

Pesquisa de Satisfação Usuários

Unimed
Dezembro de 2018

Objetivo

Identificar qual é a opinião dos indivíduos que Possuem plano de saúde da Unimed Vale do Caí, sobre os serviços prestados pela Unimed.

Locais: Municípios de Bom Princípio, Brochier, Capela de Santana, Feliz, Harmonia, Montenegro, Pareci Novo, Salvador do Sul, São Sebastião do Caí, Tupandi.

Período de Coleta:

De 05 a 10 de Novembro de 2018.

Universo:

Moradores dos municípios de ambos os sexos, de 18 anos ou mais, de diferentes classes sociais, residentes nos municípios.

Variáveis de abordagem para cotas amostrais:

Gênero: Masculino, Feminino.

Grupos de Idade: 18-24; 25-34; 35-44; 45-54; 55 anos ou mais.

Número de entrevistas:

386 entrevistas com Usuários de planos de saúde Unimed.

Para este universo, o tipo de amostra caracterizou-se como não-probabilística por conveniência e por cotas, considerando cidade e público (Usuários do plano da Unimed, que tenham utilizado o plano nos últimos 12 meses.)

Margem de erro:

A amostragem foi calculada tomando-se como base um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento) para uma margem de erro máxima estimada em até 4,9 pontos percentuais, para mais ou para menos, sobre os resultados obtidos no total da amostra.

Coleta de dados:

Entrevistas pessoais com utilização de questionário elaborado pelo contratante de acordo com os objetivos da pesquisa. As entrevistas foram realizadas por uma equipe de entrevistadores contratados pelo Instituto METHODUS, devidamente treinados para esse tipo de abordagem.

Controle de qualidade:

Há filtragem e verificação de todos os questionários realizados.
Verificação e checagem em 20% dos questionários.

• Tabela Comparativa

| IMAGEM | ATRIBUTOS DESTAQUE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| Top of mind – Unimed Vale do Caí | Saúde | 18,7 | 22,5 | 38,0 | 31,3 |

| INDICAÇÃO | ATRIBUTOS DESTAQUE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------------------------|--------------------|------|------|------|-------------|
| Probabilidade de indicar a Unimed | NPS | 21,1 | 9,7 | 27,8 | 35,4 |
| Probabilidade de indicar o Hospital da Unimed | NPS | 38,8 | 24,8 | 37,5 | 36,2 |

| GRAU DE SATISFAÇÃO | ATRIBUTOS DESTAQUE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Satisfação geral quanto à Unimed | Satisfeito | 44,9 | 53,6 | 60,9 | 61,4 |
| Índice de satisfação geral | Satisfeito/Muito satisfeito | 76,2 | 78,4 | 82,2 | 85,0 |
| Atributo melhor avaliado | - | Atendimento Espaço Vida 81,5% | Atendimento Espaço Vida 81,5% | Atendimento humanizado hospital 91,0 | Revista Unimed Vale do Caí 97,8 |

• Tabela Comparativa

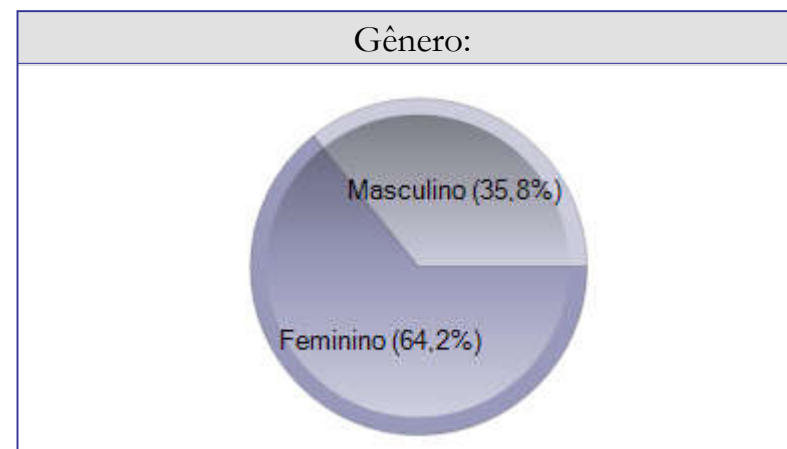
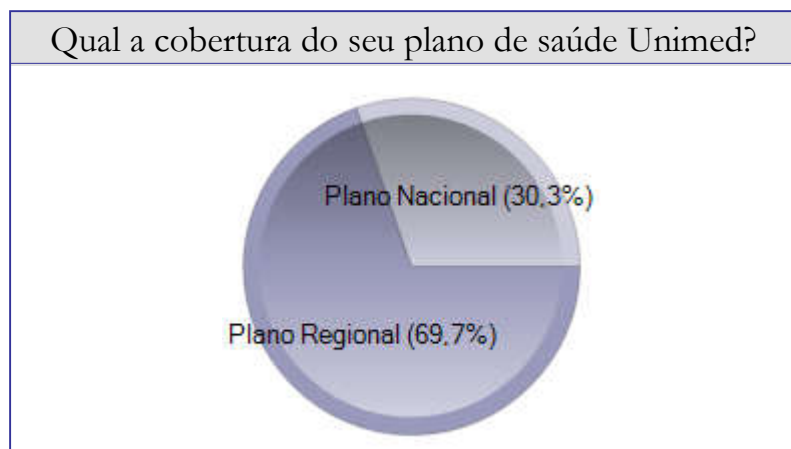
| QUESTÕES RELEVANTES DO PLANO DE | ATRIBUTOS DESTAQUE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------|------|------|------|-------------|
| Motivos de possuir plano de saúde | Por segurança | 58,6 | 57,7 | 43,0 | 68,1 |
| Grau de Concordância em relação a Unimed | Sinto-me seguro em possuir o plano Unimed | 78,3 | 79,8 | 90,5 | 91,2 |
| Grau de Concordância em relação a Unimed | Pretendo trocar de plano | 15,0 | 16,4 | 3,4 | 3,6 |

• Tabela Comparativa





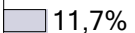
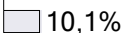
| PLANO | ATRIBUTOS DESTAQUE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------------------|--------------------|------|------|------|-----------------------------------------------|
| Cidade onde o plano de saúde é mais utilizado | Montenegro | 63,9 | 62,2 | 66,4 | 73,1 |
| Consultou fora da região Vale do Caí | Sim | 28,2 | 27,7 | 27,6 | 19,9 |
| Por que sim? | Falta especialista | 22,4 | 21,4 | 50,0 | Médico atende em outra cidade 32,5 |
| Dificuldade na utilização do plano | Sim | 31,7 | 33,1 | 12,5 | 8,3 |
| Qual dificuldade? | Atendimento médico | 20,8 | 33,6 | 29,2 | Liberação de exames 31,3 |
| Há serviços ou especialistas que a Unimed não oferece? | Sim | 11,6 | 18,2 | 20,1 | 8,3 |
| Qual serviço ou especialista não oferece? | Reumatologista | - | - | 8,5 | Nutricionista 18,8 |

• Tabela Comparativa





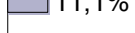
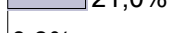


| COMUNICAÇÃO | ATRIBUTOS DESTAQUE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|--------------------------|------|------|------|-------------|
| Meios em que percebe ações | TV | - | - | 49,5 | 31,1 |
| Visita ao site Unimed | Sim | 40,9 | 48,7 | 37,5 | 28,8 |
| Encontrou o que precisava? | Sim | 96,1 | 92,7 | 94,4 | 91,9 |
| O que não encontrou no Site | Contato dos Médicos | - | - | 62,5 | 55,6 |
| O que espera da Unimed | Atendimento de qualidade | 28,5 | 31,2 | 33,1 | 30,6 |







Idade do entrevistado:



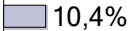
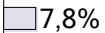
| | | | | |
|--------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Menos de 25 | 48 | 12,4% |  | 12,4% |
| De 25 a 34 | 107 | 27,7% |  | 27,7% |
| De 35 a 44 | 73 | 18,9% |  | 18,9% |
| De 45 a 54 | 74 | 19,2% |  | 19,2% |
| De 55 a 64 | 45 | 11,7% |  | 11,7% |
| 65 e mais | 39 | 10,1% |  | 10,1% |
| Total | 386 | 100,0% | | |



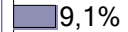
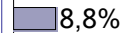
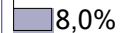
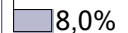

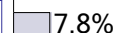
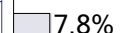
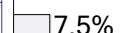
• Perfil dos Entrevistados

| Escolaridade: | | | |
|-------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ensino Fundamental Incompleto | 58 | 15,0% |  15,0% |
| Ensino Fundamental Completo | 18 | 4,7% |  4,7% |
| Ensino Médio Incompleto | 16 | 4,1% |  4,1% |
| Ensino Médio Completo | 163 | 42,2% |  42,2% |
| Ensino Superior Incompleto | 43 | 11,1% |  11,1% |
| Ensino Superior Completo | 81 | 21,0% |  21,0% |
| Pós-graduação Incompleto | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Pós-graduação Completo | 6 | 1,6% |  1,6% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Escolaridade: | | | |
|--------------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ensino Fundamental | 76 | 19,7% |  19,7% |
| Ensino Médio | 179 | 46,4% |  46,4% |
| Ensino Superior | 124 | 32,1% |  32,1% |
| Pós-graduação | 7 | 1,8% |  1,8% |
| Total | 386 | 100,0% | |

