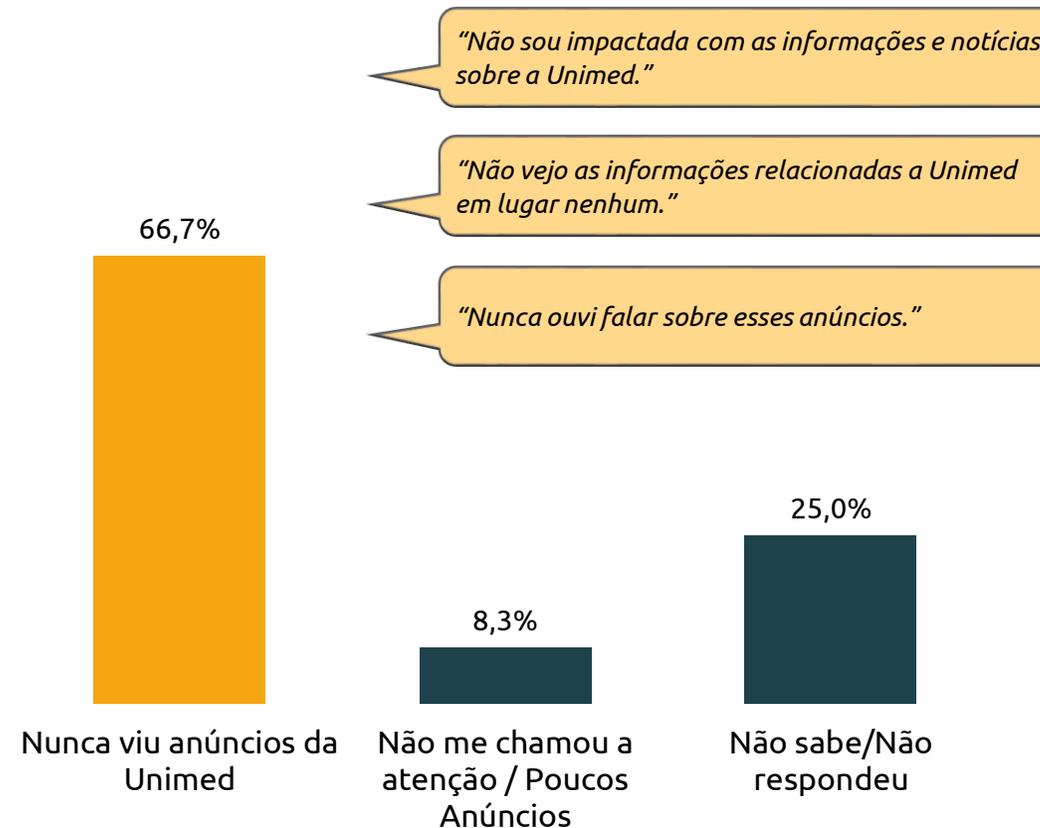
(Se insatisfeito) Por qual motivo o(a) avalia avaliou com esta nota as visualizações sobre a Unimed Encosta da Serra no Facebook e Instagram?

Base 30 entrevistados



(Se insatisfeito) Por qual motivo o(a) avalia avaliou com esta nota as visualizações sobre a Unimed Encosta da Serra na forma de anúncios ou reportagens em jornal, outdoor e rádio?

Base 24 entrevistados



Ainda espaço para potencialização dos canais de atendimento digitais...

O Atendimento presencial continua sendo o principal canal de contato com a Unimed Encosta da Serra. Esta preferência se mostra ainda mais aguda na cidade de Taquara, onde 74,7% dos entrevistados relataram ter utilizado o contato presencial, enquanto apenas 38,6% procuraram contato através do 0800 ou via internet – destaca-se aqui potencial para expansão do atendimento digital como mecanismo de acesso e redução de custos para a cooperativa.

O atributo “clareza nas informações recebidas” apresentou uma alta na sua avaliação, comparada ao ano de 2020, porém a facilidade de acesso e o atendimento em geral receberam uma avaliação pior que a do ano anterior.



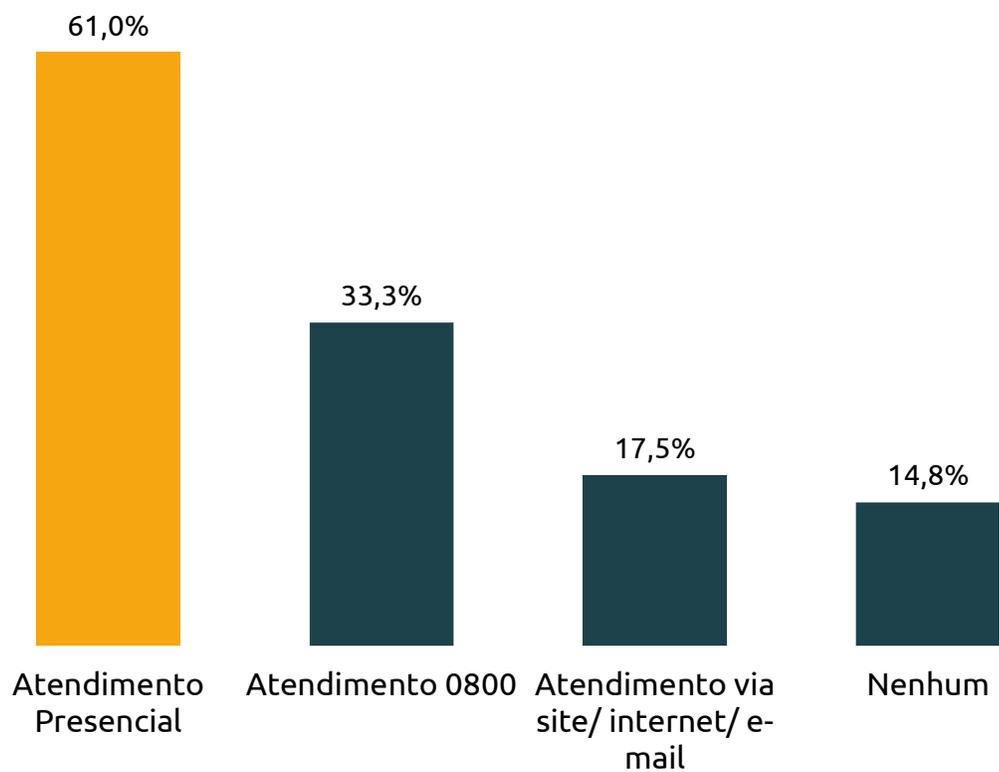
**Atendimento
Unimed**

Atendimento Unimed



Quais dos canais de contato com a Unimed Encosta da Serra você utilizou nos últimos 12 meses?

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla



Atendimento Unimed

Quais dos canais de contato com a Unimed Encosta da Serra você utilizou nos últimos 12 meses? Vs. Gênero, Geração e Cidade
 Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Canais	Gênero		Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
	Feminino	Masculino											
Atendimento Presencial	58,7%	64,2%	72,7%	58,7%	59,4%	64,5%	74,7%	66,7%	60,7%	41,9%	65,2%	53,91%	61,00%
Atendimento 0800	38,7%	25,5%	33,3%	40,7%	29,0%	25,8%	25,3%	50,9%	30,4%	37,2%	32,6%	30,43%	33,25%
Atendimento via site/ internet/ e-mail	16,6%	18,8%	12,1%	24,7%	16,8%	4,8%	13,3%	12,3%	14,3%	23,3%	21,7%	20,87%	17,50%
Nenhum	13,2%	17,0%	9,1%	12,7%	18,1%	14,5%	12,1%	1,8%	16,1%	20,9%	19,6%	18,26%	14,75%
Base de Cálculo	235	165	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

"O atendimento administrativo aqui em Taquara é muito legal, são muito atenciosos."

"O pessoal de vendas e mudança de plano teve um péssimo atendimento. Pessoal muito despreparado para trabalhar."

"O atendimento por ligação telefônica é muito demorado. Uma pessoa passa para outra e não resolvem, demoram para resolver."

Atendimento Unimed



Grau de satisfação com o atendimento – Atendimento presencial

Base 244 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Clareza nas informações recebidas	91,4% ↑	6,2%	2,5%	0,0%	4,5	90,9%	92,0%	90,5%	91,1%	88,1%	1.538 Beneficiários
Facilidade para acessar o serviço	88,8% ↓	8,7%	2,5%	0,0%	4,4	89,7%	87,8%	85,0%	84,5%	81,0%	1.994 Beneficiários
Atendimento em Geral dos Colaboradores	93,4% ↓	4,1%	2,5%	0,0%	4,5	94,5%	92,4%	91,8%	92,9%	88,1%	1.172 Beneficiários

Atendimento Unimed



Grau de satisfação com o atendimento – Atendimento 0800

Base 133 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Clareza nas informações recebidas	87,2% ↓	10,5%	2,3%	0,0%	4,4	89,1%	91,4%	89,0%	89,1%	86,1%	1.246 Beneficiários
Facilidade para acessar o serviço	84,1% ↓	12,9%	3,0%	0,0%	4,3	88,3%	87,9%	82,6%	82,6%	86,1%	1.549 Beneficiários
Atendimento em Geral dos Colaboradores	94,0% ↓	3,0%	3,0%	0,0%	4,5	94,2%	88,8%	88,1%	92,4%	88,4%	586 Beneficiários

Atendimento Unimed



Grau de satisfação com o atendimento – Atendimento via site/ internet/ e-mail

Base 70 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Clareza nas informações recebidas	81,4% ↓	15,7%	2,9%	0,0%	4,3	87,5%	90,5%	87,9%	87,7%	83,3%	952 Beneficiários
Facilidade para acessar o serviço	75,7% ↓	15,7%	8,6%	0,0%	4,1	78,8%	88,9%	82,6%	83,1%	80,6%	1.244 Beneficiários
Atendimento em Geral dos Colaboradores	92,7% ↑	5,8%	1,5%	0,0%	4,5	86,3%	92,1%	89,7%	93,9%	86,1%	372 Beneficiários

Espaço para melhoria em serviços administrativos que impactam diretamente na percepção de valor do beneficiário...

O Atributo “Autorização de procedimentos que necessitam de auditoria da Unimed” recebeu uma avaliação superior ao ano de 2020, enquanto o “serviços de envio de boleto” apresentou uma grande queda em relação ao ano anterior - cerca de 13 pontos percentuais. É importante ressaltar que ambos estão abaixo dos 80,0% vistos como o recomendado.

Principais motivos para as avaliações ruins:

- Autorização de procedimentos que necessitam de auditoria da Unimed – para 57,1% dos respondentes o motivo é a demora para a autorização.
- Serviço de Envio de boleto – Para 81% dos entrevistados o motivo principal é o atraso na entrega dos boletos.

Serviços
Oferecidos pela
Unimed

Serviços Oferecidos pela Unimed



Grau de satisfação com os seguintes serviços oferecidos pela Unimed

Base 400 entrevistados

Serviços	Utiliza		Satisfação				Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
	Sim	Não	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo							
Autorização de procedimento que necessitam de auditoria da Unimed	39,0%	61,0%	79,5% ↑	9,0%	9,0%	2,6%	4,2	75,6%	87,3%	70,4%	82,2%	84,4%	2.049 Beneficiários
Serviços de envio de boleto	32,8%	67,3%	74,8% ↓	9,2%	16,0%	0,0%	4,1	88,0%	80,8%	85,4%	84,8%	82,1%	2.877 Beneficiários

Serviços Oferecidos pela Unimed



Grau de satisfação com os seguintes serviços oferecidos pela Unimed Vs. Gênero, Geração, Cidade, Abrangência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 400 entrevistados

Serviços	Gênero		Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
	Feminino	Masculino											
Autorização de procedimento que necessitam de auditoria da Unimed	77,7%	82,3%	63,6%	81,2%	78,9%	83,3%	77,1%	96,8%	68,8%	93,3%	57,9%	77,5%	79,5%
Serviços de envio de boleto	73,8%	76,6%	50,0%	69,4%	80,9%	84,0%	67,7%	57,1%	78,6%	87,5%	71,4%	81,0%	74,8%
Base de Cálculo	235	165	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

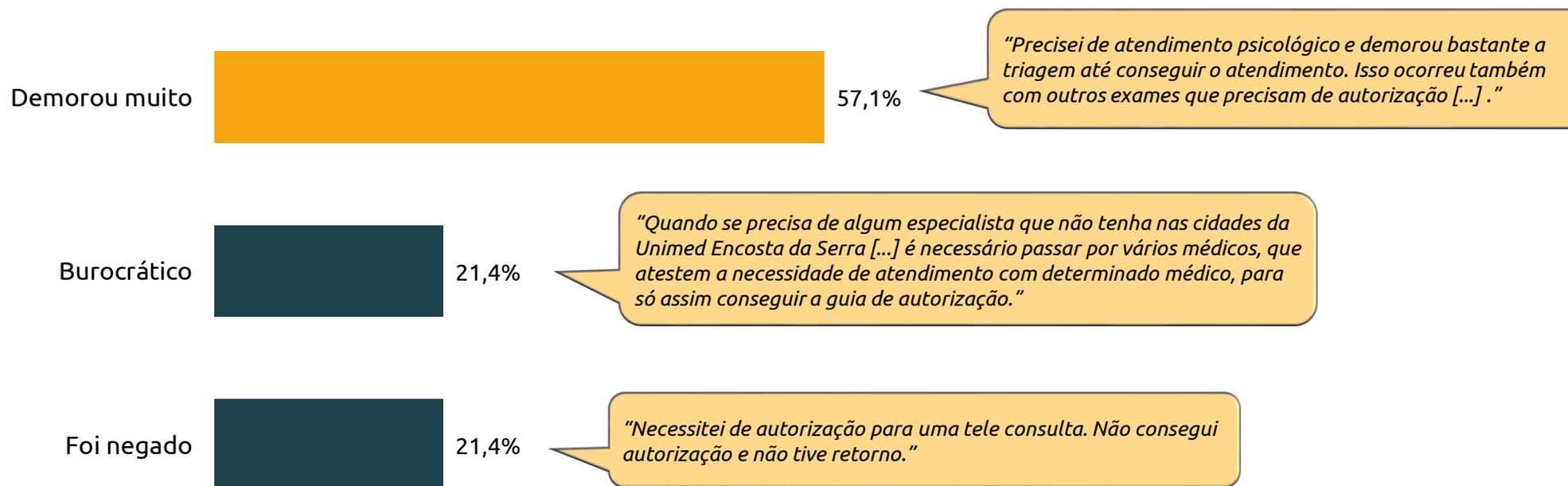
Serviços	Tipo de Contrato		Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar							
Autorização de procedimento que necessitam de auditoria da Unimed	79,0%	81,1%	85,1%	73,0%	66,7%	74,8%	91,9%	87,5%	79,5%
Serviços de envio de boleto	72,5%	78,4%	67,6%	85,7%	50,0%	75,5%	71,4%	77,8%	74,8%
Base de Cálculo	314	86	13	132	255	109	279	12	400

Serviços Oferecidos pela Unimed



(Se insatisfeito) Por qual motivo o(a) sr.(a) avaliou com esta nota o tempo para autorização de procedimento que necessitam de auditoria da Unimed?