• Perfil dos Entrevistados



















| Renda Familiar | | | |
|--------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 196 | 50,8% |  50,8% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 120 | 31,1% |  31,1% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 40 | 10,4% |  10,4% |
| Até R\$ 1.908,00 | 30 | 7,8% |  7,8% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Município: | | | |
|----------------------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Montenegro | 93 | 24,1% |  24,1% |
| São Sebastião do Caí | 42 | 10,9% |  10,9% |
| Feliz | 35 | 9,1% |  9,1% |
| Bom Princípio | 34 | 8,8% |  8,8% |
| Salvador do Sul | 31 | 8,0% |  8,0% |
| Capela de Santana | 31 | 8,0% |  8,0% |
| Parei Novo | 31 | 8,0% |  8,0% |
| Brochier | 30 | 7,8% |  7,8% |
| Harmonia | 30 | 7,8% |  7,8% |
| Tupandi | 29 | 7,5% |  7,5% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Perfil dos entrevistados X Sexo | | | | |
|---------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Masculino | | Feminino | |
| | N | % cit. | N | % cit. |
| Menos de 25 | 15 | 10,9% | 33 | 13,3% |
| De 25 a 34 | 32 | 23,2% | 75 | 30,2% |
| De 35 a 44 | 18 | 13,0% | 55 | 22,2% |
| De 45 a 54 | 32 | 23,2% | 42 | 16,9% |
| De 55 a 64 | 19 | 13,8% | 26 | 10,5% |
| 65 e mais | 22 | 15,9% | 17 | 6,9% |
| Total | 138 | 100,0% | 248 | 100,0% |
| Ensino Médio | 64 | 46,4% | 115 | 46,4% |
| Ensino Superior | 37 | 26,8% | 87 | 35,1% |
| Ensino Fundamental | 36 | 26,1% | 40 | 16,1% |
| Pós-graduação | 1 | 0,7% | 6 | 2,4% |
| Total | 138 | 100,0% | 248 | 100,0% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 54 | 39,1% | 142 | 57,3% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 52 | 37,7% | 68 | 27,4% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 18 | 13,0% | 22 | 8,9% |
| Até R\$ 1.908,00 | 14 | 10,1% | 16 | 6,5% |
| Total | 138 | 100,0% | 248 | 100,0% |

Quando eu lhe digo UNIMED, qual a primeira palavra que lhe vem na cabeça?

Espontânea



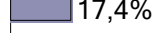







| | | | |
|---------------------------|------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Saúde | 121 | 31,3% |  31,3% |
| Confiança / Credibilidade | 53 | 13,7% |  13,7% |
| Bom atendimento | 41 | 10,6% |  10,6% |
| Bom plano de saúde | 33 | 8,5% |  8,5% |
| Plano de saúde | 31 | 8,0% |  8,0% |
| Hospital | 20 | 5,2% |  5,2% |
| Médicos | 18 | 4,7% |  4,7% |
| Plano de saúde caro | 16 | 4,1% |  4,1% |
| Doenças | 14 | 3,6% |  3,6% |
| Serviços de qualidade | 5 | 1,3% |  1,3% |
| Não Sabe | 4 | 1,0% |  1,0% |
| Conforto | 3 | 0,8% |  0,8% |
| Necessidade | 3 | 0,8% |  0,8% |
| Insatisfação | 3 | 0,8% |  0,8% |
| Especialistas | 2 | 0,5% |  0,5% |
| Precisa melhorar | 2 | 0,5% |  0,5% |
| Consultas | 2 | 0,5% |  0,5% |
| Outras 1 citação | 15 | 3,9% |  3,9% |
| Total | 386 | 100,0% | |

Palavras com uma citação

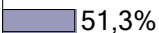

| | |
|------------------------|-----------|
| Cirurgias | 1 |
| Cooperativa de médicos | 1 |
| Dedicação | 1 |
| Demora | 1 |
| Desconfiança | 1 |
| Dúvidas | 1 |
| Fluminense | 1 |
| Mais acesso à saúde | 1 |
| Melhor preço família | 1 |
| Monopólio | 1 |
| Organização | 1 |
| Responsabilidade | 1 |
| Sus | 1 |
| Usuários | 1 |
| Vida | 1 |
| Total | 15 |

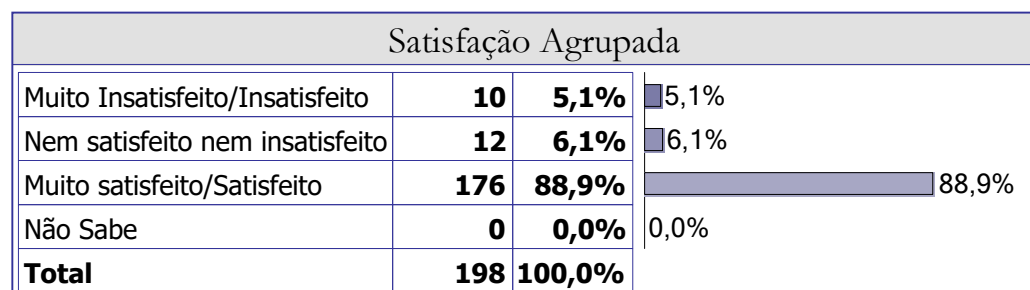
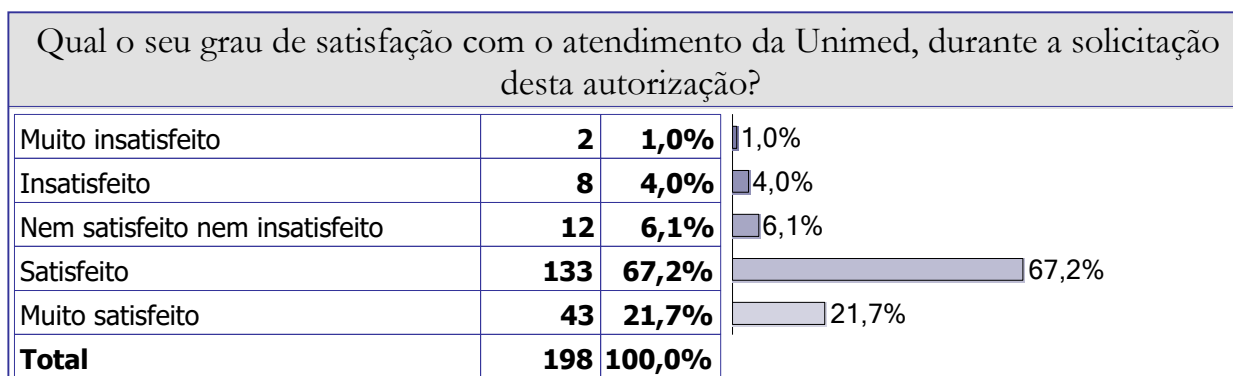
Filtro: Para 100% dos entrevistados, foi questionado se utilizou o plano de saúde nos últimos 12 meses.

** Somente aqueles que utilizaram, responderam a pesquisa.*

| Qual ou quais serviço(s) da Unimed você utilizou nesses últimos 12 meses? | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Espontânea</i> | | | |
| Consultas / Exames | 153 | 39,6% |  39,6% |
| Consultas | 118 | 30,6% |  30,6% |
| Exames | 67 | 17,4% |  17,4% |
| Cirurgias / Consultas | 14 | 3,6% |  3,6% |
| Cirurgias | 11 | 2,8% |  2,8% |
| Cirurgias / Exames | 8 | 2,1% |  2,1% |
| Pronto atendimento | 4 | 1,0% |  1,0% |
| Dentista | 2 | 0,5% |  0,5% |
| Nutrição | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Não utilizou | 8 | 2,1% |  2,1% |
| Total | 386 | 100,0% | |

Nesse período, você precisou pedir a autorização da Unimed, para realizar exames ou procedimentos médicos?

| | | | |
|--------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sim | 198 | 51,3% |  51,3% |
| Não | 188 | 48,7% |  48,7% |
| Total | 386 | 100,0% | |



Net Promoter Score: uma metodologia criada em 2003 pela Bain & Company, para mensurar o quão bem as empresas estão lidando com seus clientes ou pessoas com as quais interage. O NPS pode inclusive ser um dos seus indicadores de desempenho de médio-longo prazo dos serviços prestados pela Unimed, sendo utilizado para implementar e acompanhar melhorias.







Não é algo que resolverá todos os problemas do dia para a noite, mas que dará um panorama geral dos pontos fortes e fracos do negócio.

O NPS consiste na aplicação da pergunta: *"De 0 a 10, onde 0 é nada provável e 10 é totalmente provável, qual a probabilidade de você indicar a Unimed como plano de saúde para amigos/familiares"*

A partir da resposta os entrevistados são classificados em **Detratores (0 a 6)**, **Passivos (7 a 8)** e **Promotores (9 a 10)**. Após esta classificação subtrai-se os detratores dos promotores para obter o NPS. De modo que quanto maior for o escore da promoção líquida, maior será a recomendação e buzz marketing dos usuários Unimed.

Em uma escala de 0 a 10, qual seria a probabilidade de você indicar a Unimed como plano de saúde para amigos/familiares?

| | | | |
|--------------|------------|---------------|-------|
| 0 | 3 | 0,8% | 0,8% |
| 1 | 2 | 0,5% | 0,5% |
| 2 | 3 | 0,8% | 0,8% |
| 3 | 2 | 0,5% | 0,5% |
| 4 | 7 | 1,8% | 1,8% |
| 5 | 16 | 4,1% | 4,1% |
| 6 | 19 | 4,9% | 4,9% |
| 7 | 43 | 11,1% | 11,1% |
| 8 | 103 | 26,7% | 26,7% |
| 9 | 78 | 20,2% | 20,2% |
| 10 | 110 | 28,5% | 28,5% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| NPS Unimed 2018 | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Detratores | 52 | 13,5% |  13,5% |
|  Passivos | 146 | 37,8% |  37,8% |
|  Promotores | 188 | 48,7% |  48,7% |
| Total | 386 | 100,0% | |

O cálculo do NPS (Net Promoter Score) se dá pela subtração da porcentagem de "promotores" da porcentagem de "detratores".

NPS Unimed:

Promotores (48,8%) - Detratores (13,4%) = 35,2%

• Tabela comparativa NPS - Unimed


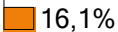




| NPS UNIMED | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------|------|------|------|-------------|
| Promotores | 40,9 | 35,5 | 45,1 | 48,7 |
| Neutros | 39,3 | 38,8 | 37,7 | 37,8 |
| Detratores | 19,8 | 25,8 | 17,3 | 13,5 |
| NPS | 21,1 | 9,7 | 27,8 | 35,2 |

| NPS Unimed X Perfil | | | | | | |
|--------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | Detratores | | Passivos | | Promotores | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Feminino | 32 | 61,5% | 100 | 68,5% | 116 | 61,7% |
| Masculino | 20 | 38,5% | 46 | 31,5% | 72 | 38,3% |
| Total | 52 | 100,0% | 146 | 100,0% | 188 | 100,0% |
| Menos de 25 | 2 | 3,8% | 20 | 13,7% | 26 | 13,8% |
| De 25 a 34 | 10 | 19,2% | 36 | 24,7% | 61 | 32,4% |
| De 35 a 44 | 10 | 19,2% | 35 | 24,0% | 28 | 14,9% |
| De 45 a 54 | 19 | 36,5% | 25 | 17,1% | 30 | 16,0% |
| De 55 a 64 | 7 | 13,5% | 18 | 12,3% | 20 | 10,6% |
| 65 e mais | 4 | 7,7% | 12 | 8,2% | 23 | 12,2% |
| Total | 52 | 100,0% | 146 | 100,0% | 188 | 100,0% |
| Ensino Médio | 24 | 46,2% | 65 | 44,5% | 90 | 47,9% |
| Ensino Superior | 12 | 23,1% | 54 | 37,0% | 58 | 30,9% |
| Ensino Fundamental | 14 | 26,9% | 25 | 17,1% | 37 | 19,7% |
| Pós-graduação | 2 | 3,8% | 2 | 1,4% | 3 | 1,6% |
| Total | 52 | 100,0% | 146 | 100,0% | 188 | 100,0% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 29 | 55,8% | 78 | 53,4% | 89 | 47,3% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 16 | 30,8% | 42 | 28,8% | 62 | 33,0% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 3 | 5,8% | 18 | 12,3% | 19 | 10,1% |
| Até R\$ 1.908,00 | 4 | 7,7% | 8 | 5,5% | 18 | 9,6% |
| Total | 52 | 100,0% | 146 | 100,0% | 188 | 100,0% |

| Cidades X NPS Unimed - Leitura em linha | | | | | | | | |
|-----------------------------------------|------------|--------|----------|--------|------------|--------|-------|--------|
| | Detratores | | Passivos | | Promotores | | Total | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 0 | 0,0% | 15 | 44,1% | 19 | 55,9% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 4 | 13,3% | 16 | 53,3% | 10 | 33,3% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 8 | 25,8% | 11 | 35,5% | 12 | 38,7% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 2 | 5,7% | 16 | 45,7% | 17 | 48,6% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 2 | 6,7% | 11 | 36,7% | 17 | 56,7% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 18 | 19,4% | 25 | 26,9% | 50 | 53,8% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 5 | 16,1% | 18 | 58,1% | 8 | 25,8% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 4 | 12,9% | 13 | 41,9% | 14 | 45,2% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 5 | 11,9% | 9 | 21,4% | 28 | 66,7% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 4 | 13,8% | 12 | 41,4% | 13 | 44,8% | 29 | 100,0% |

Em uma escala de 0 a 10, qual seria a probabilidade de você indicar o Hospital da Unimed do Vale do Caí para amigos/familiares?

| | | | |
|--------------|------------|---------------|-------|
| 0 | 8 | 2,1% | 2,1% |
| 1 | 3 | 0,8% | 0,8% |
| 2 | 3 | 0,8% | 0,8% |
| 3 | 5 | 1,3% | 1,3% |
| 4 | 5 | 1,3% | 1,3% |
| 5 | 18 | 4,7% | 4,7% |
| 6 | 20 | 5,2% | 5,2% |
| 7 | 26 | 6,7% | 6,7% |
| 8 | 97 | 25,1% | 25,1% |
| 9 | 81 | 21,0% | 21,0% |
| 10 | 120 | 31,1% | 31,1% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| NPS Hospital 2018 | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Detratores | 62 | 16,1% |  16,1% |
|  Passivos | 123 | 31,9% |  31,9% |
|  Promotores | 201 | 52,1% |  52,1% |
| Total | 386 | 100,0% | |

O cálculo do NPS (Net Promoter Score) se dá pela subtração da porcentagem de "promotores" da porcentagem de "detratores".

NPS Hospital:

Promotores (52,2%) - Detratores (16%) = 36%

• Tabela comparativa NPS - Hospital

| NPS HOSPITAL UNIMED | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------|------|------|------|-------------|
| Promotores | 54,6 | 43,7 | 51,6 | 52,1 |
| Neutros | 29,6 | 37,4 | 34,4 | 31,9 |
| Detratores | 15,8 | 18,9 | 14,1 | 16,1 |
| NPS | 38,8 | 24,8 | 37,5 | 36 |

NPS Hospital X Perfil

| | Detratores | | Passivos | | Promotores | |
|--------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Feminino | 39 | 62,9% | 86 | 69,9% | 123 | 61,2% |
| Masculino | 23 | 37,1% | 37 | 30,1% | 78 | 38,8% |
| Total | 62 | 100,0% | 123 | 100,0% | 201 | 100,0% |
| Menos de 25 | 4 | 6,5% | 16 | 13,0% | 28 | 13,9% |
| De 25 a 34 | 12 | 19,4% | 35 | 28,5% | 60 | 29,9% |
| De 35 a 44 | 15 | 24,2% | 25 | 20,3% | 33 | 16,4% |
| De 45 a 54 | 17 | 27,4% | 24 | 19,5% | 33 | 16,4% |
| De 55 a 64 | 9 | 14,5% | 16 | 13,0% | 20 | 10,0% |
| 65 e mais | 5 | 8,1% | 7 | 5,7% | 27 | 13,4% |
| Total | 62 | 100,0% | 123 | 100,0% | 201 | 100,0% |
| Ensino Médio | 30 | 48,4% | 57 | 46,3% | 92 | 45,8% |
| Ensino Superior | 15 | 24,2% | 43 | 35,0% | 66 | 32,8% |
| Ensino Fundamental | 15 | 24,2% | 21 | 17,1% | 40 | 19,9% |
| Pós-graduação | 2 | 3,2% | 2 | 1,6% | 3 | 1,5% |
| Total | 62 | 100,0% | 123 | 100,0% | 201 | 100,0% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 31 | 50,0% | 67 | 54,5% | 98 | 48,8% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 18 | 29,0% | 33 | 26,8% | 69 | 34,3% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 5 | 8,1% | 16 | 13,0% | 19 | 9,5% |
| Até R\$ 1.908,00 | 8 | 12,9% | 7 | 5,7% | 15 | 7,5% |
| Total | 62 | 100,0% | 123 | 100,0% | 201 | 100,0% |

| Cidades X NPS Hospital - Leitura em linha | | | | | | | | |
|-------------------------------------------|------------|--------|----------|--------|------------|--------|-------|--------|
| | Detratores | | Passivos | | Promotores | | Total | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 0 | 0,0% | 15 | 44,1% | 19 | 55,9% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 4 | 13,3% | 16 | 53,3% | 10 | 33,3% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 8 | 25,8% | 11 | 35,5% | 12 | 38,7% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 2 | 5,7% | 16 | 45,7% | 17 | 48,6% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 2 | 6,7% | 11 | 36,7% | 17 | 56,7% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 18 | 19,4% | 25 | 26,9% | 50 | 53,8% | 93 | 100,0% |
| Parei Novo | 5 | 16,1% | 18 | 58,1% | 8 | 25,8% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 4 | 12,9% | 13 | 41,9% | 14 | 45,2% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 5 | 11,9% | 9 | 21,4% | 28 | 66,7% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 4 | 13,8% | 12 | 41,4% | 13 | 44,8% | 29 | 100,0% |

Qual seu grau de satisfação geral com a Unimed Vale do Caí? Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Parcialmente Satisfeito, 4 Satisfeito e 5 Muito satisfeito.

| | | | |
|-------------------------|------------|---------------|-------|
| Muito Insatisfeito | 1 | 0,3% | 0,3% |
| Insatisfeito | 9 | 2,3% | 2,3% |
| Parcialmente satisfeito | 43 | 11,1% | 11,1% |
| Satisfeito | 237 | 61,4% | 61,4% |
| Muito Satisfeito | 91 | 23,6% | 23,6% |
| Não Sabe | 5 | 1,3% | 1,3% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Satisfação Geral Unimed - Agrupada | | | |
|------------------------------------|------------|---------------|-------|
| Muito Insatisfeito/Insatisfeito | 10 | 2,6% | 2,6% |
| Parcialmente satisfeito | 43 | 11,1% | 11,1% |
| Muito Satisfeito/Satisfeito | 328 | 85,0% | 85,0% |
| Não Sabe | 5 | 1,3% | 1,3% |
| Total | 386 | 100,0% | |