Base 14 entrevistados



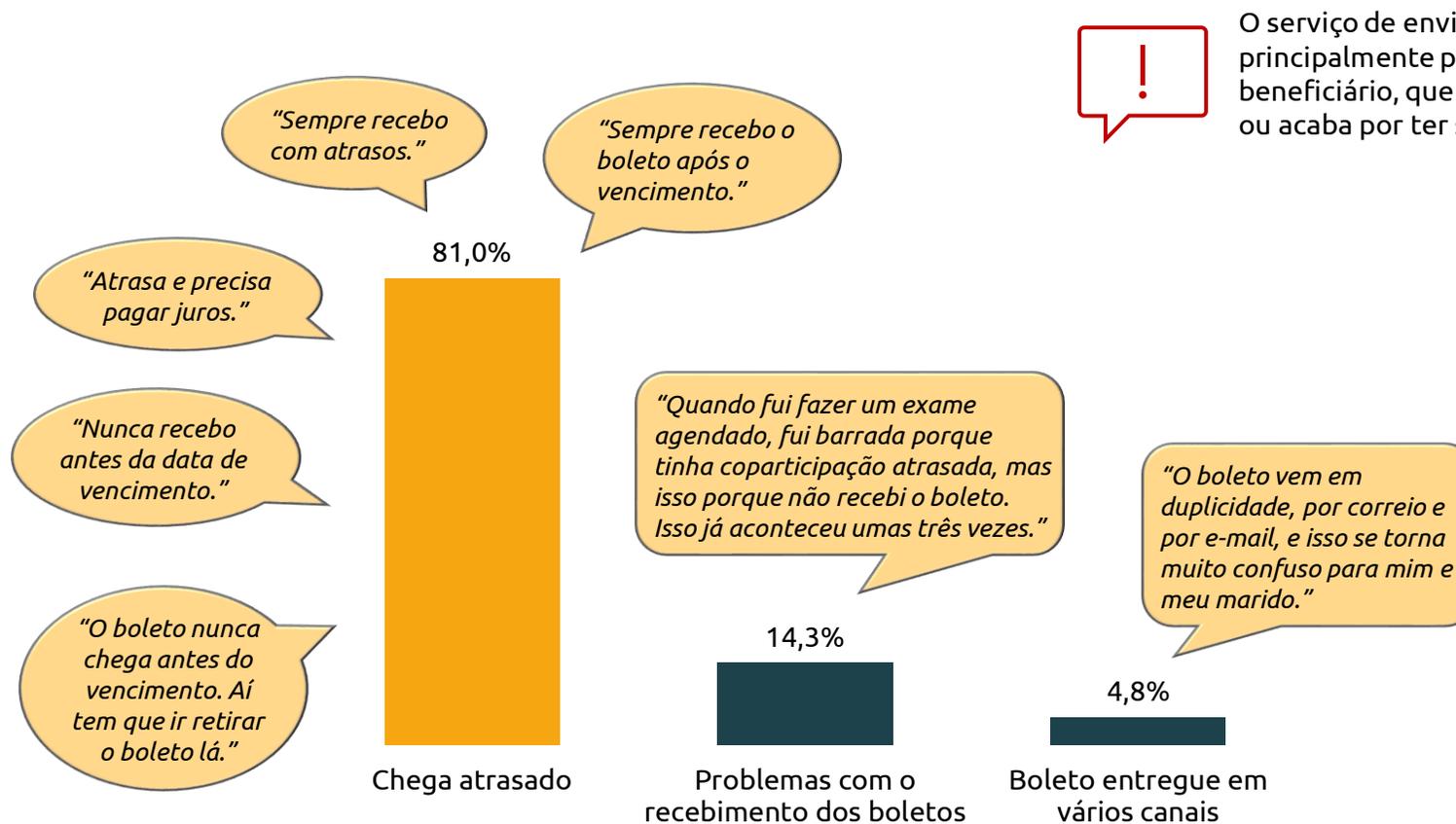
A insatisfação se deve principalmente pela demora no retorno, pelo sentimento de pouca importância dada ao paciente, pela má qualidade no atendimento ou por questões burocráticas que acabam por atrasar ou não autorizar o atendimento/procedimento.

Serviços Oferecidos pela Unimed



(Se insatisfeito) Por qual motivo o(a) sr.(a) avalia com esta nota os serviços de envio de boleto?

Base 21 entrevistados



O serviço de envio de boletos gera insatisfação principalmente pelo atraso para chegar até o beneficiário, que em muitos casos, precisa pagar juros ou acaba por ter seu acesso á consultas negado.



Consultórios

Pontos a se destacar sobre os Consultórios:

A Unimed Encosta da Serra possui um perfil de beneficiário que usa o plano regularmente – ao menos nos serviços de consultórios, o que pode ser percebido pela alta proporção de pessoas que utilizaram o plano no último ano. A cidade de Taquara concentra 40,1% das consultas realizadas, o restante fica dividido entre as demais cidades de abrangência do plano (demonstrando significativa distribuição dos atendimentos na área de abrangência - diferente de muitas cooperativas).

As especialidades mais procuradas são: Ginecologista e Clínico Geral.

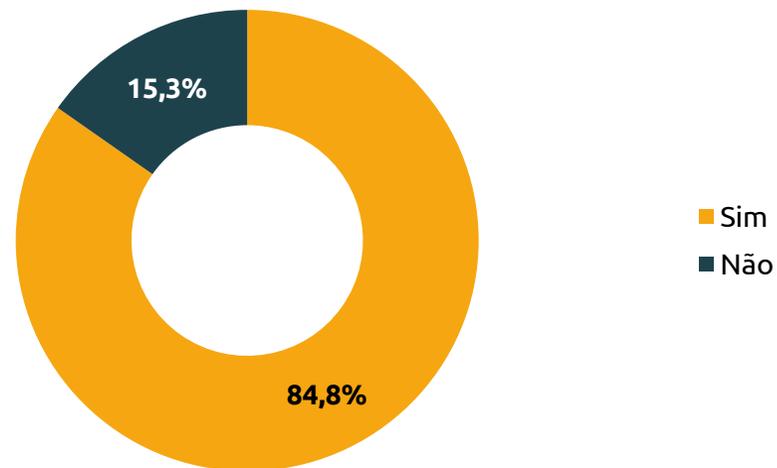
Sobre a satisfação com as últimas consultas, os atributos relacionados ao atendimento dos médicos e da equipe dos consultórios, apresentaram avaliações superiores ao ano de 2020. No entanto, os atributos “disponibilidade de agenda para retorno”, “Tempo de espera no consultório” e “Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento” apresentaram uma queda na avaliação – atributos esses que são essenciais na percepção de valor, e, que enfrentaram nova retomada de volume de atendimento após a redução dos impactos e restrições da pandemia.

Consultórios



Você realizou alguma consulta em médicos do plano Unimed Encosta da Serra nos últimos 12 meses? Vs. Geração e Cidade

Base 400 entrevistados



Consulta	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Sim	87,9%	84,7%	81,9%	90,3%	84,3%	93,0%	80,4%	90,7%	87,0%	80,0%	84,8%
Não	12,1%	15,3%	18,1%	9,7%	15,7%	7,0%	19,6%	9,3%	13,0%	20,0%	15,3%
Base de Cálculo	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

Consultórios



Em qual cidade?

Base 339 entrevistados – Resposta Múltipla

Cidade	%	V. Absoluto
Taquara	40,1%	136
Gramado	20,9%	71
Igrejinha	16,5%	56
Sapiranga	15,6%	53
Canela	11,5%	39
Novo Hamburgo	9,7%	33
Porto Alegre	8,6%	29
Parobé	5,0%	17

... Continuação

Cidade	%	V. Absoluto
Três Coroas	3,5%	12
São Leopoldo	1,2%	4
Rolante	1,2%	4
Campo Bom	0,9%	3
Caxias do Sul	0,6%	2
Outros (11 citações)	3,2%	11
Base de Cálculo	---	339

Consultórios



Quais as últimas especialidade que utilizou?

Base 339 entrevistados – Resposta Múltipla

Especialidade	%	V. Absoluto
Ginecologista	26,6%	90
Clinico geral	24,8%	84
Cardiologista	15,9%	54
Ortopedista	8,9%	30
Dermatologista	8,6%	29
Oftalmologista	8,3%	28
Urologista	7,4%	25
Otorrinolaringologista	7,1%	24
Obstetra	6,5%	22
Traumatologista	6,2%	21
Gastroenterologista	4,7%	16
Endocrinologista	4,1%	14
Psiquiatra	3,5%	12

... Continuação

Especialidade	%	V. Absoluto
Pneumologista	3,5%	12
Fisioterapeuta	3,0%	10
Neurologista	3,0%	10
Reumatologista	2,4%	8
Psicólogo	2,4%	8
Pediatra	2,4%	8
Oncologista	1,8%	6
Nutricionista	1,8%	6
Proctologista	1,5%	5
Outros	6,5%	22
Não lembra	1,2%	4
Base de Cálculo	---	339

Consultórios



Grau de satisfação, levando em consideração as últimas consultas que realizou

Base 339 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Cordialidade e simpatia dos médicos	96,5% ↑	2,7%	0,9%	0,0%	4,7	95,3%	97,7%	96,3%	96,4%	94,0%	876 Beneficiários
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	96,2% ↑	2,7%	1,2%	0,0%	4,7	95,3%	96,8%	96,0%	96,1%	95,1%	951 Beneficiários
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	92,9% ↓	5,6%	1,2%	0,3%	4,5	93,5%	94,5%	91,2%	89,9%	92,1%	1.683 Beneficiários
Facilidade para marcação de consultas	84,1% ↑	9,1%	6,8%	0,0%	4,3	83,8%	78,7%	74,9%	75,4%	73,9%	3.952 Beneficiários
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	81,7% ↓	12,4%	5,6%	0,3%	4,2	83,8%	81,6%	72,7%	80,7%	76,6%	4.466 Beneficiários
Disponibilidade de agenda para retorno	81,7% ↓	11,2%	3,8%	3,2%	4,3	82,7%	85,6%	80,1%	78,2%	82,1%	3.733 Beneficiários
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	95,3% ↑	3,8%	0,6%	0,3%	4,5	94,1%	93,7%	94,0%	94,7%	95,7%	1.097 Beneficiários

Consultórios



Grau de satisfação, levando em consideração as últimas consultas que realizou Vs. Especialidade

Base 339 entrevistados

Atributos	Ginecologista	Clinico Geral	Cardiologista	Ortopedista	Dermatologista	Oftalmologista	Urologista	Otorrinolaringologista	Obstetra	Traumatologista	Outros	Total
Cordialidade e simpatia dos médicos	97,8%	95,2%	100,0%	90,0%	96,6%	100,0%	96,0%	91,7%	95,5%	100,0%	97,9%	96,5%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	96,7%	95,2%	98,2%	93,3%	93,1%	100,0%	96,0%	91,7%	95,5%	100,0%	97,2%	96,2%
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	94,4%	92,9%	98,2%	93,3%	89,7%	96,4%	92,0%	83,3%	95,5%	90,5%	93,6%	92,9%
Facilidade para marcação de consultas	76,7%	84,5%	90,7%	86,7%	79,3%	85,7%	88,0%	87,5%	81,8%	81,0%	87,2%	84,1%
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	81,1%	73,8%	85,2%	86,7%	75,9%	85,7%	80,0%	70,8%	77,3%	95,2%	85,8%	81,7%
Disponibilidade de agenda para retorno	78,9%	81,0%	88,9%	70,0%	79,3%	82,1%	88,0%	79,2%	77,3%	81,0%	88,7%	81,7%
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	94,4%	94,1%	96,3%	90,0%	100,0%	100,0%	96,0%	91,7%	86,4%	100,0%	96,5%	95,3%
Base de Cálculo	90	84	54	30	29	28	25	24	22	21	141	339

Consultórios



Grau de satisfação, levando em consideração as últimas consultas que realizou Vs. Gênero, Geração e Cidade

Base 339 entrevistados

Atributos	Gênero		Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
	Feminino	Masculino											
Cordialidade e simpatia dos médicos	96,3%	96,8%	96,6%	96,1%	97,6%	94,6%	95,7%	96,2%	97,8%	94,9%	95,0%	97,8%	96,5%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	95,8%	96,8%	93,1%	96,1%	96,9%	96,4%	95,7%	100,0%	97,8%	94,9%	87,5%	97,8%	96,2%
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	94,9%	89,6%	96,6%	92,9%	92,9%	91,1%	91,4%	94,3%	100,0%	89,7%	90,0%	92,4%	92,9%
Facilidade para marcação de consultas	84,6%	83,2%	93,1%	80,3%	84,3%	87,5%	84,3%	94,3%	91,1%	76,9%	70,0%	83,7%	84,1%
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	81,8%	81,6%	79,3%	76,4%	85,8%	85,7%	84,3%	83,0%	82,2%	79,5%	77,5%	81,5%	81,7%
Disponibilidade de agenda para retorno	79,9%	84,8%	82,8%	78,7%	83,5%	83,9%	82,9%	88,7%	84,4%	79,5%	72,5%	80,4%	81,7%
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	94,4%	96,8%	96,6%	94,5%	96,9%	92,9%	97,1%	96,2%	97,8%	92,3%	90,0%	95,7%	95,3%
Base de Cálculo	214	125	29	127	127	56	70	53	45	39	40	92	339

Consultórios



Grau de satisfação, levando em consideração as últimas consultas que realizou Vs. Abrigência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 339 entrevistados

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Cordialidade e simpatia dos médicos	96,6%	96,0%	97,2%	95,5%	91,7%	96,6%	96,8%	88,9%	96,5%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	96,6%	94,6%	96,3%	96,4%	91,7%	96,6%	95,7%	88,9%	96,2%
Efetividade e resolutividade da consulta ou tratamento	92,8%	93,2%	94,9%	89,1%	91,7%	94,1%	91,5%	77,8%	92,9%
Facilidade para marcação de consultas	84,2%	83,8%	86,6%	80,0%	75,0%	83,5%	85,1%	88,9%	84,1%
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido	79,3%	90,5%	79,7%	85,5%	83,3%	83,1%	78,7%	77,8%	81,7%
Disponibilidade de agenda para retorno	80,8%	85,1%	82,5%	81,8%	66,7%	81,8%	80,9%	88,9%	81,7%
Atendimento em geral nos consultórios que utilizou	94,7%	97,3%	96,3%	94,6%	83,3%	95,3%	95,7%	88,9%	95,3%
Base de Cálculo	265	74	217	110	12	236	94	9	339

Consultórios

“Quando não consigo médicos em um lugar, sempre consigo em outros, tem várias opções.”