• Tabela comparativa Satisfação Geral Unimed

| SATISFAÇÃO GERAL UNIMED | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|------|------|------|-------------|
| Muito Insatisfeito | 2,1 | 1,2 | 2,6 | 0,3 |
| Insatisfeito | 2,9 | 3,6 | 5,8 | 2,3 |
| Parcialmente satisfeito | 18,7 | 16,8 | 9,4 | 11,1 |
| Satisfeito | 44,9 | 53,6 | 61,4 | 61,4 |
| Muito Satisfeito | 31,3 | 24,8 | 20,7 | 23,6 |

| SATISFAÇÃO GERAL UNIMED | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|------|-------------|
| Satisfeito/Muito satisfeito | 76,2 | 78,4 | 82,2 | 85,0 |

| Satisfação Geral Unimed X Perfil | | | | | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-----------------------------|---------------|----------|---------------|
| | Muito Insatisfeito/Insatisfeito | | Parcialmente satisfeito | | Muito Satisfeito/Satisfeito | | Não Sabe | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Masculino | 4 | 40,0% | 13 | 30,2% | 118 | 36,0% | 3 | 60,0% |
| Feminino | 6 | 60,0% | 30 | 69,8% | 210 | 64,0% | 2 | 40,0% |
| Total | 10 | 100,0% | 43 | 100,0% | 328 | 100,0% | 5 | 100,0% |
| Menos de 25 | 1 | 10,0% | 5 | 11,6% | 42 | 12,8% | 0 | 0,0% |
| De 25 a 34 | 0 | 0,0% | 15 | 34,9% | 90 | 27,4% | 2 | 40,0% |
| De 35 a 44 | 4 | 40,0% | 5 | 11,6% | 61 | 18,6% | 3 | 60,0% |
| De 45 a 54 | 4 | 40,0% | 9 | 20,9% | 61 | 18,6% | 0 | 0,0% |
| De 55 a 64 | 1 | 10,0% | 5 | 11,6% | 39 | 11,9% | 0 | 0,0% |
| 65 e mais | 0 | 0,0% | 4 | 9,3% | 35 | 10,7% | 0 | 0,0% |
| Total | 10 | 100,0% | 43 | 100,0% | 328 | 100,0% | 5 | 100,0% |
| Ensino Fundamental | 1 | 10,0% | 6 | 14,0% | 67 | 20,4% | 2 | 40,0% |
| Ensino Médio | 6 | 60,0% | 17 | 39,5% | 154 | 47,0% | 2 | 40,0% |
| Ensino Superior | 2 | 20,0% | 19 | 44,2% | 102 | 31,1% | 1 | 20,0% |
| Pós-graduação | 1 | 10,0% | 1 | 2,3% | 5 | 1,5% | 0 | 0,0% |
| Total | 10 | 100,0% | 43 | 100,0% | 328 | 100,0% | 5 | 100,0% |
| Até R\$ 1.908,00 | 0 | 0,0% | 3 | 7,0% | 26 | 7,9% | 1 | 20,0% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 4 | 40,0% | 21 | 48,8% | 168 | 51,2% | 3 | 60,0% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 6 | 60,0% | 12 | 27,9% | 101 | 30,8% | 1 | 20,0% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 0 | 0,0% | 7 | 16,3% | 33 | 10,1% | 0 | 0,0% |
| Total | 10 | 100,0% | 43 | 100,0% | 328 | 100,0% | 5 | 100,0% |

| Cidades X Satisfação Geral Unimed - Leitura em linha | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------|--------|-----------------------------|--------|----------|--------|-------|--------|
| | Muito Insatisfeito/Insatisfeito | | Parcialmente satisfeito | | Muito Satisfeito/Satisfeito | | Não Sabe | | Total | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 0 | 0,0% | 2 | 5,9% | 32 | 94,1% | 0 | 0,0% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 2 | 6,7% | 1 | 3,3% | 27 | 90,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 3 | 9,7% | 4 | 12,9% | 20 | 64,5% | 4 | 12,9% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 1 | 2,9% | 1 | 2,9% | 33 | 94,3% | 0 | 0,0% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 1 | 3,3% | 1 | 3,3% | 28 | 93,3% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 2 | 2,2% | 12 | 12,9% | 78 | 83,9% | 1 | 1,1% | 93 | 100,0% |
| Parei Novo | 0 | 0,0% | 6 | 19,4% | 25 | 80,6% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 0 | 0,0% | 7 | 22,6% | 24 | 77,4% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 1 | 2,4% | 5 | 11,9% | 36 | 85,7% | 0 | 0,0% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 0 | 0,0% | 4 | 13,8% | 25 | 86,2% | 0 | 0,0% | 29 | 100,0% |

| Satisfação Geral Unimed X Cobertura do plano | | | | |
|----------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| | Plano Regional | | Plano Nacional | |
| | N | % cit. | N | % cit. |
| Muito Insatisfeito/Insatisfeito | 8 | 3,0% | 2 | 1,7% |
| Parcialmente satisfeito | 27 | 10,0% | 16 | 13,7% |
| Muito Satisfeito/Satisfeito | 234 | 87,0% | 94 | 80,3% |
| Não Sabe | 0 | 0,0% | 5 | 4,3% |
| Total | 269 | 100,0% | 117 | 100,0% |

Agora vou citar alguns itens da Unimed Vale do Caí e gostaria que avaliasse seu grau de satisfação em relação a eles, utilizando a mesma escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito, 3 Parcialmente Satisfeito e 5 Muito Satisfeito.

| | Muito Insatisfeito/Insatisfeito | | Parcialmente Satisfeito | | Muito Satisfeito/Satisfeito | |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------|--------|-----------------------------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí | 19 | 5,8% | 41 | 12,6% | 266 | 81,6% |
| Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí | 14 | 4,1% | 26 | 7,6% | 304 | 88,4% |
| Atendimento médico em geral | 12 | 3,1% | 36 | 9,4% | 333 | 87,4% |
| Atendimento humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí | 12 | 3,7% | 28 | 8,7% | 283 | 87,6% |
| Atendimento médico nos consultórios | 8 | 2,1% | 33 | 8,8% | 334 | 89,1% |
| Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí | 7 | 2,6% | 26 | 9,8% | 233 | 87,6% |
| Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí | 6 | 2,2% | 25 | 9,3% | 237 | 88,4% |
| Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório) | 5 | 1,4% | 12 | 3,3% | 344 | 95,3% |

Satisfação - Parte II

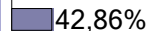
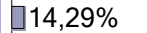
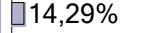
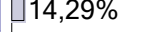
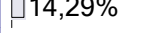
| | Muito Insatisfeito/Insatisfeito | | Parcialmente satisfeito | | Muito Satisfeito/Satisfeito | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------|--------|-----------------------------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Facilidade no agendamento presencial de consultas | 35 | 11,1% | 43 | 13,7% | 237 | 75,2% |
| Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí | 16 | 4,6% | 38 | 11,0% | 293 | 84,4% |
| Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos, etc) na venda | 14 | 4,2% | 57 | 17,0% | 265 | 78,9% |
| Facilidade no agendamento presencial de exames | 13 | 4,1% | 33 | 10,5% | 268 | 85,4% |
| Atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí (Se muito insatisfeito ou insatisfeito, identificar o principal motivo e onde foi) | 7 | 2,4% | 27 | 9,1% | 263 | 88,6% |
| Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí | 0 | 0,0% | 6 | 4,8% | 119 | 95,2% |
| Atendimento no serviço odontológico no parceiro Dentsul | 0 | 0,0% | 2 | 5,3% | 36 | 94,7% |

Satisfação- Parte III

| | Muito Insatisfeito/Insatisfeito | | Parcialmente satisfeito | | Muito Satisfeito/Satisfeito | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Facilidade no agendamento de consultas pela Central de Consultas | 14 | 8,4% | 28 | 16,8% | 125 | 74,9% |
| Facilidade no agendamento de exames pela Central de Consultas | 9 | 5,1% | 27 | 15,2% | 142 | 79,8% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Central de Agendamento | 4 | 2,6% | 16 | 10,3% | 136 | 87,2% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Por Telefone | 3 | 1,4% | 16 | 7,3% | 201 | 91,4% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Site | 2 | 2,1% | 9 | 9,6% | 83 | 88,3% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Facebook | 1 | 3,7% | 5 | 18,5% | 21 | 77,8% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Por E-mail | 1 | 4,0% | 2 | 8,0% | 22 | 88,0% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: TVs internas da recepção da Operadora, Uniclínica e Vendas | 1 | 0,7% | 14 | 10,3% | 121 | 89,0% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí :SRC Presencial | 0 | 0,0% | 13 | 6,7% | 180 | 93,3% |
| Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Revista Unimed Vale do Caí | 0 | 0,0% | 1 | 2,2% | 45 | 97,8% |




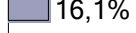
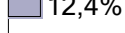
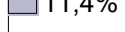
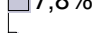

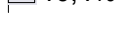
Qual o principal motivo e aonde foi o atendimento? Para quem disse estar Insatisfeito ou Muito Insatisfeito com o atendimento na Rede Credenciada da Unimed -

Espontânea

| | | | |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Atendimento em Montenegro | 3 | 42,86% |  |
| Demora no atendimento | 1 | 14,29% |  |
| Demora para autorizações | 1 | 14,29% |  |
| Demora para conseguir agendamento de consultas | 1 | 14,29% |  |
| Falta de esclarecimentos sobre plano | 1 | 14,29% |  |
| Total | 7 | 100,00% | |

| SATISFAÇÃO GERAL UNIMED | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------|
| Atendimento no pronto atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí | 75,8 | 72,6 | 82,6 | 81,6 |
| Atendimento nos serviços de diagnóstico | 84,8 | 80,3 | 90,8 | 95,3 |
| Atendimento médico em geral | 79,5 | 74,7 | 86,6 | 87,4 |
| Atendimento médico nos consultórios | 81,5 | 78,6 | 89,1 | 89,1 |
| Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí | 79,3 | 76,7 | 87,6 | 88,4 |
| Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí | 77,3 | 75,2 | 87,8 | 87,6 |
| Atendimento humanizado do Hospital Vale do Caí | 81,0 | 76,7 | 91,0 | 87,6 |
| Atendimento na farmácia da Unimed Vale do Caí | 83,0 | 78,4 | 90,4 | 95,2 |
| Atendimento no serviço odontológico na Uniclínica e nos parceiros Dentsul | 75,3 | 73,1 | 89,8 | 94,7 |
| Qualidade das informações sobre o plano de saúde | 72,3 | 71,1 | 83,2 | 78,9 |
| Agilidade nas informações quando solicitadas para Unimed Vale do Caí | 75,5 | 72,9 | 82,7 | 84,4 |

** Novos itens incluídos na avaliação de 2018, não fazem parte da tabela comparativa da série histórica.*

| Por quais motivos você possui um plano de saúde? <i>Múltipla</i> | | | |
|------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segurança | 263 | 68,1% |  68,1% |
| Emergência | 98 | 25,4% |  25,4% |
| Agilidade no atendimento | 78 | 20,2% |  20,2% |
| Exames | 62 | 16,1% |  16,1% |
| Atendimento diferenciado | 48 | 12,4% |  12,4% |
| Qualidade dos médicos | 44 | 11,4% |  11,4% |
| Serviços de hospitalização | 30 | 7,8% |  7,8% |
| Doença na família | 14 | 3,6% |  3,6% |
| Outro, qual? | 40 | 10,4% |  10,4% |
| Total | 386 | | |

* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*

| Se 'Outro, qual?' indique: | |
|------------------------------------|-----------|
| Pela empresa | 13 |
| Empresarial | 5 |
| Pela prefeitura | 3 |
| Empresa oferece | 3 |
| Depende do pai | 2 |
| Tranquilidade | 1 |
| Comidade | 1 |
| Dependente da esposa | 1 |
| Dependente do esposo | 1 |
| Dependente do marido | 1 |
| E empresarial | 1 |
| E pela empresa | 1 |
| Pela empresarial | 1 |
| Pela idade | 1 |
| Plano empresa | 1 |
| Plano empresarial | 1 |
| Porque é empresarial | 1 |
| Pq a empresa fornece | 1 |
| Temos o plano pq a empresa oferece | 1 |
| Total | 40 |

Perfil X Motivos de ter um plano (principais resultados) - Leitura em Coluna

| | Segurança | | Emergência | | Agilidade no atendimento | |
|--------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|--------------------------|---------------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Masculino | 95 | 36,1% | 34 | 34,7% | 25 | 32,1% |
| Feminino | 168 | 63,9% | 64 | 65,3% | 53 | 67,9% |
| Total | 263 | 100,0% | 98 | 100,0% | 78 | 100,0% |
| Menos de 25 | 31 | 11,8% | 10 | 10,2% | 11 | 14,1% |
| De 25 a 34 | 70 | 26,6% | 22 | 22,4% | 27 | 34,6% |
| De 35 a 44 | 47 | 17,9% | 18 | 18,4% | 11 | 14,1% |
| De 45 a 54 | 49 | 18,6% | 22 | 22,4% | 9 | 11,5% |
| De 55 a 64 | 34 | 12,9% | 14 | 14,3% | 9 | 11,5% |
| 65 e mais | 32 | 12,2% | 12 | 12,2% | 11 | 14,1% |
| Total | 263 | 100,0% | 98 | 100,0% | 78 | 100,0% |
| Ensino Fundamental | 56 | 21,3% | 29 | 29,6% | 17 | 21,8% |
| Ensino Médio | 116 | 44,1% | 35 | 35,7% | 37 | 47,4% |
| Ensino Superior | 88 | 33,5% | 33 | 33,7% | 22 | 28,2% |
| Pós-graduação | 3 | 1,1% | 1 | 1,0% | 2 | 2,6% |
| Analfabeto | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Total | 263 | 100,0% | 98 | 100,0% | 78 | 100,0% |
| Até R\$ 1.908,00 | 21 | 8,0% | 8 | 8,2% | 9 | 11,5% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 127 | 48,3% | 50 | 51,0% | 45 | 57,7% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 87 | 33,1% | 32 | 32,7% | 19 | 24,4% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 28 | 10,6% | 8 | 8,2% | 5 | 6,4% |
| Total | 263 | 100,0% | 98 | 100,0% | 78 | 100,0% |

Cidades X Motivos de ter um plano - Leitura em linha

| | Segurança | | Emergência | | Agilidade no atendimento | | Total | |
|----------------------|-----------|--------|------------|--------|--------------------------|--------|--------------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 24 | 82,8% | 2 | 6,9% | 3 | 10,3% | 29 | 100,0% |
| Brochier | 25 | 59,5% | 12 | 28,6% | 5 | 11,9% | 42 | 100,0% |
| Capela de Santana | 17 | 42,5% | 9 | 22,5% | 14 | 35,0% | 40 | 100,0% |
| Feliz | 23 | 54,8% | 8 | 19,0% | 11 | 26,2% | 42 | 100,0% |
| Harmonia | 24 | 61,5% | 8 | 20,5% | 7 | 17,9% | 39 | 100,0% |
| Montenegro | 54 | 52,9% | 25 | 24,5% | 23 | 22,5% | 102 | 100,0% |
| Pareci Novo | 20 | 55,6% | 13 | 36,1% | 3 | 8,3% | 36 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 25 | 78,1% | 3 | 9,4% | 4 | 12,5% | 32 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 30 | 68,2% | 8 | 18,2% | 6 | 13,6% | 44 | 100,0% |
| Tupandi | 21 | 63,6% | 10 | 30,3% | 2 | 6,1% | 33 | 100,0% |

Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 é Discordo Totalmente, 3 Nem Concordo Nem Discordo e 5 é Concordo Totalmente, qual seu grau de concordância em relação à Unimed Vale do Caí?

| | Discordo Totalmente | | Discordo | | Nem Concordo, Nem Discordo | | Concordo | | Concordo Totalmente | | Total | |
|--------------------------------------------------------|---------------------|--------------|------------|--------------|----------------------------|-------------|------------|--------------|---------------------|--------------|------------|---------------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Pretendo trocar de plano de saúde no próximo ano. | 115 | 30,4% | 228 | 60,3% | 21 | 5,6% | 11 | 2,9% | 3 | 0,8% | 378 | 100,0% |
| Sinto-me seguro em possuir o plano de saúde da Unimed. | 2 | 0,5% | 10 | 2,6% | 20 | 5,2% | 232 | 60,4% | 120 | 31,3% | 384 | 100,0% |


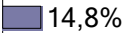











Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 é Discordo Totalmente, 3 Nem Concordo Nem Discordo e 5 é Concordo Totalmente, qual seu grau de concordância em relação à Unimed Vale do Caí?

| | Discordo Totalmente/Discordo | Nem Concordo, Nem Discordo | Concordo Totalmente/Concordo | Não sabe |
|--------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------|
| Pretendo trocar de plano de saúde no próximo ano. | 88,9% | 5,4% | 3,6% | 2,1% |
| Sinto-me seguro em possuir o plano de saúde da Unimed. | 3,1% | 5,2% | 91,2% | 0,5% |

| Cidades X Pretendo trocar de plano de saúde no próximo ano | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------------|--------|---------------------------------|--------|----------|--------|-------|--------|
| | Discordo Totalmente/Discordo | | Nem Concordo, Nem Discordo | | Concordo Totalmente/Concordo | | Não sabe | | Total | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 33 | 97,1% | 1 | 2,9% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 24 | 80,0% | 3 | 10,0% | 3 | 10,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 27 | 87,1% | 0 | 0,0% | 3 | 9,7% | 1 | 3,2% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 29 | 82,9% | 5 | 14,3% | 1 | 2,9% | 0 | 0,0% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 79 | 84,9% | 4 | 4,3% | 3 | 3,2% | 7 | 7,5% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 27 | 87,1% | 4 | 12,9% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 29 | 93,5% | 0 | 0,0% | 2 | 6,5% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 40 | 95,2% | 1 | 2,4% | 1 | 2,4% | 0 | 0,0% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 25 | 86,2% | 3 | 10,3% | 1 | 3,4% | 0 | 0,0% | 29 | 100,0% |

Cidades X Sinto-me seguro em possuir um plano de saúde Unimed

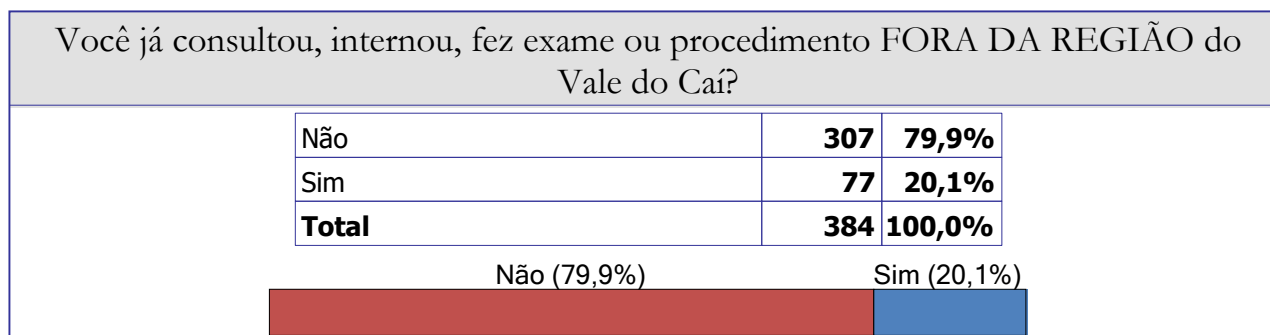
| | Discordo Totalmente/Discordo | | Nem Concordo, Nem Discordo | | Concordo Totalmente/Concordo | | Não sabe | | Total | |
|----------------------|---------------------------------|--------|-------------------------------|--------|---------------------------------|--------|----------|--------|-------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 34 | 100,0% | 0 | 0,0% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 0 | 0,0% | 2 | 6,7% | 28 | 93,3% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 3 | 9,7% | 0 | 0,0% | 28 | 90,3% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 1 | 2,9% | 0 | 0,0% | 34 | 97,1% | 0 | 0,0% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 0 | 0,0% | 1 | 3,3% | 29 | 96,7% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 2 | 2,2% | 8 | 8,6% | 81 | 87,1% | 2 | 2,2% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 1 | 3,2% | 5 | 16,1% | 25 | 80,6% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 2 | 6,5% | 1 | 3,2% | 28 | 90,3% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 0 | 0,0% | 2 | 4,8% | 40 | 95,2% | 0 | 0,0% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 3 | 10,3% | 1 | 3,4% | 25 | 86,2% | 0 | 0,0% | 29 | 100,0% |

| Qual é a principal cidade em que você costuma utilizar o plano de saúde Unimed? | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Espontânea</i> | | | |
| Montenegro | 282 | 73,1% |  73,1% |
| São Sebastião do Caí | 57 | 14,8% |  14,8% |
| Feliz | 12 | 3,1% |  3,1% |
| Porto Alegre | 9 | 2,3% |  2,3% |
| Caxias do Sul | 9 | 2,3% |  2,3% |
| Novo Hamburgo | 5 | 1,3% |  1,3% |
| Portão | 3 | 0,8% |  0,8% |
| Bom Princípio | 3 | 0,8% |  0,8% |
| São Leopoldo | 2 | 0,5% |  0,5% |
| Tupandi | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Garibaldi | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Rosário do Sul | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Salvador do Sul | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Total | 386 | 100,0% | |