“Tem bastante médicos conveniados. Toda especialidade que precisei até hoje, fui atendida.”

“Bons especialistas, apesar de muitos disponibilizarem poucos horários de atendimento e preferirem atender particular.”

“Dependendo do consultório, demora três meses para conseguir uma consulta pela Unimed e pelo particular tem no dia seguinte.”

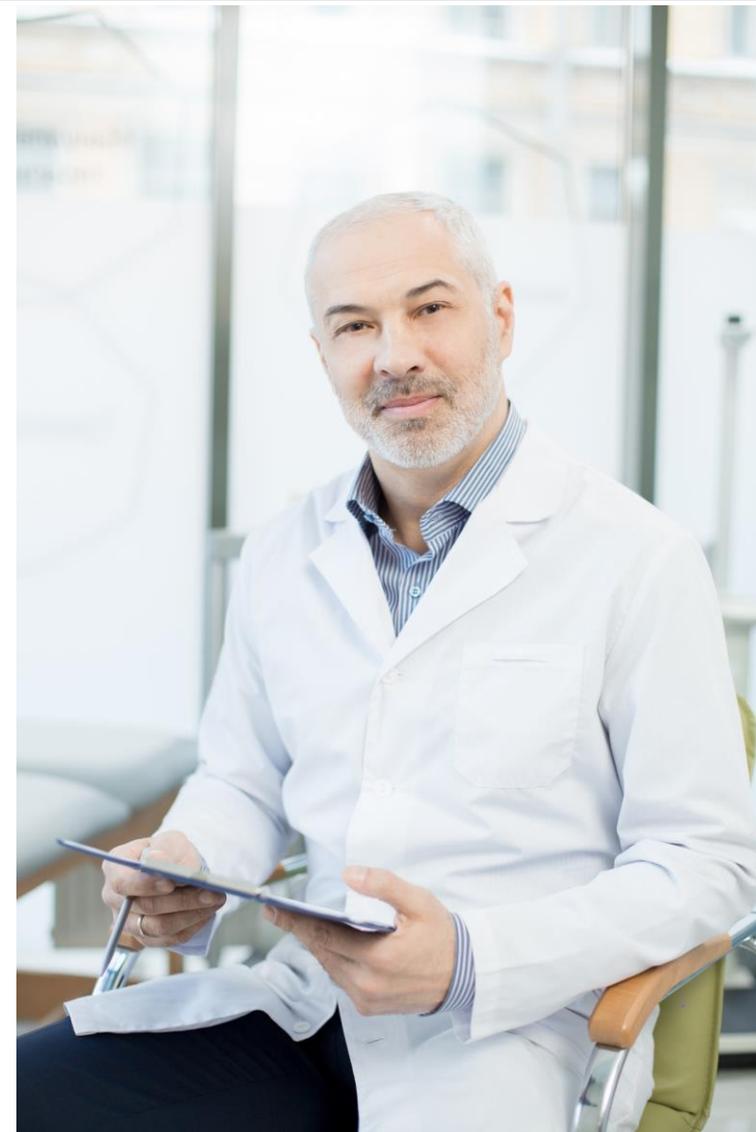
“A demora para conseguir consulta quando é pelo plano, e sempre que é pelo particular tem disponibilidade de agenda para o mesmo dia.”

“Minha ginecologista é credenciada, mas só atende pelo particular.”

“Precisei de psiquiatra em Novo Hamburgo e estou pagando particular, porque pela Unimed, como são poucos, a fila de espera para agendar pela Unimed é imensa. A consulta demora muito para se conseguir.”



Observa-se distintas menções que sinalizam para dificuldade de agendamento, associado, a possibilidade de atendimento com o mesmo profissional no método particular de maneira mais rápida.





Pontos a se destacar sobre os Laboratório de Análise Clínicas e Clínica de Imagem:

Repetindo o padrão da secção anterior, cerca de 3/4 beneficiários utilizaram os serviços de exames nos últimos 12 meses. O laboratório de análise clínica mais procurado é o Bom Pastor, com uma grande dominância para os demais, o que mostra a forte concentração do mercado. Já sobre as Clínicas de Imagem, existem três que se destacam, a Rádio Clin, Intelimagem e Sermed, mostrando uma concentração de mercado menor e significativa distribuição entre outros *player's*.



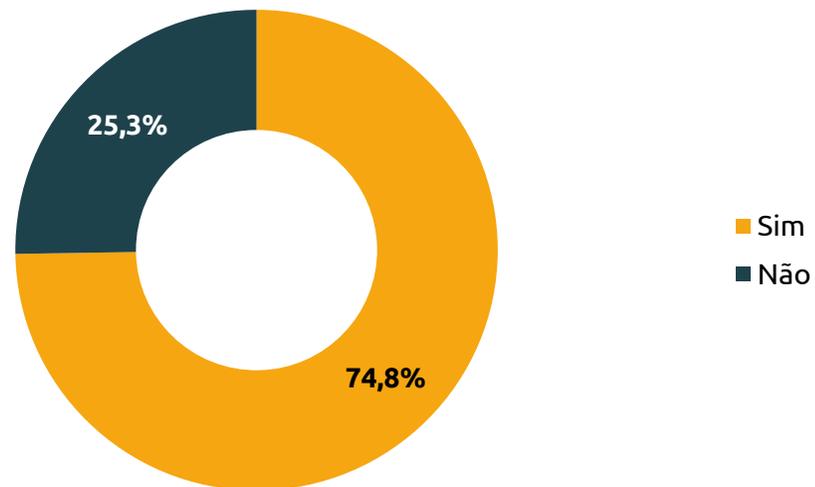
Laboratório de
Análise Clínicas e
Clínica de Imagem

Laboratório de Análises Clínicas e Clínicas de Imagem



Você realizou algum exame laboratorial / ou imagem com o plano Unimed Encosta da Serra nos últimos 12 meses? Vs. Geração e Cidade

Base 400 entrevistados



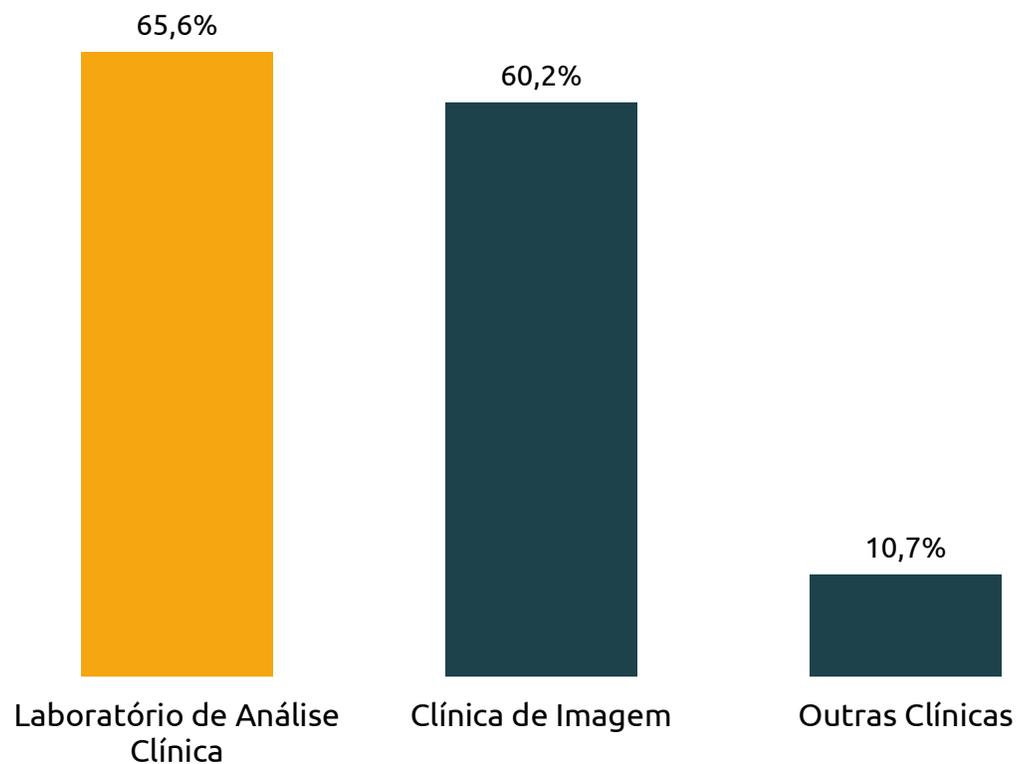
Exame	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Sim	75,8%	73,3%	76,1%	74,2%	72,3%	87,7%	62,5%	79,1%	78,3%	73,0%	74,8%
Não	24,2%	26,7%	23,9%	25,8%	27,7%	12,3%	37,5%	20,9%	21,7%	27,0%	25,3%
Base de Cálculo	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

Laboratório de Análises Clínicas e Clínicas de Imagem



Onde realizou?

Base 299 entrevistados – Resposta Múltipla



Em qual cidade?

Base 299 entrevistados – Resposta Múltipla

Cidade	%	V. Absoluto
Taquara	31,1%	93
Gramado	21,7%	65
Igrejinha	15,7%	47
Sapiranga	14,1%	42
Canela	12,4%	37
Novo Hamburgo	8,7%	26
Parobé	7,7%	23
Porto Alegre	6,4%	19
Três Coroas	4,0%	12
São Leopoldo	1,0%	3
Nova Hartz	1,0%	3
Rolante	1,0%	3
Outros (13 citações)	4,7%	14
Não lembra	0,7%	2
Base de Cálculo	---	299

Laboratório de Análises Clínicas e Clínicas de Imagem



Em quais laboratório realizou?

Base 196 entrevistados – Resposta Múltipla

Laboratório	%	V. Absoluto
Bom Pastor	53,1%	104
Weinmann	8,2%	16
Alfa	7,7%	15
Pagel	6,6%	13
Exame	4,1%	8
Moinho dos Ventos	2,0%	4
Blauth	2,0%	4
Sermed	1,5%	3
Intelimagem	1,5%	3
Outros (14 citações)	7,1%	14
Não Lembra	7,1%	14
Base de Cálculo	---	196



Em qual cidade?

Base 180 entrevistados – Resposta Múltipla

Clínica de Imagem	%	V. Absoluto
Radio Clin	18,9%	34
Intelimagem	16,1%	29
Sermed	11,7%	21
Bom pastor	7,2%	13
Unimed	7,2%	13
Sonar	5,0%	9
Clinica do Coração	2,8%	5
Clinica imagem e visão	2,8%	5
Studyo Radiológico	2,2%	4
Uniclin	1,7%	3
hospital de sapiranga	1,7%	3
Centro Clinico Regina	1,1%	2
Moinho dos ventos	1,1%	2
CAD	1,1%	2
Outros	8,9%	16
Não lembra	15,6%	28
Base de Cálculo	---	180

Pontos a se destacar sobre o Laboratório de Análise Clínicas:

Quando comparados ao ano anterior, os atributos “facilidade para marcação de exames” e “Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou” apresentaram uma avaliação melhor, porém não é uma melhoria acentuada. Já o atributo que mede o grau de satisfação dos clientes em relação ao tempo de espera no laboratório para ser atendido recebeu a pior avaliação na série histórica, o que pode ser encarado como um ponto de atenção.

O Laboratório Bom Pastor possui uma avaliação superior aos demais em todos os atributos analisados. Outro ponto a ser observado é o fato de os indivíduos da geração Z serem os que demonstram a maior insatisfação com o tempo de espera nos laboratórios.



Laboratório de
Análise Clínicas

Laboratório de Análises Clínicas



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos laboratórios de análises clínicas e clínicas conveniados com a Unimed Encosta da Serra

Base 196 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Facilidade para marcação de exames	93,9% ↑	5,6%	0,5%	0,0%	4,7	93,6%	97,4%	93,4%	96,1%	96,9%	883 Beneficiários
Tempo de espera no laboratório para ser atendido	87,2% ↓	10,7%	2,0%	0,0%	4,4	94,6%	93,9%	94,5%	91,1%	92,8%	1.830 Beneficiários
Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou	98,5% ↑	1,0%	0,5%	0,0%	4,8	97,1%	97,4%	100,0%	97,2%	97,9%	220 Beneficiários

“Marquei exames, cancelaram a data marcada e não deram nenhum retorno para remarcar.”

Laboratório de Análises Clínicas



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos laboratórios de análises clínicas e clínicas conveniados com a Unimed Encosta da Serra Vs. laboratório

Base 196 entrevistados

Atributos	Bom Pastor	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	95,2%	91,5%	93,9%
Tempo de espera no laboratório para ser atendido	94,2%	79,8%	87,2%
Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou	100,0%	96,8%	98,5%
Base de Cálculo	104	94	196



Laboratório de Análises Clínicas



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos laboratórios de análises clínicas e clínicas conveniados com a Unimed Encosta da Serra Vs. Gênero, Geração e Cidade
Base 196 entrevistados

Atributos	Feminino	Masculino	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	92,5%	95,2%	87,5%	93,0%	96,3%	89,7%	94,6%	100,0%	91,3%	95,2%	96,4%	87,5%	93,9%
Tempo de espera no laboratório para ser atendido	88,1%	85,5%	75,0%	84,5%	88,8%	96,6%	89,2%	90,3%	78,3%	95,2%	92,9%	82,1%	87,2%
Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou	97,8%	100,0%	100,0%	100,0%	97,5%	96,6%	100,0%	100,0%	95,7%	100,0%	96,4%	98,2%	98,5%
Base de Cálculo	134	62	16	71	80	29	37	31	23	21	28	56	196

Laboratório de Análises Clínicas



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos laboratórios de análises clínicas e clínicas conveniados com a Unimed Encosta da Serra Vs. Abrangência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 196 entrevistados

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	93,4%	93,3%	94,4%	91,9%	90,0%	92,1%	96,1%	100,0%	93,9%
Tempo de espera no laboratório para ser atendido	87,4%	86,7%	86,3%	90,3%	80,0%	84,3%	94,1%	100,0%	87,2%
Atendimento em geral nos laboratórios que utilizou	98,0%	100,0%	98,4%	98,4%	100,0%	97,9%	100,0%	100,0%	98,5%
Base de Cálculo	151	45	124	62	10	140	51	5	196



Clínica de Imagem

Pontos a se destacar sobre a Clínica de Imagem:

Quando comparados ao ano anterior, os atributos “tempo de espera na clínica para ser atendido” e “Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou” apresentaram uma avaliação pior. Já o atributo que mede o grau de satisfação dos clientes em relação a facilidade para marcar exames apresentou uma alta em sua avaliação, após 3 anos de quedas consecutivas, o que pode simbolizar uma retomada.

Um dos destaques negativos é o desempenho da cidade de Parobé no atributo referente aos tempo de espera para o atendimento, a cidade apresentou o pior desempenho.

Clínica de Imagem



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes as clínicas de imagem conveniados com a Unimed Encosta da Serra

Base 180 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Facilidade para marcação de exames	87,8% ↑	8,3%	3,9%	0,0%	4,4	85,9%	89,2%	91,1%	88,3%	80,0%	1.611 Beneficiários
Tempo de espera na clínica para ser atendido	83,9% ↓	9,4%	6,7%	0,0%	4,3	84,2%	87,3%	85,4%	84,4%	81,7%	2.123 Beneficiários
Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou	91,7% ↓	4,4%	3,9%	0,0%	4,5	93,8%	92,5%	97,5%	96,7%	94,3%	1.098 Beneficiários

“Precisei realizar uma ressonância, e chegando ao local a máquina era horrível e sem condições de realizar o exame, tive que realizar em outra cidade.”

“O laboratório de imagem não tinha horário para agendamento de exames, dentro do período que precisava, somente após um mês, mas pelo particular tinha disponibilidade”

Clínica de Imagem



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes as clínicas de imagem conveniados com a Unimed Encosta da Serra Vs. Clínica

Base 180 entrevistados

Atributos	Radio Clin	Intelimagem	Sermed	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	94,1%	79,3%	85,7%	87,6%	87,8%
Tempo de espera na clínica para ser atendido	85,3%	79,3%	81,0%	82,9%	83,9%
Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou	88,2%	89,7%	90,5%	92,4%	91,7%
Base de Cálculo	34	29	21	105	204

Clínica de Imagem



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes as clínicas de imagem conveniados com a Unimed Encosta da Serra Vs. Gênero, Geração e Cidade

Base 180 entrevistados

Atributos	Feminino	Masculino	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	85,3%	94,1%	100,0%	79,1%	93,0%	90,0%	94,4%	84,6%	84,0%	82,4%	87,0%	88,7%	87,8%
Tempo de espera na clínica para ser atendido	84,5%	82,4%	91,7%	70,2%	93,0%	90,0%	91,7%	69,2%	88,0%	76,5%	87,0%	84,9%	83,9%
Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou	90,7%	94,1%	91,7%	85,1%	98,6%	90,0%	94,4%	88,5%	92,0%	88,2%	87,0%	94,3%	91,7%
Base de Cálculo	129	51	12	67	71	30	36	26	25	17	23	53	180

Clínica de Imagem



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes as clínicas de imagem conveniados com a Unimed Encosta da Serra Vs. Abragência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 180 entrevistados

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Facilidade para marcação de exames	88,0%	86,8%	86,6%	90,3%	83,3%	85,9%	92,9%	100,0%	87,8%
Tempo de espera na clínica para ser atendido	83,8%	84,2%	83,0%	87,1%	66,7%	80,0%	95,2%	100,0%	83,9%
Atendimento em geral nas clínicas de imagem que utilizou	90,9%	94,7%	91,1%	93,6%	83,3%	91,1%	92,9%	100,0%	91,7%
Base de Cálculo	142	38	112	62	6	135	42	3	180

Pontos a se destacar sobre a Clínicas de Terapias:

Apenas 11% dos respondentes utilizaram os serviços de clínicas de terapia nos últimos 12 meses. Quando comparados ao ano anterior, os atributos “Facilidade para agendamento de procedimentos/ consultas” e “Tempo de espera na para ser atendido” apresentaram uma avaliação pior. Já o atributo que mede o grau de satisfação dos clientes em relação ao Atendimento em geral nas clínicas que utilizou, apresentou uma alta em sua avaliação, o que pode simbolizar uma retomada.



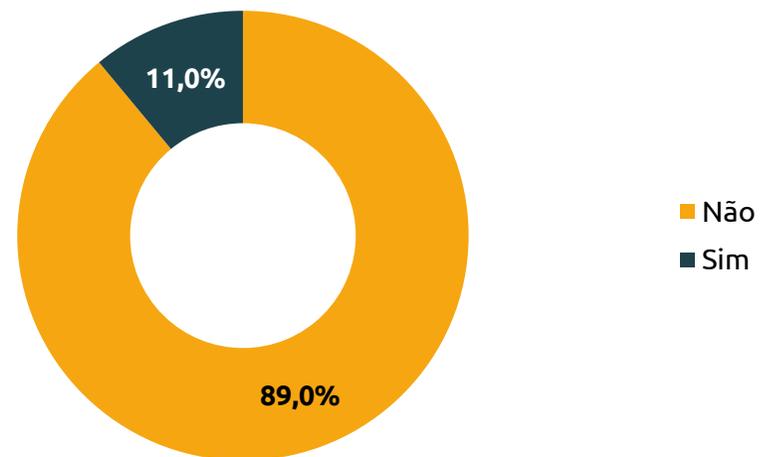
Clínicas de Terapias

Clínicas de Terapias



O(a) sr.(a) realizou algum atendimento Clínicas de Terapia (fonoaudiólogo, fisioterapeuta, hemodiálise e quimioterapia)? Vs. Geração e Cidade

Base 400 entrevistados



Atendimento	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Sim	21,2%	8,7%	11,0%	11,3%	14,5%	12,3%	5,4%	14,0%	17,4%	7,0%	11,0%
Não	78,8%	91,3%	89,0%	88,7%	85,5%	87,7%	94,6%	86,1%	82,6%	93,0%	89,0%
Base de Cálculo	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

Clínicas de Terapias



Grau de satisfação relacionados a atributos referentes as clínicas de terapias conveniadas com a Unimed Encosta da Serra

Base 44 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Facilidade para agendamento de procedimentos/consultas	86,4% ↓	9,1%	4,6%	0,0%	4,5	88,9%	89,1%	89,5%	-	-	439 Beneficiários
Tempo de espera na para ser atendido	84,1% ↓	15,9%	0,0%	0,0%	4,6	86,7%	94,6%	89,5%	-	-	513 Beneficiários
Atendimento em geral nas clínicas que utilizou	90,9% ↑	6,8%	2,3%	0,0%	4,6	86,7%	92,7%	89,5%	-	-	293 Beneficiários

"Eu moro em uma cidade vizinha de Taquara e na minha cidade não tem a especialidade de fisioterapeuta que preciso. Então, eu entrei em contato por e-mail solicitando mais atenção para a cidade, pois, preciso me locomover até Taquara para ser atendida e o plano não cobre."



Pontos a se destacar sobre o Hospital:

Os beneficiários apresentam um uso menos recorrente dos hospitais, o que era esperado devido sua natureza de atendimento voltado para casos mais sérios. Uma informação de destaque é a maior frequência que os mais jovens (geração Z e Y) utilizaram os serviços de hospital em relação as gerações mais velhas.

Os hospitais mais frequentados são: Arcanjo São Miguel (19% das citações) e Hospital de Sapiroanga (17,2% das citações). O principal motivo para a utilização do hospital é o Pronto Socorro ou as consultas, representando 70,7% das citações.

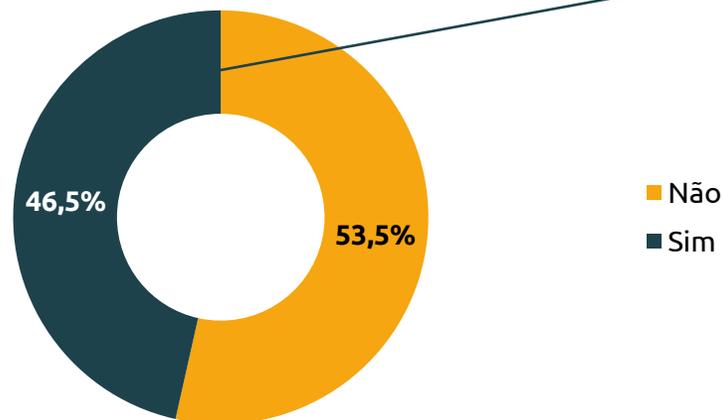
Em geral todos os atributos que mensuram o grau de satisfação com os serviços do hospital apresentaram um resultado superior ao do ano anterior, com exceção do atributo "Disponibilidade de vagas/leitos", que pelo terceiro ano consecutivo apresenta queda.

O Hospital Arcanjo São Miguel, quando comparados ao Hospital Sapiroanga, apresenta um desempenho melhor em todos os atributos.

Hospital

Hospital

Você utilizou algum hospital com cobertura da Unimed nos últimos 12 meses vs. Geração e Cidade
Base 400 entrevistados



Em quais locais utilizou?
Base 186 entrevistados – Resposta Múltipla

Local	%	V. Absoluto
Pronto Atendimento Unimed Taquara	50,0%	93
Hospitais	31,2%	58
Pronto Atendimento Unimed Gramado	27,4%	51
Base de Cálculo	---	186

Hospital	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Sim	51,5%	52,7%	40,7%	43,6%	45,8%	49,1%	50,0%	37,2%	43,5%	48,7%	46,5%
Não	48,5%	47,3%	59,4%	56,5%	54,2%	50,9%	50,0%	62,8%	56,5%	51,3%	53,5%
Base de Cálculo	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

Hospital



(Se utilizou hospital) Em qual cidade?

Base 58 entrevistados – Resposta Múltipla

Cidade	%	V. Absoluto
Sapiranga	24,1%	14
Novo Hamburgo	24,1%	14
Gramado	19,0%	11
Igrejinha	15,5%	9
Porto Alegre	8,6%	5
São Francisco de Paula	1,7%	1
Balneário Camboriú	1,7%	1
Três Coroas	1,7%	1
Gravataí	1,7%	1
Rolante	1,7%	1
Vacaria	1,7%	1
Caxias do Sul	1,7%	1
Canela	1,7%	1
Curitiba	1,7%	1
Rio Grande	1,7%	1
Base de Cálculo	---	58



(Se utilizou hospital) Qual foi o nome do hospital?

Base 58 entrevistados – Resposta Múltipla

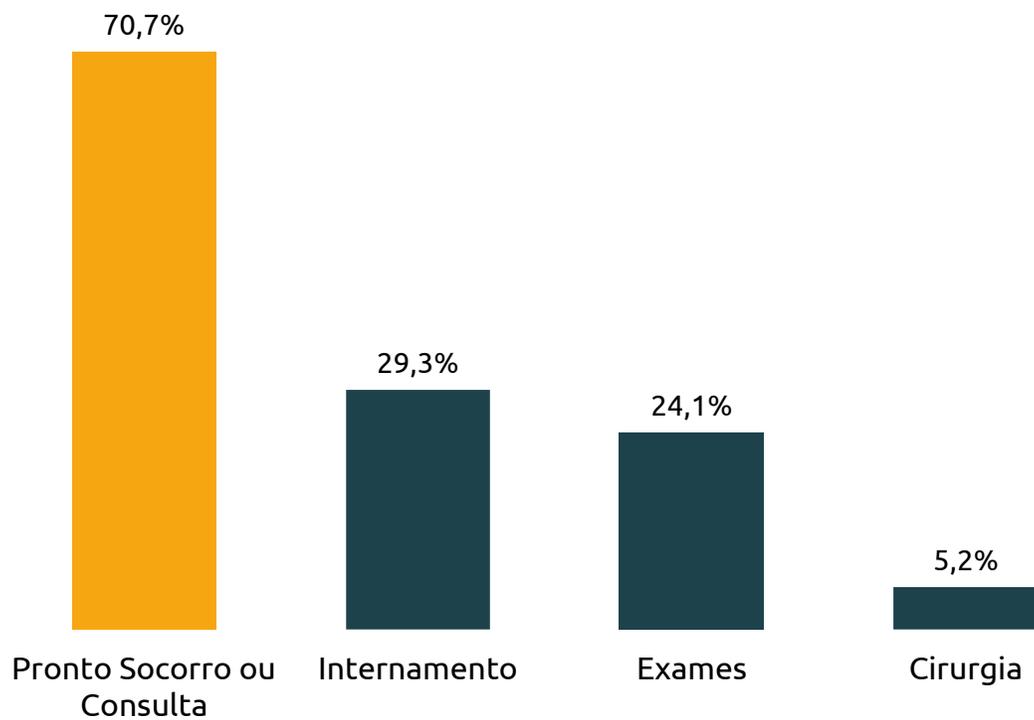
Hospital	%	V. Absoluto
Arcanjo São Miguel	19,0%	11
Hospital de Sapiranga	17,2%	10
Hospital da Unimed	13,8%	8
Bom Pastor	12,1%	7
Santa Casa	3,5%	2
Hospital Regina	3,5%	2
Hospital Divina Providência	3,5%	2
Outros	20,7%	12
Não lembra	17,2%	10
Base de Cálculo	---	58

Hospital



(Se utilizou hospital) Você utilizou o hospital para?