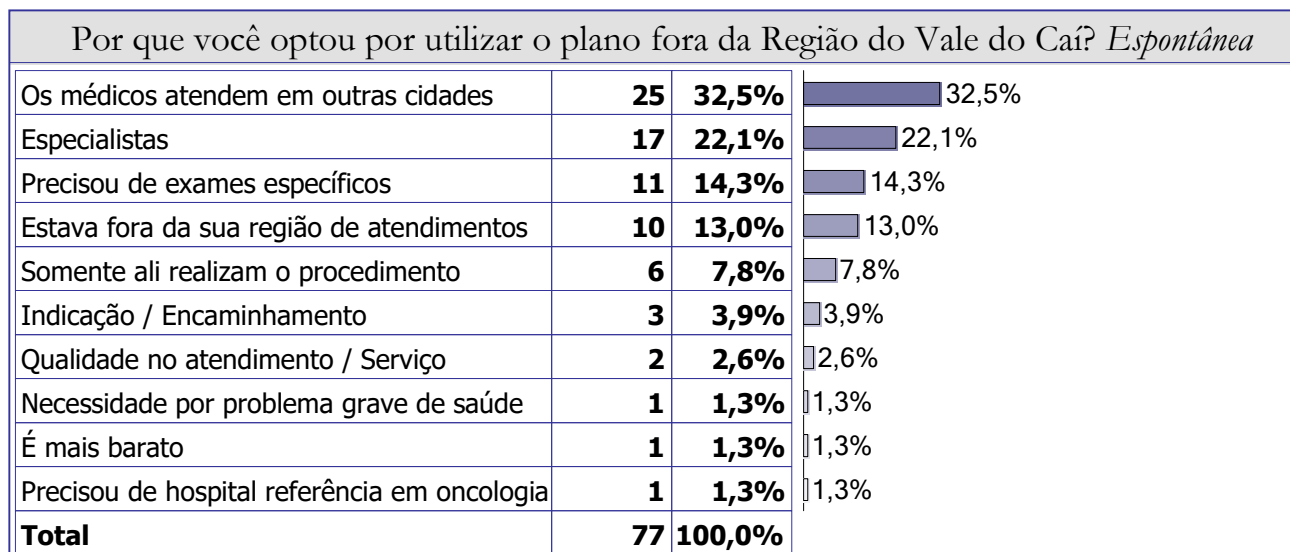
| Cidades X Cidades aonde mais utiliza - Leitura em linha | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------|------------|--------|----------------------|--------|-------|--------|--------------|--------|----------------|--------|-------|--------|
| | Montenegro | | São Sebastião do Caí | | Feliz | | Porto Alegre | | Outras cidades | | Total | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 13 | 38,2% | 15 | 44,1% | 3 | 8,8% | 0 | 0,0% | 3 | 8,8% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 30 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 23 | 74,2% | 3 | 9,7% | 0 | 0,0% | 1 | 3,2% | 4 | 12,9% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 6 | 17,1% | 6 | 17,1% | 8 | 22,9% | 3 | 8,6% | 12 | 34,3% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 25 | 83,3% | 5 | 16,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 88 | 94,6% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 3,2% | 2 | 2,2% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 29 | 93,5% | 2 | 6,5% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 29 | 93,5% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 3,2% | 1 | 3,2% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 21 | 50,0% | 18 | 42,9% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 7,1% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 18 | 62,1% | 8 | 27,6% | 1 | 3,4% | 1 | 3,4% | 1 | 3,4% | 29 | 100,0% |

• Tabela comparativa cidades aonde mais utiliza

| CIDADE ONDE O PLANO É MAIS UTILIZADO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|------|------|------|-------------|
| Montenegro | 63,9 | 62,2 | 66,4 | 73,1 |
| São Sebastião do Caí | 20,1 | 26,2 | 16,4 | 14,8 |
| Feliz | 4,2 | 3,8 | 6,8 | 3,1 |
| Porto Alegre | 2,1 | 2,4 | 2,9 | 2,3 |

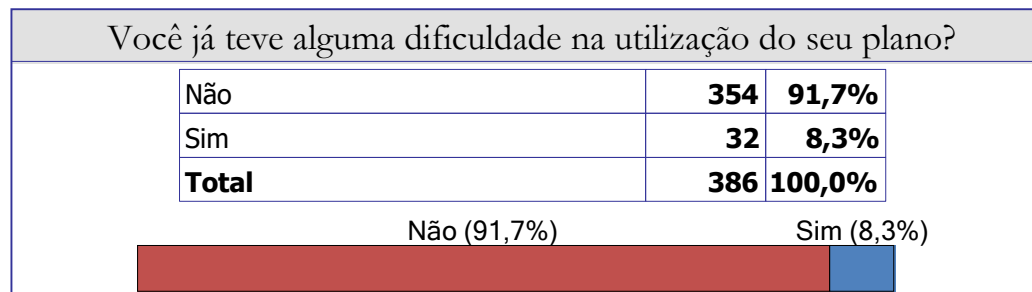


* Duas pessoas não souberam responder

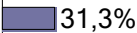
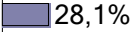

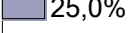
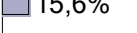
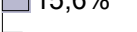
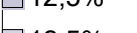
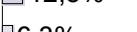
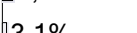



• Tabela comparativa - Utilizou fora da região

| CONSULTOU OU FEZ PROCEDIMENTO FORA DA REGIÃO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|
| Sim | 28,2 | 27,7 | 27,6 | 20,1 |
| Não | 71,8 | 72,3 | 72,4 | 79,9 |



Quais dificuldades? *Múltipla*

| | | | |
|-----------------------------------|-----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Liberação de Exames | 10 | 31,3% |  31,3% |
| Atendimento médico | 9 | 28,1% |  28,1% |
| Burocracia | 9 | 28,1% |  28,1% |
| Cobertura insuficiente | 8 | 25,0% |  25,0% |
| Valores/Taxas | 5 | 15,6% |  15,6% |
| Atendimento administrativo | 5 | 15,6% |  15,6% |
| Outro, qual? | 4 | 12,5% |  12,5% |
| Atendimento na recepção | 4 | 12,5% |  12,5% |
| Repasse de informações incorretas | 2 | 6,3% |  6,3% |
| Não Sabe | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Total | 32 | | |

Se 'Outro, qual?' indique:

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Realização de exame. Aparelho estragado há 2meses | 1 |
| Falta de opção de médicos especialistas ex= dentista e ginecologista | 1 |
| Marcação de consultas | 1 |
| Problemas de autenticação do cadastro cartão na passa.problema no consultório médico. | 1 |
| Total | 4 |

* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*

• Tabela comparativa

| DIFICULDADE NA UTILIZAÇÃO DO PLANO | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| Sim | 31,7 | 33,1 | 12,5 | 8,3 |
| Não | 68,3 | 66,9 | 86,2 | 91,7 |

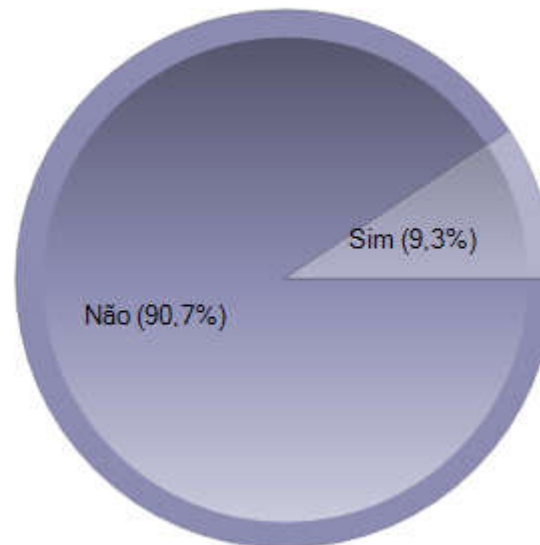
| Perfil X Dificuldade utilização com plano | | | | |
|-------------------------------------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | Sim | | Não | |
| | N | % cit. | N | % cit. |
| Masculino | 14 | 43,8% | 124 | 35,0% |
| Feminino | 18 | 56,3% | 230 | 65,0% |
| Total | 32 | 100,0% | 354 | 100,0% |
| Menos de 25 | 2 | 6,3% | 46 | 13,0% |
| De 25 a 34 | 11 | 34,4% | 96 | 27,1% |
| De 35 a 44 | 3 | 9,4% | 70 | 19,8% |
| De 45 a 54 | 12 | 37,5% | 62 | 17,5% |
| De 55 a 64 | 2 | 6,3% | 43 | 12,1% |
| 65 e mais | 2 | 6,3% | 37 | 10,5% |
| Total | 32 | 100,0% | 354 | 100,0% |
| Ensino Fundamental | 2 | 6,3% | 74 | 20,9% |
| Ensino Médio | 16 | 50,0% | 163 | 46,0% |
| Ensino Superior | 14 | 43,8% | 110 | 31,1% |
| Pós-graduação | 0 | 0,0% | 7 | 2,0% |
| Analfabeto | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Total | 32 | 100,0% | 354 | 100,0% |
| Até R\$ 1.908,00 | 0 | 0,0% | 30 | 8,5% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 17 | 53,1% | 179 | 50,6% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 13 | 40,6% | 107 | 30,2% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 2 | 6,3% | 38 | 10,7% |
| Total | 32 | 100,0% | 354 | 100,0% |


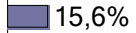
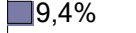
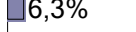
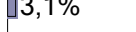
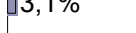
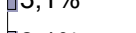
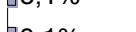
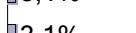
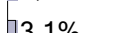
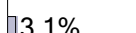
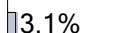
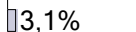
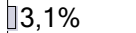
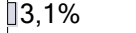
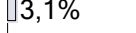
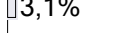
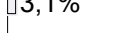
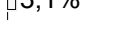

| Cidades X Dificuldade utilização com plano - Leitura em linha | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------|-----|--------|-----|--------|----------|--------|-------|--------|
| | Sim | | Não | | Não sabe | | Total | |
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 3 | 8,8% | 31 | 91,2% | 0 | 0,0% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 4 | 13,3% | 26 | 86,7% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 1 | 2,9% | 34 | 97,1% | 0 | 0,0% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 3 | 10,0% | 27 | 90,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 8 | 8,6% | 85 | 91,4% | 0 | 0,0% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 4 | 12,9% | 27 | 87,1% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% | 0 | 0,0% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 6 | 14,3% | 36 | 85,7% | 0 | 0,0% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 3 | 10,3% | 26 | 89,7% | 0 | 0,0% | 29 | 100,0% |

• Resultados

| Na sua opinião, existem serviços ou especialidades que a Unimed não oferece? | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|---------------|
| | Não | 312 | 90,7% |
| | Sim | 32 | 9,3% |
| | Total | 344 | 100,0% |

* Não souberam responder 42 entrevistados



| Quais são esses serviços ou especialidades? <i>Espontânea</i> | | | |
|---------------------------------------------------------------|-----------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nutricionista | 6 | 18,8% |  18,8% |
| Dentista | 5 | 15,6% |  15,6% |
| Quiropraxia | 3 | 9,4% |  9,4% |
| Não lembra | 2 | 6,3% |  6,3% |
| Teriam que ter planos específicos para internação | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Dermatologista | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Cardiologista pediátrico | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Endocrinologista | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Exames e especialistas | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Ostopedista | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Fertilização em vitro | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Fisioterapia | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Gastro pediatria | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Ginecologia | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Hematologista | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Neuro pediatra | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Neurocirurgião | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Oftalmologia | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Psiquiatria | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Cirurgião vascular | 1 | 3,1% |  3,1% |
| Total | 32 | 100,0% | |

• Tabela comparativa

| SERVIÇOS OU ESPECIALISTAS QUE UNIMED NÃO OFERECE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------------------|------|------|------|-------------|
| Sim | 11,6 | 18,2 | 20,1 | 9,3 |
| Não | 88,4 | 81,8 | 79,9 | 90,7 |


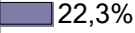
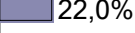
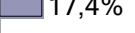
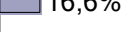







Perfil X Serviços que a Unimed não oferece

| | Sim | | Não | |
|--------------------------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | N | % cit. | N | % cit. |
| Masculino | 9 | 28,1% | 114 | 36,5% |
| Feminino | 23 | 71,9% | 198 | 63,5% |
| Total | 32 | 100,0% | 312 | 100,0% |
| Menos de 25 | 1 | 3,1% | 40 | 12,8% |
| De 25 a 34 | 13 | 40,6% | 81 | 26,0% |
| De 35 a 44 | 6 | 18,8% | 61 | 19,6% |
| De 45 a 54 | 6 | 18,8% | 61 | 19,6% |
| De 55 a 64 | 3 | 9,4% | 35 | 11,2% |
| 65 e mais | 3 | 9,4% | 34 | 10,9% |
| Total | 32 | 100,0% | 312 | 100,0% |
| Ensino Fundamental | 1 | 3,1% | 65 | 20,8% |
| Ensino Médio | 16 | 50,0% | 145 | 46,5% |
| Ensino Superior | 15 | 46,9% | 95 | 30,4% |
| Pós-graduação | 0 | 0,0% | 7 | 2,2% |
| Analfabeto | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Total | 32 | 100,0% | 312 | 100,0% |
| Até R\$ 1.908,00 | 1 | 3,1% | 25 | 8,0% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 19 | 59,4% | 156 | 50,0% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 11 | 34,4% | 97 | 31,1% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 1 | 3,1% | 34 | 10,9% |
| Total | 32 | 100,0% | 312 | 100,0% |

Cidades X Serviços que a Unimed não oferece - Leitura em linha

| | Sim | | Não | | Não sabe | | Total | |
|----------------------|-----|--------|-----|--------|----------|--------|-------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 4 | 11,8% | 29 | 85,3% | 1 | 2,9% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 2 | 6,7% | 26 | 86,7% | 2 | 6,7% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 2 | 6,5% | 27 | 87,1% | 2 | 6,5% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 3 | 8,6% | 30 | 85,7% | 2 | 5,7% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 3 | 10,0% | 27 | 90,0% | 0 | 0,0% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 11 | 11,8% | 61 | 65,6% | 21 | 22,6% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 3 | 9,7% | 25 | 80,6% | 3 | 9,7% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 0 | 0,0% | 27 | 87,1% | 4 | 12,9% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 1 | 2,4% | 36 | 85,7% | 5 | 11,9% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 3 | 10,3% | 24 | 82,8% | 2 | 6,9% | 29 | 100,0% |

• Resultados

| Através de quais meios de comunicação você percebe/percebeu ações da Unimed Vale do Caí? <i>Múltipla</i> | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| TV | 120 | 31,1% |  31,1% |
| Jornal | 86 | 22,3% |  22,3% |
| Não percebi | 85 | 22,0% |  22,0% |
| Outdoor | 67 | 17,4% |  17,4% |
| Rádio | 64 | 16,6% |  16,6% |
| Facebook | 37 | 9,6% |  9,6% |
| Amigos/ Conhecidos | 28 | 7,3% |  7,3% |
| Revista | 26 | 6,7% |  6,7% |
| Folder | 23 | 6,0% |  6,0% |
| Site | 17 | 4,4% |  4,4% |
| Boleto/ Fatura | 17 | 4,4% |  4,4% |
| Outro, qual? | 4 | 1,0% |  1,0% |
| Total | 386 | | |

* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*

| Se 'Outro, qual?' indique: | |
|----------------------------|----------|
| E-mail | 2 |
| Pela empresa | 1 |
| Através da empresa. | 1 |
| Total | 4 |

• Tabela comparativa


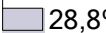
| MEIOS DE COMUNICAÇÃO EM QUE PERCEBE AÇÕES | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------------|------|------|------|-------------|
| Jornal | 36,4 | 38,8 | 35,4 | 22,3 |
| TV | 30,6 | 22,2 | 49,5 | 31,1 |
| Outdoor | 14,8 | 19,4 | 24,5 | 17,4 |
| Facebook | - | - | 18,2 | 9,6 |
| Rádio | - | - | 37,8 | 16,6 |



Perfil X Meios de comunicação em que percebe ações Unimed






| | Boleto/ Fatura | Facebook | Folder | Amigos/ Conhecidos | Jornal | Outdoor | Rádio | Revista | Site | TV |
|--------------------------------|----------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Masculino | 23,5% | 40,5% | 30,4% | 28,6% | 43,0% | 38,8% | 45,3% | 26,9% | 29,4% | 45,0% |
| Feminino | 76,5% | 59,5% | 69,6% | 71,4% | 57,0% | 61,2% | 54,7% | 73,1% | 70,6% | 55,0% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Menos de 25 | 29,4% | 27,0% | 21,7% | 14,3% | 7,0% | 16,4% | 12,5% | 15,4% | 5,9% | 6,7% |
| De 25 a 34 | 11,8% | 35,1% | 13,0% | 28,6% | 17,4% | 38,8% | 21,9% | 23,1% | 52,9% | 25,0% |
| De 35 a 44 | 17,6% | 24,3% | 17,4% | 7,1% | 19,8% | 17,9% | 14,1% | 23,1% | 23,5% | 18,3% |
| De 45 a 54 | 35,3% | 13,5% | 39,1% | 28,6% | 20,9% | 19,4% | 17,2% | 11,5% | 11,8% | 17,5% |
| De 55 a 64 | 5,9% | 0,0% | 8,7% | 17,9% | 14,0% | 6,0% | 14,1% | 7,7% | 5,9% | 16,7% |
| 65 e mais | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 20,9% | 1,5% | 20,3% | 19,2% | 0,0% | 15,8% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Ensino Fundamental | 23,5% | 8,1% | 21,7% | 25,0% | 22,1% | 13,4% | 29,7% | 11,5% | 0,0% | 30,0% |
| Ensino Médio | 52,9% | 51,4% | 56,5% | 32,1% | 41,9% | 50,7% | 54,7% | 61,5% | 41,2% | 43,3% |
| Ensino Superior | 23,5% | 40,5% | 21,7% | 39,3% | 36,0% | 34,3% | 15,6% | 23,1% | 58,8% | 25,0% |
| Pós-graduação | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 0,0% | 1,5% | 0,0% | 3,8% | 0,0% | 1,7% |
| Analfabeto | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Até R\$ 1.908,00 | 5,9% | 10,8% | 4,3% | 3,6% | 7,0% | 4,5% | 9,4% | 3,8% | 5,9% | 6,7% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 64,7% | 45,9% | 56,5% | 57,1% | 43,0% | 52,2% | 53,1% | 53,8% | 52,9% | 47,5% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 17,6% | 37,8% | 34,8% | 17,9% | 44,2% | 32,8% | 25,0% | 34,6% | 23,5% | 32,5% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 11,8% | 5,4% | 4,3% | 21,4% | 5,8% | 10,4% | 12,5% | 7,7% | 17,6% | 13,3% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Cidades X Meios de comunicação que percebe ações Unimed - Leitura em linha