Base 58 entrevistados – Resposta Múltipla



Hospital



(Se utilizou hospital) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos hospitais credenciados da Unimed Encosta da Serra

Base 58 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Higiene e Limpeza	93,1% ↑	6,9%	0,0%	0,0%	4,7	88,5%	85,7%	93,2%	91,8%	86,0%	293 Beneficiários
Efetividade e resolutividade do tratamento	91,4% ↑	8,6%	0,0%	0,0%	4,5	84,6%	87,5%	93,2%	75,5%	80,7%	366 Beneficiários
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	89,7% ↑	5,2%	5,2%	0,0%	4,4	76,9%	80,4%	81,4%	83,7%	79,0%	439 Beneficiários
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	82,8% ↑	10,3%	6,9%	0,0%	4,4	76,9%	71,4%	81,4%	71,4%	80,7%	732 Beneficiários
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	82,8%	13,8%	3,5%	0,0%	4,4	-	-	-	-	-	732 Beneficiários
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento (local da internação)	79,3%	8,6%	0,0%	12,1%	4,6	-	-	-	-	-	366 Beneficiários
Disponibilidade de Vagas / leitos	67,2% ↓	10,3%	3,5%	19,0%	4,4	67,3%	73,2%	64,4%	55,1%	61,4%	586 Beneficiários
Serviço de Alimentação	56,9% ↑	5,2%	1,7%	36,2%	4,5	51,9%	58,9%	42,4%	36,7%	47,4%	293 Beneficiários
Conforto para o acompanhante	50,0%	13,8%	6,9%	29,3%	4,1	-	-	-	-	-	879 Beneficiários
Atendimento em geral com os hospitais que utilizou	94,8% ↑	3,5%	0,0%	1,7%	4,6	84,6%	87,5%	88,1%	87,8%	86,0%	147 Beneficiários

Hospital



(Se utilizou hospital) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos hospitais credenciados da Unimed Encosta da Serra Vs Hospital e Serviço que utilizou

Base 58 entrevistados

Atributos	Arcanjo São Miguel	Hospital de Saporanga	Outros	Pronto Socorro ou Consulta	Internamento	Exames	Cirurgia	Total
Higiene e Limpeza	81,8%	80,0%	95,4%	90,2%	94,1%	85,7%	100,0%	93,1%
Efetividade e resolutividade do tratamento	81,8%	80,0%	95,4%	87,8%	94,1%	100,0%	100,0%	91,4%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	72,7%	70,0%	95,4%	85,4%	88,2%	100,0%	100,0%	89,7%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	72,7%	60,0%	88,4%	78,1%	88,2%	85,7%	100,0%	82,8%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	63,6%	60,0%	93,0%	78,1%	82,4%	92,9%	100,0%	82,8%
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento (local da internação)	72,7%	70,0%	83,7%	73,2%	88,2%	85,7%	100,0%	79,3%
Disponibilidade de Vagas / leitos	63,6%	20,0%	76,7%	56,1%	82,4%	71,4%	100,0%	67,2%
Serviço de Alimentação	54,6%	20,0%	67,4%	46,3%	88,2%	64,3%	66,7%	56,9%
Conforto para o acompanhante	36,4%	30,0%	58,1%	39,0%	64,7%	71,4%	100,0%	50,0%
Atendimento em geral com os hospitais que utilizou	100,0%	90,0%	93,0%	95,1%	88,2%	100,0%	100,0%	94,8%
Base de Cálculo	11	10	43	41	17	14	3	58

Hospital



(Se utilizou hospital) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos hospitais credenciados da Unimed Encosta da Serra Vs Gênero, Geração e Cidade

Base 58 entrevistados

Atributos	Gênero		Geração				Cidade						Total
	Feminino	Masculino	Z	Y	X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	
Higiene e Limpeza	97,0%	88,0%	100,0%	96,0%	93,3%	83,3%	100,0%	100,0%	85,7%	93,3%	100,0%	92,0%	93,1%
Efetividade e resolutividade do tratamento	97,0%	84,0%	100,0%	88,0%	100,0%	83,3%	100,0%	100,0%	71,4%	86,7%	100,0%	96,0%	91,4%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	90,9%	88,0%	83,3%	88,0%	93,3%	91,7%	100,0%	100,0%	85,7%	80,0%	100,0%	92,0%	89,7%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	81,8%	84,0%	50,0%	88,0%	73,3%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	73,3%	100,0%	80,0%	82,8%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	84,9%	80,0%	50,0%	84,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	85,7%	66,7%	100,0%	84,0%	82,8%
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento (local da internação)	84,9%	72,0%	83,3%	88,0%	73,3%	66,7%	66,7%	100,0%	100,0%	73,3%	100,0%	76,0%	79,3%
Disponibilidade de Vagas / leitos	78,8%	52,0%	50,0%	72,0%	53,3%	83,3%	83,3%	100,0%	57,1%	46,7%	100,0%	72,0%	67,2%
Serviço de Alimentação	69,7%	40,0%	50,0%	64,0%	60,0%	41,7%	50,0%	100,0%	57,1%	46,7%	66,7%	60,0%	56,9%
Conforto para o acompanhante	60,6%	36,0%	0,0%	56,0%	53,3%	58,3%	33,3%	100,0%	42,9%	40,0%	100,0%	52,0%	50,0%
Atendimento em geral com os hospitais que utilizou	97,0%	92,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	83,3%	100,0%	100,0%	86,7%	100,0%	100,0%	94,8%
Base de Cálculo	33	25	6	25	15	12	6	2	7	15	3	25	58

Hospital



(Se utilizou hospital) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos hospitais credenciados da Unimed Encosta da Serra Vs. Abragência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 58 entrevistados

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Higiene e Limpeza	92,9%	93,8%	89,3%	96,2%	100,0%	93,6%	85,7%	100,0%	93,1%
Efetividade e resolutividade do tratamento	90,5%	93,8%	89,3%	92,3%	100,0%	91,5%	85,7%	100,0%	91,4%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	88,1%	93,8%	89,3%	88,5%	100,0%	89,4%	85,7%	100,0%	89,7%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	81,0%	87,5%	82,1%	80,8%	100,0%	85,1%	57,1%	100,0%	82,8%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	85,7%	75,0%	82,1%	80,8%	100,0%	83,0%	71,4%	100,0%	82,8%
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento (local da internação)	78,6%	81,3%	75,0%	80,8%	100,0%	78,7%	71,4%	100,0%	79,3%
Disponibilidade de Vagas / leitos	64,3%	75,0%	60,7%	69,2%	100,0%	68,1%	42,9%	100,0%	67,2%
Serviço de Alimentação	57,1%	56,3%	53,6%	57,7%	75,0%	61,7%	14,3%	75,0%	56,9%
Conforto para o acompanhante	50,0%	50,0%	35,7%	61,5%	75,0%	46,8%	42,9%	100,0%	50,0%
Atendimento em geral com os hospitais que utilizou	92,9%	100,0%	96,4%	92,3%	100,0%	93,6%	100,0%	100,0%	94,8%
Base de Cálculo	42	16	28	26	4	47	7	4	58

Hospital

“Os profissionais são excelentes, enfermeiros e médicos me recebem muito bem.”

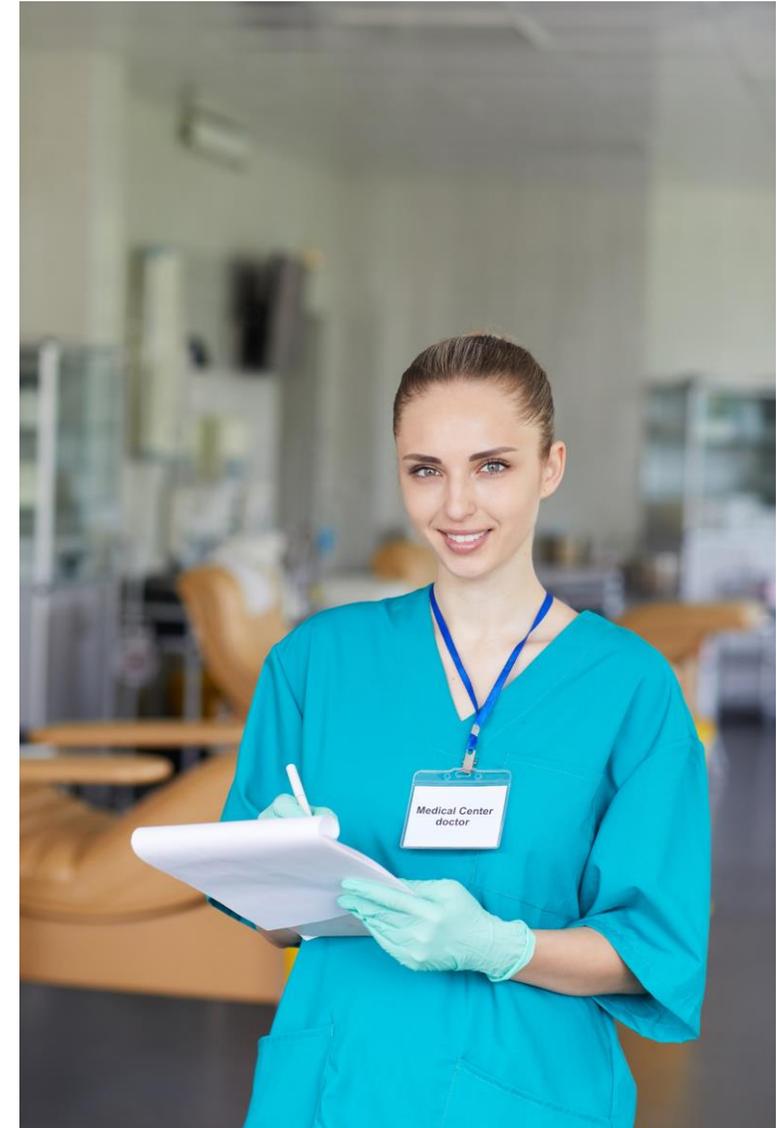
“Depois de passar pela triagem, os médicos demoram muito para atender, as vezes estão ali, conversando ou bebendo café, enquanto tem gente esperando.”

“Espera é igual no SUS.”

“Levamos meu filho para atendimento no hospital credenciado pela Unimed e o atendimento foi como se tivesse feito pelo SUS, não foi um bom atendimento, individualizado e personalizado.”

“Falta vontade de trabalhar em alguns médicos.”

“Sobre a higiene e limpeza do hospital de Gramado, estava com o meu esposo no quarto do hospital e tinha uma barata na coberta.”





Pronto Atendimento

Pontos a se destacar sobre o Pronto Atendimento:

O que chama a atenção a respeito dos atributos relacionados ao grau de satisfação dos clientes, com os serviços de pronto atendimento, é o fato de todos terem registrado uma queda em relação ao ano anterior, e em vários dos casos terem atingido a mínima histórica.

Atributos em mínima histórica:

- Qualidade da sala de recepção
- Rapidez na recepção e triagem
- Tempo total de atendimento
- Atendimento em geral

Em específico, no Pronto Atendimento Unimed Gramado, o atributo que mensura a satisfação com o tempo total de atendimento apresentou o pior desempenho da categoria, com apenas 66,7% dos clientes satisfeito, bem distante dos 80% recomendados.

Pronto Atendimento



(Se utilizou P.A.) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos prontos atendimento credenciados da Unimed Encosta da Serra

Base 143 entrevistados

Atributos	Satisfeitos (5 + 4)	Nem Sat./ Nem Insat. (3)	Não Satisfeitos (2 + 1)	Não Sabe Avaliar o Atributo	Média	2020	2019	2018	2017	2016	Beneficiários Não Satisfeitos (3 + 2 + 1)
Higiene e Limpeza	95,8% ↓	2,1%	2,1%	0,0%	4,7	99,1%	97,6%	97,7%	99,1%	92,6%	443 Beneficiários
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	88,8% ↓	5,6%	4,9%	0,7%	4,5	97,3%	94,4%	88,6%	92,6%	92,6%	1.106 Beneficiários
Efetividade e resolutividade do tratamento	87,4% ↓	7,7%	4,2%	0,7%	4,4	89,9%	87,9%	90,1%	93,5%	85,2%	1.254 Beneficiários
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	86,0% ↓	7,0%	6,3%	0,7%	4,4	94,5%	96,8%	97,0%	92,6%	92,6%	1.400 Beneficiários
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	83,2% ↓	11,2%	5,6%	0,0%	4,3	89,9%	88,7%	96,2%	92,6%	81,5%	1.769 Beneficiários
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	78,3% ↓	11,2%	10,5%	0,0%	4,1	88,1%	91,9%	80,9%	73,2%	88,9%	2.286 Beneficiários
Tempo total de atendimento	72,0% ↓	16,1%	11,2%	0,7%	4,0	85,3%	87,1%	81,7%	79,6%	88,9%	2.875 Beneficiários
Atendimento em geral com o Pronto Atendimento que utilizou	88,8% ↓	7,0%	4,2%	0,0%	4,4	93,6%	91,1%	95,4%	89,8%	92,6%	1.180 Beneficiários

Pronto Atendimento



(Se utilizou P.A.) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos prontos atendimento credenciados da Unimed Encosta da Serra Vs Hospital e Serviço que utilizou

Base 143 entrevistados

Atributos	Pronto Atendimento Unimed Taquara	Pronto Atendimento Unimed Gramado	Total
Higiene e Limpeza	95,7%	96,1%	95,8%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	89,3%	88,2%	88,8%
Efetividade e resolutividade do tratamento	87,1%	88,2%	87,4%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	88,2%	82,4%	86,0%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	86,0%	78,4%	83,2%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	81,7%	72,6%	78,3%
Tempo total de atendimento	75,3%	66,7%	72,0%
Atendimento em geral com o Pronto Atendimento que utilizou	89,3%	88,2%	88,8%
Base de Cálculo	93	51	143

Pronto Atendimento



(Se utilizou P.A.) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos prontos atendimento credenciados da Unimed Encosta da Serra Vs Gênero, Geração e Cidade
Base 143 entrevistados

Atributos	Feminino	Masculino	Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
Higiene e Limpeza	94,1%	98,3%	91,7%	95,1%	96,2%	100,0%	97,0%	92,3%	100,0%	100,0%	100,0%	92,5%	95,8%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	89,4%	87,9%	75,0%	85,3%	92,5%	100,0%	87,9%	96,2%	88,0%	100,0%	83,3%	87,5%	88,8%
Efetividade e resolutividade do tratamento	87,1%	87,9%	83,3%	83,6%	90,6%	94,1%	84,9%	88,5%	88,0%	100,0%	88,9%	87,5%	87,4%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	82,4%	91,4%	83,3%	78,7%	92,5%	94,1%	90,9%	96,2%	80,0%	100,0%	83,3%	80,0%	86,0%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	82,4%	84,5%	75,0%	82,0%	83,0%	94,1%	81,8%	84,6%	84,0%	100,0%	94,4%	77,5%	83,2%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	78,8%	77,6%	66,7%	73,8%	81,1%	94,1%	75,8%	96,2%	68,0%	100,0%	77,8%	75,0%	78,3%
Tempo total de atendimento	75,3%	67,2%	66,7%	68,9%	73,6%	82,4%	69,7%	88,5%	64,0%	100,0%	66,7%	70,0%	72,0%
Atendimento em geral com o Pronto Atendimento que utilizou	89,4%	87,9%	83,3%	86,9%	88,7%	100,0%	84,9%	96,2%	88,0%	100,0%	88,9%	87,5%	88,8%
Base de Cálculo	85	58	12	61	53	17	33	26	25	1	18	40	143

Pronto Atendimento



(Se utilizou P.A.) Grau de satisfação relacionados a atributos referentes aos prontos atendimento credenciados da Unimed Encosta da Serra Vs ABragência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 143 entrevistados

Atributos	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Higiene e Limpeza	96,6%	92,6%	96,2%	93,9%	100,0%	94,9%	97,7%	100,0%	95,8%
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção	87,1%	96,3%	88,7%	87,9%	100,0%	87,8%	90,7%	100,0%	88,8%
Efetividade e resolutividade do tratamento	87,9%	85,2%	86,8%	87,9%	100,0%	86,7%	88,4%	100,0%	87,4%
Qualidade da sala de recepção (conforto, número de poltronas, etc)	86,2%	85,2%	88,7%	75,8%	100,0%	83,7%	90,7%	100,0%	86,0%
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)	84,5%	77,8%	84,9%	75,8%	100,0%	79,6%	90,7%	100,0%	83,2%
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)	76,7%	85,2%	80,2%	69,7%	100,0%	77,6%	79,1%	100,0%	78,3%
Tempo total de atendimento	72,4%	70,4%	75,5%	57,6%	100,0%	69,4%	76,7%	100,0%	72,0%
Atendimento em geral com o Pronto Atendimento que utilizou	88,8%	88,9%	89,6%	84,9%	100,0%	86,7%	93,0%	100,0%	88,8%
Base de Cálculo	116	27	106	33	4	98	43	2	143

Pronto Atendimento

“Os atendentes do Pronto Atendimento Gramado são muito atenciosos e simpáticos.”

“Pronto atendimento muito rápido na cidade de Taquara.”

“Gosto da organização no pronto atendimento de Taquara, tudo bem-organizado e higienizado.”

“**Precisa melhorar o pronto atendimento** em relação ao conforto, higiene e limpeza, e também na relação dos médicos credenciados, na cidade de Taquara.”

“Alguns médicos, por não saberem o seu problema, se recusam a fazer exames e a dar atestado médico. Aconteceu comigo no PA, **o médico não me atendeu bem, não se importou e eu estava com algo bem sério, o Covid.**”

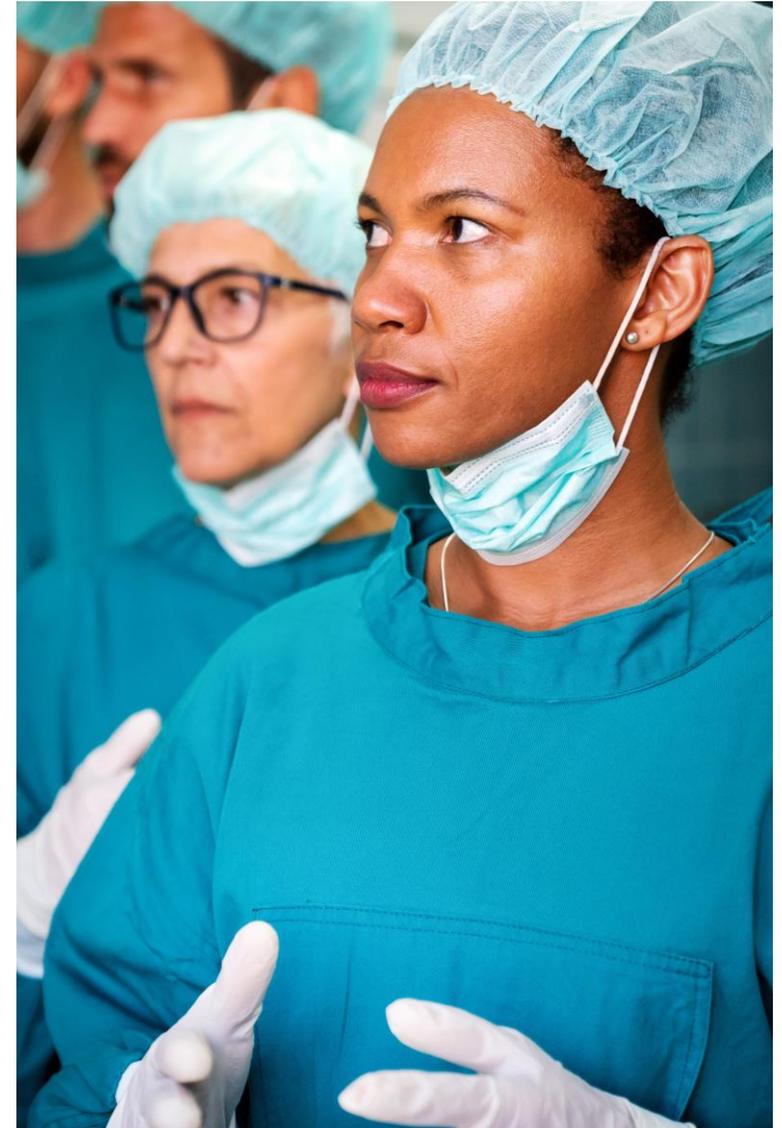




Imagem Unimed

Pontos a se destacar sobre a Imagem da Unimed:

Em relação a imagem que os clientes possuem da Unimed Encosta da Serra, é possível observar que como ponto positivo o Atendimento lidera com larga vantagem, sendo mencionado por 26,5% dos entrevistados.

Na perspectiva dos pontos negativos, duas categorias ganham destaque, a falta de especialidades e a dificuldade em agendar consultas, com 12,8% e 11,8% das citações, respectivamente. Quando os entrevistados foram questionados sobre possíveis melhorias para o plano de saúde (exceto o valor), o destaque vai para a quantidade de médicos especialistas, corroborando com a questão anterior, dos pontos negativos.

Imagem Unimed



O(a) sr.(a) poderia mencionar ao menos um ponto forte da Unimed Encosta da Serra?

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Ponto Forte	%	V. Absoluto
Atendimento	26,5%	106
Agilidade no atendimento	8,0%	32
Número de médicos	7,3%	29
Qualidade dos médicos	6,5%	26
Facilidade para marcação de consultas	6,5%	26
Atendimento no Pronto Atendimento	5,3%	21
Abrangência	2,8%	11
Rede credenciada	2,3%	9
Segurança	2,0%	8
Agilidade no hospital	1,5%	6

... Continuação

Ponto Forte	%	V. Absoluto
Exames rápidos	1,5%	6
Atendimento dos colaboradores	1,5%	6
Estrutura	0,8%	3
Preço	0,8%	3
Melhor da região	0,5%	2
Atendimento de emergência	0,5%	2
Localização	0,5%	2
Outros	3,3%	13
Não sabe ou não opinou	26,3%	105
Base de Cálculo	---	400

Imagem Unimed



O(a) sr.(a) poderia mencionar ao menos um ponto fraco da Unimed Encosta da Serra?

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Ponto Fraco	%	V. Absoluto
Falta de especialidades	12,8%	51
Dificuldade em agendar consultas	11,8%	47
Mensalidade	9,3%	37
Liberação de exames	7,0%	28
Demora no Pronto Atendimento	6,3%	25
Falta de médicos	3,8%	15
Médicos que dão preferência para o particular	2,3%	9
Qualidade dos médicos	2,3%	9
Falta de hospital	2,0%	8
Carência	1,5%	6
Cobertura do plano	1,5%	6

... Continuação

Ponto Fraco	%	V. Absoluto
Falta de informações em geral	1,5%	6
Saída de médicos	1,0%	4
Não tem dentistas	1,0%	4
Falta de laboratórios	1,0%	4
Falta de preparo no Pronto Atendimento	1,0%	4
Atendimento	0,8%	3
Localização do Pronto Atendimento	0,8%	3
Atendimento por telefone	0,8%	3
Outros	6,5%	26
Não sabe ou não opinou	34,8%	139
Base de Cálculo	---	400

Imagem Unimed



Com exceção do preço da mensalidade, o(a) sr.(a) poderia dar até três sugestões para melhoria dos serviços do seu plano ou para uma melhor experiência sua com a Unimed?

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Sugestões	%	V. Absoluto
Aumentar a quantidade de médicos credenciados	11,8%	47
Maior disponibilidade de agenda médica	6,3%	25
Melhorias gerais (atendimento, estrutura) no Pronto Atendimento	5,5%	22
Redução de burocracias	5,3%	21
Ampliar a rede credenciada (laboratórios, hospitais, etc)	3,5%	14
Abranger especialidades não médicas (psicologia, fonoaudiologia, etc)	3,0%	12
Maior atenção para as cidades menores	2,8%	11
Melhorar a comunicação	2,8%	11
Abranger plano odontológico	2,5%	10
Extrato nas cobranças	2,0%	8

... Continuação

Sugestões	%	V. Absoluto
Melhorar a qualidade do atendimento (médicos)	1,8%	7
Mais Prontos Atendimentos	1,5%	6
Pronto Atendimento 24h	1,5%	6
Maiores informações sobre os médicos conveniados	1,5%	6
Ampliar a abrangência territorial do plano	1,5%	6
Ampliar os benefícios do plano	1,5%	6
Melhorar o site e/ou o aplicativo	1,5%	6
Melhorar a qualidade do atendimento (funcionários UNIMED)	1,3%	5
Atendimento pediátrico de urgência e emergência	1,3%	5
Agendamento online	1,3%	5
Hospital Unimed	1,0%	4
Planos com diferentes composições para as diferentes necessidades	1,0%	4
Atrair e reter bons cooperados	0,8%	3
Tempo de carência menor	0,5%	2
Flexibilidade para alterar o tipo de plano	0,5%	2
Tele consultas (implementação/incentivo)	0,5%	2
Disponibilização do boleto em data distante do vencimento	0,5%	2
Parcerias com outras Unimed's para atendimento fora da região	0,5%	2
Programas de saúde preventiva	0,5%	2
Outros (7 citações)	1,8%	7
Não sabe ou não opinou	53,5%	214
Base de Cálculo	---	400

Imagem Unimed



Com exceção do preço da mensalidade, o(a) sr.(a) poderia dar até três sugestões para melhoria dos serviços do seu plano ou para uma melhor experiência sua com a Unimed?

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

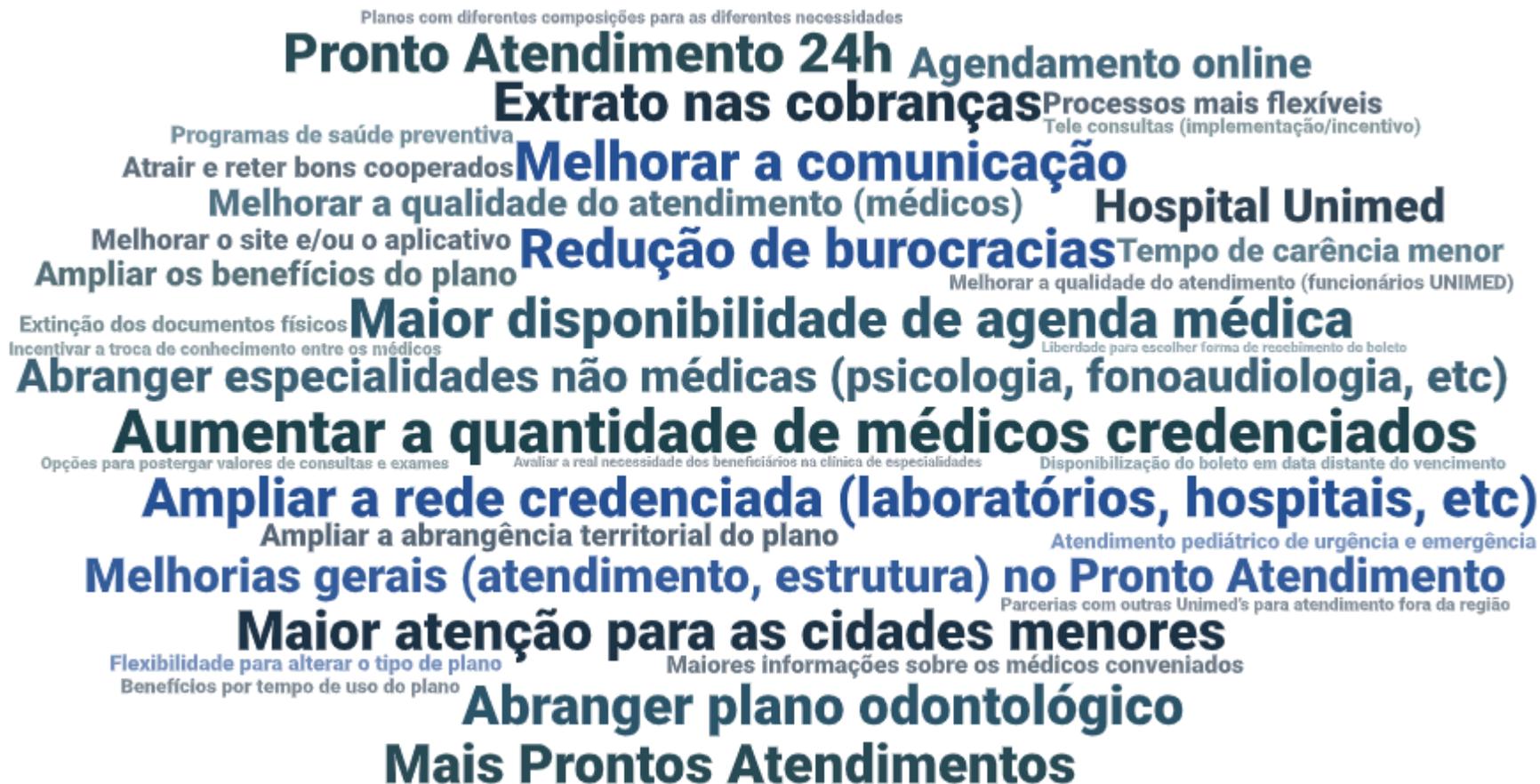


Imagem Unimed



Com exceção do preço da mensalidade, o(a) sr.(a) poderia dar até três sugestões para melhoria dos serviços do seu plano ou para uma melhor experiência sua com a Unimed? – Agregação em grandes grupos

Base 400 entrevistados – Resposta Múltipla

Sugestões	%	V. Absoluto
Disponibilidade e facilidade para marcação de consultas em especialidades	25,8%	103
Estruturas de atendimento	13,0%	52
Redução de burocracias	5,3%	21
Rede de atendimento espalhada de maneira mais homogênea e com abrangência territorial maior	4,8%	19
Transparência e comunicação	4,3%	17
Qualidade de atendimento (médicos, atendentes)	3,8%	15
Flexibilidade e benefícios contratuais	3,8%	15
Transparência e flexibilidade nas cobranças	3,0%	12
Serviços on-line	3,0%	12
Processos internos voltados para aumentar a qualidade do atendimento	0,8%	3
Não sabe ou não opinou	53,5%	214
Base de Cálculo	---	400





Com exceção do preço da mensalidade, o(a) sr.(a) poderia dar até três sugestões para melhoria dos serviços do seu plano ou para uma melhor experiência sua com a Unimed? – Relatos e Sugestões

“Credenciar profissionais em terapias, como psicólogos, fonoaudiólogos e outros. Aqui em São Francisco não temos estes profissionais pela Unimed, então eu teria de pagar para irmos a outras cidades na região que oferecem estas terapias pela Unimed. Como o custo benefício de viagem é semanal, é mais vantajoso e seguro fazer aqui na cidade pelo particular.”

*“Criação de um **atendimento virtual para fazer encaminhamento para outros especialistas.**”*

*“Plantonistas, em casos de dúvidas, poderiam **ligar para os especialistas** para evitar erros de diagnósticos.”*

*“Quero sugerir que, no atendimento com a psicóloga, fosse revisto a questão das faltas. Se você tiver **3 faltas**, justificadas ou não, você **perde o direito a prosseguir com o atendimento**. Eu acharia justo se isto fosse para faltas não justificadas, mas para faltas justificadas eu acho injusto, porque imprevistos acontecem, principalmente se você está em tratamento de saúde. E já foi demorado para conseguir vaga com a psicóloga, levei 2 meses na fila de espera.”*

*“Quero sugerir um estacionamento rotativo. **Estacionar o carro na Unimed é muito difícil**. O estacionamento tem poucas vagas e estão sempre ocupadas. Eu acredito que os funcionários estacionem os seus carros nas vagas para clientes Unimed, porque nunca consegui vagas quando fui na Unimed.”*

*“Sugiro que tenha um **atendimento mais personalizado** na emergência do **hospital de Sapiroanga** pela Unimed, porque é muito demorado e **não é feita uma triagem assim que você chega**. Por exemplo, eu esperei duas horas para ser atendida. Era uma crise de labirintite, mas ninguém aferiu minha pressão e eu fui piorando porque pensava ser um pico de pressão alta, e isso só me angustiou mais na espera. Se, ao chegar no hospital, tivessem feito uma triagem, eu saberia que não era problema de pressão, eu teria esperado meu atendimento mais tranquilo.”*

*“**O reconhecimento do valor do cliente pelo seu histórico anterior**. Por exemplo, cancelei meu plano quando fui morar no exterior. Porém tive a Unimed por alguns anos antes disso. [...] Quando retornei ao Brasil, procurei a Unimed para fazer novamente o plano, porém pedi que fosse tirado a carência, porque para não ficar surda e depender de aparelho auditivo, eu precisava fazer com certa urgência uma pequena e simples cirurgia. Foi negado. Pedi para rever e meu pedido foi ignorado. Consideraram doença pré existente, e me negaram a retirada da carência de dois anos. Então o histórico anterior do meu plano, pagamento em dia, pouquíssimo uso, foi desconsiderado. Isso que eu acho que precisa ser revisto.”*

*“Na espera de consulta geral, se houver uma demanda de pacientes teria que ter a mesma demanda de médicos. Fui atendido ontem e só tinha 2 médicos atendendo várias pessoas. [...] **Esperei 5 horas**: cheguei às 18h e sai quase às 23h.”*

*“**Desenvolver atividades e programas de prevenção**. Nunca vi aqui em São Francisco uma ação da Unimed neste sentido. E seria maravilhoso, assim como as parcerias com academias e etc. Assim as pessoas ficariam mais saudáveis e gerariam menos despesas e custos para a própria Unimed.”*



Satisfação Geral

Pontos a se destacar sobre a Imagem da Unimed:

Os beneficiários da Unimed Encosta da Serra mostram um grau de satisfação geral bastante alto, com 87,6% deles se declarando satisfeitos ou muitos satisfeitos com os serviços prestados pela operadora de plano de saúde. Esse não é o valor mais baixo apresentado nos últimos 3 anos;

Chama a atenção a grande proporção de beneficiários não satisfeitos nas cidades de Taquara e Saporanga, também é destaque a insatisfação dos clientes do plano de abrangência Regional e de segmentação Ambulatorial;

4,5% dos beneficiários pretendem cancelar o plano da Unimed Encosta da Serra ou ao menos excluir algum dependente. No entanto, 5,8% dos beneficiários dizem que tem a pretensão de incluir mais dependentes. Isso aponta para um comportamento de estabilidade da base de beneficiários da operadora, o que significa que todo novo beneficiário que feche contrato com a Unimed Uberaba será um incremento real ao número de beneficiários atuais;

Cabe ressaltar que as maiores possibilidades de perdas são entre os beneficiários que utilizam o plano mas questionam sua entrega e entre aqueles que não utilizam. A minoração dessa perda poderá vir por meio de ações que causem uma maior sensação de valor recebido entre os beneficiários mais questionadores e uma abordagem mais próxima daqueles que não utilizam o plano.

Satisfação Geral



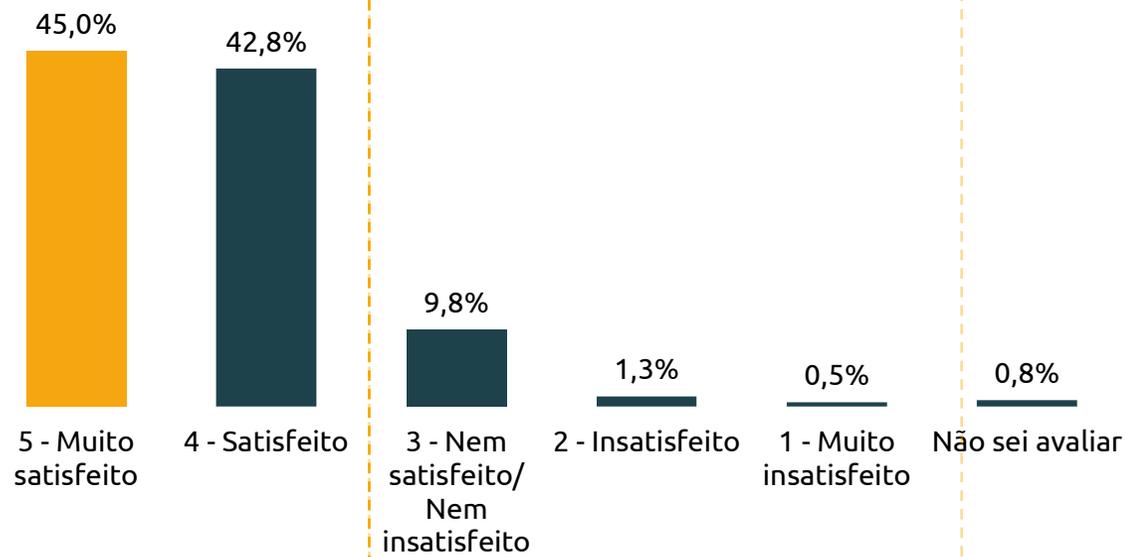
De maneira geral, qual o seu grau de satisfação com a Unimed Encosta da Serra?

Base 400 entrevistados

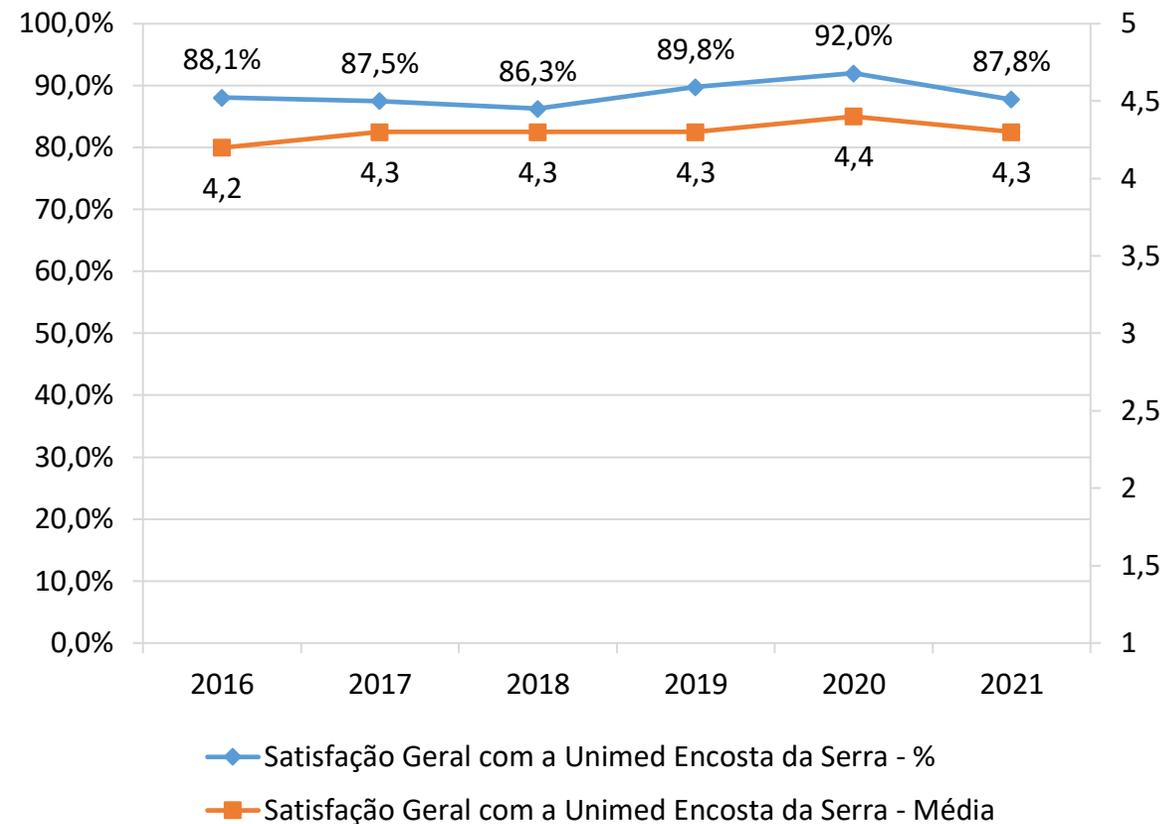
Média: 4,3

87,6%

11,5%



Total de Beneficiários: 29.289
Total de Beneficiários Satisfeitos com a Unimed: 25.701
Total de Beneficiários Não Satisfeitos com a Unimed: 3.368



Satisfação Geral



De maneira geral, qual o seu grau de satisfação com a Unimed Encosta da Serra? Vs Gênero, Geração e Cidade

Base 400 entrevistados

Satisfação	Gênero		Geração Z	Geração Y	Geração X	Baby Boomer	Taquara	Parobé	Canela	Sapiranga	Igrejinha	Outros	Total
	Feminino	Masculino											
Muito satisfeito	47,7%	41,2%	57,6%	46,0%	38,1%	53,2%	36,1%	57,9%	50,0%	41,9%	41,3%	45,2%	45,0%
Satisfeito	43,0%	42,4%	36,4%	41,3%	48,4%	35,5%	48,2%	38,6%	35,7%	44,2%	43,5%	43,5%	42,8%
Nem satisfeito/Nem insatisfeito	7,7%	12,7%	3,0%	11,3%	9,7%	9,7%	9,6%	3,5%	12,5%	11,6%	10,9%	10,4%	9,8%
Insatisfeito	0,9%	1,8%	0,0%	1,3%	1,3%	1,6%	3,6%	0,0%	0,0%	2,3%	2,2%	0,0%	1,3%
Muito insatisfeito	0,4%	0,6%	3,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Não sabe avaliar	0,4%	1,2%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	2,2%	0,9%	0,8%
Beneficiários Satisfeitos	90,6%	83,6%	93,9%	87,3%	86,5%	88,7%	84,3%	96,5%	85,7%	86,1%	84,8%	88,7%	87,8%
Beneficiários Não Satisfeitos	8,9%	15,2%	6,1%	12,7%	11,6%	11,3%	15,7%	3,5%	12,5%	14,0%	13,0%	10,4%	11,5%
Média	4,4	4,2	4,5	4,3	4,2	4,4	4,1	4,5	4,4	4,3	4,3	4,4	4,3
Base de Cálculo	235	165	33	150	155	62	83	57	56	43	46	115	400

Satisfação Geral



De maneira geral, qual o seu grau de satisfação com a Unimed Encosta da Serra? Vs Abragência, Tipo de Contrato e Segmentação

Base 400 entrevistados

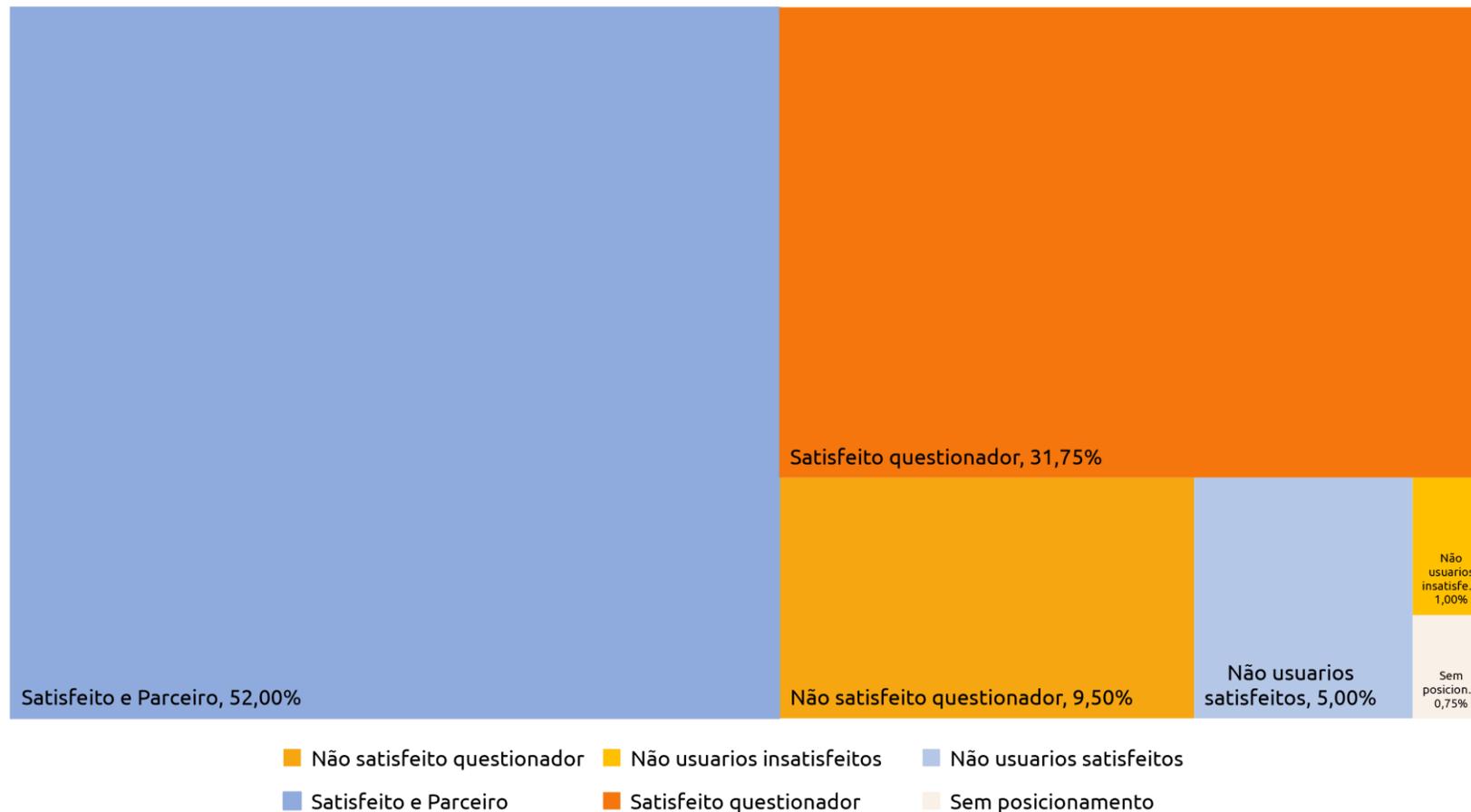
Satisfação	Coletivo Empresarial	Individual ou Familiar	Regional	Nacional	Estadual	Amb. + Hosp. c/ obst.	Ambulatorial	Outros	Total
Muito satisfeito	43,3%	51,2%	30,8%	46,2%	45,1%	49,5%	42,7%	58,3%	45,0%
Satisfeito	44,0%	38,4%	46,2%	38,6%	44,7%	43,1%	43,0%	33,3%	42,8%
Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	9,6%	10,5%	23,1%	12,9%	7,5%	5,5%	11,5%	8,3%	9,8%
Insatisfeito	1,6%	0,0%	0,0%	1,5%	1,2%	0,9%	1,4%	0,0%	1,3%
Muito insatisfeito	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%
Não sabe avaliar	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,9%	0,7%	0,0%	0,8%
Beneficiários Satisfeitos	87,3%	89,5%	76,9%	84,9%	89,8%	92,7%	85,7%	91,7%	87,8%
Beneficiários Não Satisfeitos	11,8%	10,5%	23,1%	14,4%	9,4%	6,4%	13,6%	8,3%	11,5%
Média	4,3	4,4	4,1	4,3	4,3	4,4	4,3	4,5	4,3
Base de Cálculo	314	86	13	132	255	109	279	12	400

Satisfação Geral



Perfil estereotipado

Base 400 entrevistados



Diante dos dados coletados na pesquisa, criou-se 5 diferentes perfis para leitura dos beneficiários, sendo os mesmos efetivados a partir do cruzamento da quantidade de serviços de saúde utilizados (consultórios, clínicas de imagem, laboratório, clínica de terapia, pronto atendimento e hospitais) e da criticidade dos beneficiários em relação ao total de itens desses serviços que os mesmos tinham possibilidade de avaliar (Soma dos Itens com Nota 1, 2 ou 3 em relação a todos os itens avaliados nos serviços).

* A média de não criticidade para divisão do perfil foi de 89,23% de itens avaliados como "satisfeitos" e "muito satisfeitos".



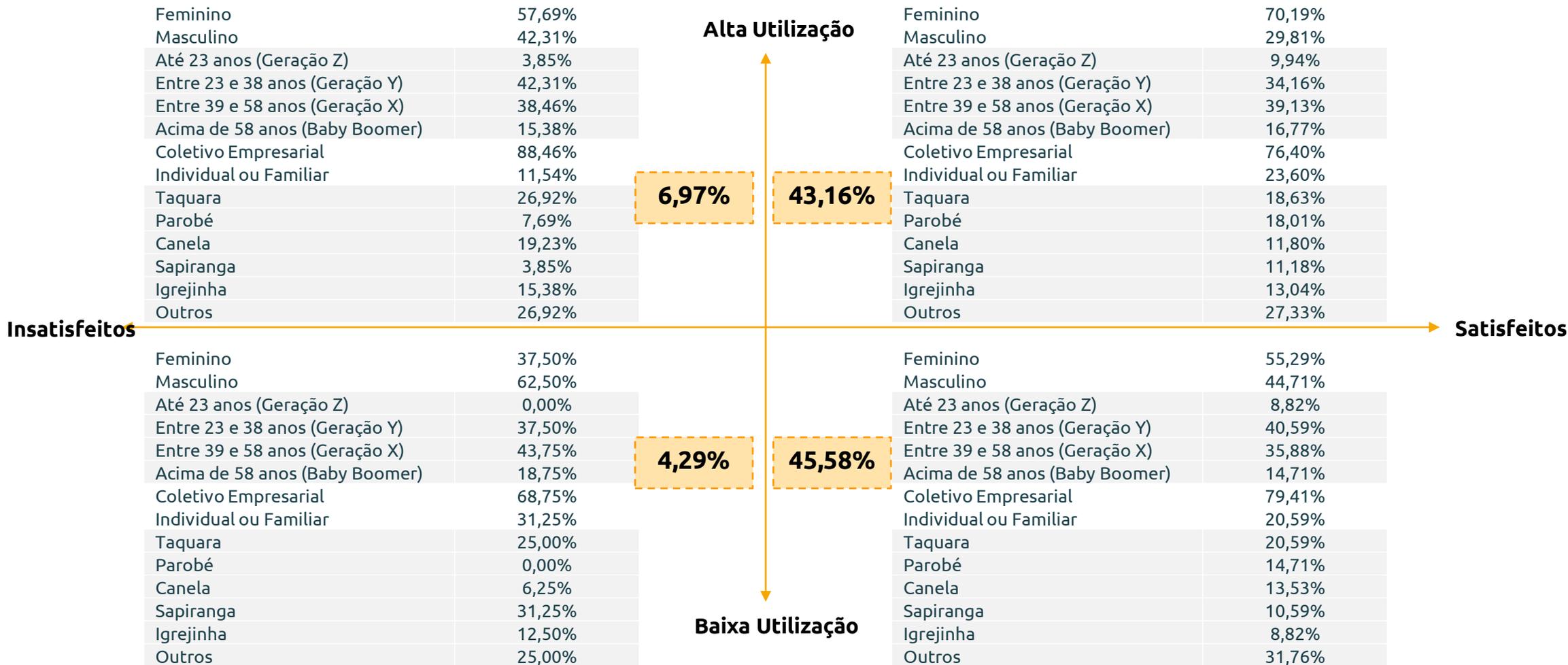
Matriz de utilização da Unimed Encosta da Serra

Base 400 entrevistados

Critérios para Utilização:

- (1) Você realizou alguma consulta em médicos do plano Unimed Encosta da Serra nos últimos 12 meses;
- (2) Você realizou algum exame laboratorial com o plano Unimed nos últimos 12 meses;
- (3) Você realizou algum exame de imagem com o plano Unimed nos últimos 12 meses;
- (4) Você realizou algum atendimento nas Clínicas de terapia;
- (5) Você utilizou algum Pronto Atendimento da Unimed ou Hospital com cobertura da Unimed Encosta da Serra nos últimos 12 meses;

* Desconsiderou-se para a análise os beneficiários que sabia mencionar sua satisfação geral com a Unimed.

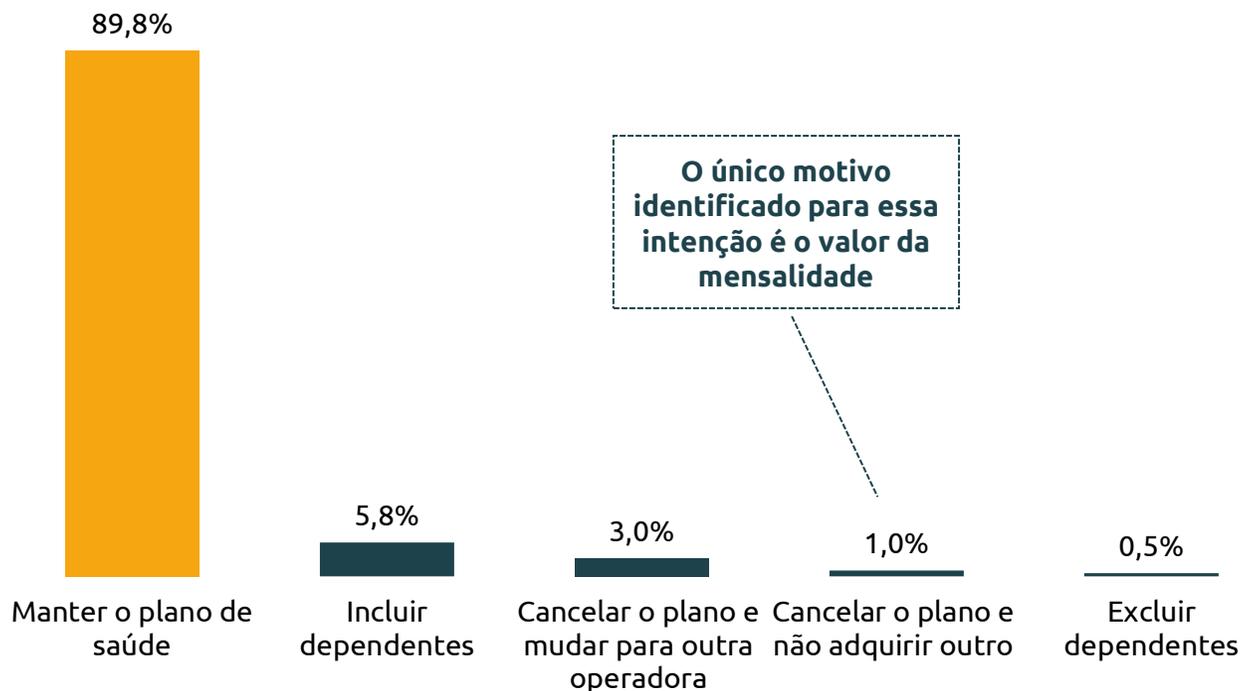


Satisfação Geral



Nos próximos 12 meses, qual a sua pretensão em relação a este plano de saúde com a Unimed?

Base 400 entrevistados



Beneficiários com Pretensão de "Manter o plano de saúde"	26.287 Beneficiários
Beneficiários com Pretensão de "Incluir seus familiares"	1.684 Beneficiários
Beneficiários com Pretensão de "Cancelar o plano e mudar para outra operadora"	879 Beneficiários
Beneficiários com Pretensão de "Cancelar o plano e não adquirir outro"	293 Beneficiários
Beneficiários com Pretensão de "Excluir dependentes"	146 Beneficiários

Satisfação Geral



Cancelar o plano e mudar para outra operadora, qual?

Base 12 entrevistados

Operadora	%	V. Absoluto
Outra Unimed	16,7%	2
Bradesco	8,3%	1
Unimed Caxias do Sul	8,3%	1
Círculo Saúde	8,3%	1
Não sabe ou não opinou	58,3%	7
Total	100%	12



Incluir dependente, quantos?

Base 23 entrevistados

Dependentes	%	V. Absoluto
1 dependente	65,2%	15
2 dependentes	26,1%	6
4 dependentes	4,4%	1
5 dependentes	4,4%	1
Média		1,6
Total	100%	23

Satisfação Geral

“Me sinto em casa com a Unimed, sou muito bem atendida.”

“É melhor que o SUS, porém eu pago por isso.”

“Meu plano cobre tudo, estou satisfeita.”

“Gosto muito do plano e me esforço bastante para realizar o pagamento por conta disso.”

“É muito bom ter o plano, porque os descontos são bons e os exames são rápidos, os retornos são rápidos e é bem acessível os preços.”

“O plano é perfeito, sempre que precisei deu certo e foram super ágeis.”

“Plano bem benéfico, atende uma demanda grande por um valor acessível.”

“Na hora de vender o plano falta transparência. Não disponibilizam todas as informações para o contratante.”

“Tenho o plano nacional e o atendimento é muito perdido em relação a passar informações sobre médicos de fora da Encosta da Serra.”

“Pelos retornos serem até 15 dias após a consulta, nunca conseguimos retornar porque não conseguimos agendar horário com o médico dentro deste prazo e se há exames a serem realizados, os resultados não ficam prontos a tempo de agendar o retorno. Então não há 'retornos', sempre pagamos como uma nova consulta.”

“O plano fácil é muito contra mão, pois ao agendar a consulta eu sou obrigada a ir na Unimed para pegar guia.”

“Quando algum médico se descredencia da Unimed não é avisado os clientes e nem tirado da lista de médicos conveniados. Poderiam avisar por e-mail, SMS, jornal ou por outro meio. Para não correr o risco de realizar agendamento e chegar lá e ter que pagar pela consulta integral.”



Principais Diretrizes Estratégicas:

- ✓ Intensificar ações de relacionamento da equipe comercial, comunicação intensiva e ação comercial específica junto aos atuais clientes com foco no aumento de penetração do Produto Unimed na própria carteira (aumentando o indicador médio de plano por família), visto indicador considerável daqueles que pretendem incluir beneficiários no plano;
- ✓ Intensificar a comunicação e argumentação que ofereça uma maior percepção de valor da cooperativa – visto que significativos ativos de rede não são percebidos pelos atuais beneficiários;
- ✓ Realizar ações de dimensionamento, técnicas e também de comunicação que visam uma melhor percepção da rede de atendimento da cooperativa - principalmente aquelas relacionadas ao acesso a especialistas;
- ✓ Atuar de maneira significativa (projeto estratégico) visando a melhor experiência do beneficiário nos hospitais conveniados da Unimed – principalmente aqueles que a mesma possui controle de suas entregas;
- ✓ Se atentar à questão do tempo de espera existente nas avaliações de laboratórios e clínicas de imagem, de modo que essas não se intensifiquem e tornem-se problemas nas entregas da cooperativa – visto que até o momento ainda são pontos com significativa satisfação, mas que é um ponto que fica abaixo da avaliação geral das mesmas;
- ✓ Também destacar atenção especial para as quedas sinalizadas em avaliações de consultórios na questão de tempo de espera e disponibilidade de agenda, temas que apareceram várias vezes ao longo da pesquisa;
- ✓ Intensificar a qualidade de processos administrativos, reduzindo a percepção de burocracia e de tempo de envio de boletos ou respostas a atendimentos;
- ✓ Potencializar a presença da Medicina Preventiva junto aos atuais clientes – como elemento de distinção no cuidado com os beneficiários;
- ✓ **Se torna evidente que a sensação de melhor acesso e oferta de especialistas tende a suprir significativa parte da insatisfação, assim como, potencializar a percepção de valor e preço do plano de Saúde.**

Considerações
Finais



Muito Obrigado.

 (43) 3323-3883

 www.litzestrategia.com.br

 Avenida Ayrton Senna, 600 - Sala 104 - Londrina/PR