| | Boleto/ Fatura | | Facebook | | Folder | | Jornal | | Outras cidades | | Total | |
|----------------------|----------------|--------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|--------|-------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 0 | 0,0% | 6 | 13,0% | 1 | 2,2% | 6 | 13,0% | 33 | 71,7% | 46 | 100,0% |
| Brochier | 1 | 2,2% | 2 | 4,3% | 2 | 4,3% | 9 | 19,6% | 32 | 69,6% | 46 | 100,0% |
| Capela de Santana | 1 | 2,4% | 3 | 7,3% | 3 | 7,3% | 4 | 9,8% | 30 | 73,2% | 41 | 100,0% |
| Feliz | 0 | 0,0% | 3 | 6,5% | 2 | 4,3% | 3 | 6,5% | 38 | 82,6% | 46 | 100,0% |
| Harmonia | 2 | 4,2% | 3 | 6,3% | 2 | 4,2% | 6 | 12,5% | 35 | 72,9% | 48 | 100,0% |
| Montenegro | 5 | 3,4% | 12 | 8,1% | 5 | 3,4% | 26 | 17,6% | 100 | 67,6% | 148 | 100,0% |
| Parei Novo | 5 | 10,9% | 0 | 0,0% | 1 | 2,2% | 6 | 13,0% | 34 | 73,9% | 46 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 3 | 6,7% | 2 | 4,4% | 1 | 2,2% | 7 | 15,6% | 32 | 71,1% | 45 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 0 | 0,0% | 4 | 6,3% | 1 | 1,6% | 9 | 14,3% | 49 | 77,8% | 63 | 100,0% |
| Tupandi | 0 | 0,0% | 2 | 4,4% | 5 | 11,1% | 10 | 22,2% | 28 | 62,2% | 45 | 100,0% |

| Você já visitou o site da Unimed? | | | |
|-----------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Não | 275 | 71,2% |  71,2% |
| Sim | 111 | 28,8% |  28,8% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Encontrou tudo o que precisava? | | | |
|---------------------------------|------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sim | 102 | 91,9% |  91,9% |
| Não | 9 | 8,1% |  8,1% |
| Total | 111 | 100,0% | |

| O que você não encontrou no site? <i>Espontânea</i> | | | |
|-----------------------------------------------------|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Guia dos médicos credenciados | 5 | 55,6% |  55,6% |
| Medicamentos | 1 | 11,1% |  11,1% |
| Segunda via de boleto | 1 | 11,1% |  11,1% |
| Informações de atendimento e horários | 1 | 11,1% |  11,1% |
| Informações do plano saúde | 1 | 11,1% |  11,1% |
| Total | 9 | 100,0% | |


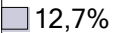
Perfil X Visita site Unimed



| | Sim | | Não | |
|--------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | N | % cit. | N | % cit. |
| Masculino | 33 | 29,7% | 105 | 38,2% |
| Feminino | 78 | 70,3% | 170 | 61,8% |
| Total | 111 | 100,0% | 275 | 100,0% |
| Menos de 25 | 17 | 15,3% | 31 | 11,3% |
| De 25 a 34 | 48 | 43,2% | 59 | 21,5% |
| De 35 a 44 | 22 | 19,8% | 51 | 18,5% |
| De 45 a 54 | 18 | 16,2% | 56 | 20,4% |
| De 55 a 64 | 5 | 4,5% | 40 | 14,5% |
| 65 e mais | 1 | 0,9% | 38 | 13,8% |
| Total | 111 | 100,0% | 275 | 100,0% |
| Ensino Fundamental | 3 | 2,7% | 73 | 26,5% |
| Ensino Médio | 45 | 40,5% | 134 | 48,7% |
| Ensino Superior | 61 | 55,0% | 63 | 22,9% |
| Pós-graduação | 2 | 1,8% | 5 | 1,8% |
| Analfabeto | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Total | 111 | 100,0% | 275 | 100,0% |
| Até R\$ 1.908,00 | 5 | 4,5% | 25 | 9,1% |
| De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00 | 55 | 49,5% | 141 | 51,3% |
| De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00 | 36 | 32,4% | 84 | 30,5% |
| Acima de R\$ 9.541,00 | 15 | 13,5% | 25 | 9,1% |
| Total | 111 | 100,0% | 275 | 100,0% |



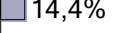



Cidades X Visita site Unimed - Leitura em linha

| | Sim | | Não | | Total | |
|----------------------|-----|--------|-----|--------|-------|--------|
| | N | % cit. | N | % cit. | N | % cit. |
| Bom Princípio | 8 | 23,5% | 26 | 76,5% | 34 | 100,0% |
| Brochier | 16 | 53,3% | 14 | 46,7% | 30 | 100,0% |
| Capela de Santana | 14 | 45,2% | 17 | 54,8% | 31 | 100,0% |
| Feliz | 9 | 25,7% | 26 | 74,3% | 35 | 100,0% |
| Harmonia | 4 | 13,3% | 26 | 86,7% | 30 | 100,0% |
| Montenegro | 29 | 31,2% | 64 | 68,8% | 93 | 100,0% |
| Pareci Novo | 8 | 25,8% | 23 | 74,2% | 31 | 100,0% |
| Salvador do Sul | 9 | 29,0% | 22 | 71,0% | 31 | 100,0% |
| São Sebastião do Caí | 5 | 11,9% | 37 | 88,1% | 42 | 100,0% |
| Tupandi | 9 | 31,0% | 20 | 69,0% | 29 | 100,0% |

• Resultados

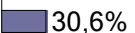
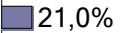
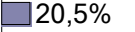
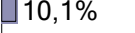
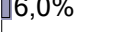
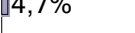
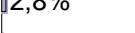
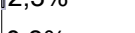
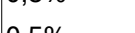


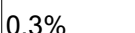

| Você possui acesso à Internet? (Casa, trabalho, aula, faculdade...) | | | |
|---------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sim | 337 | 87,3% |  87,3% |
| Não | 49 | 12,7% |  12,7% |
| Total | 386 | 100,0% | |







| Você possui acesso à Internet por meio de aparelhos móveis? (Celular ou Tablet) | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sim | 339 | 87,8% |  87,8% |
| Não | 47 | 12,2% |  12,2% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Quais redes sociais você utiliza? <i>Múltipla</i> | | | |
|---------------------------------------------------|------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Facebook | 101 | 91,0% |  91,0% |
| Instagram | 70 | 63,1% |  63,1% |
| Twitter | 16 | 14,4% |  14,4% |
| Outros | 11 | 9,9% |  9,9% |
| Linkedin | 10 | 9,0% |  9,0% |
| Não utiliza (Identificar o motivo) | 5 | 4,5% |  4,5% |
| Total | 111 | | |

| Por que você não utiliza redes sociais? <i>Espontânea</i> | |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| Não gosta de usar | 5 |
| Total | 5 |

* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*

| O que você espera da Unimed? <i>Espontânea</i> | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Continuar com o bom atendimento / Melhorar cada vez mais | 118 | 30,6% |  30,6% |
| Bom atendimento | 81 | 21,0% |  21,0% |
| Qualidade / Agilidade no atendimento | 79 | 20,5% |  20,5% |
| Rever os preços dos planos / Baixar os preços dos planos / Facilitar as formas de pagamento | 39 | 10,1% |  10,1% |
| Comprometimento com os associados | 23 | 6,0% |  6,0% |
| Ampliação de especialistas credenciados | 18 | 4,7% |  4,7% |
| Não sabe | 11 | 2,8% |  2,8% |
| Atender as necessidades | 9 | 2,3% |  2,3% |
| Menos burocracia para autorizações | 3 | 0,8% |  0,8% |
| Saúde | 2 | 0,5% |  0,5% |
| Assistência sempre que precisar | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Um aplicativo | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Melhorar a Internet no quarto de internados | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Total | 386 | 100,0% | |

| Gostaria de deixar um comentário final? | | | |
|-------------------------------------------------|------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Não | 323 | 83,7% |  83,7% |
| Melhorar atendimento / Mais agilidade | 19 | 4,9% |  4,9% |
| Reduzir o preço dos planos / Planos muito caros | 18 | 4,7% |  4,7% |
| Continuem assim | 17 | 4,4% |  4,4% |
| Ampliar rede de médicos credenciados | 8 | 2,1% |  2,1% |
| Ter uma rede 0800 | 1 | 0,3% |  0,3% |
| Total | 386 | 100,0% | |

A maioria da amostra está concentrada em Montenegro (23,4%). São do sexo feminino (64,2%) com 25 a 34 anos de idade (27,7%), com ensino médio completo (42,2%) com renda familiar entre R\$ 1.761,00 a R\$ 4.400,00 (50,8%).

As principais palavras referenciadas à marca Unimed são "Saúde" (31,3%) e "Confiança/Credibilidade" (13,7%).

O Net Promoter Score da Unimed Vale do Caí é 35,2% e do Hospital Unimed Vale do Caí o NPS é de 36%.

A maioria dos usuários (85%) está Satisfeito/Muito Satisfeito com a Unimed Vale do Caí.

Segundo os usuários, os principais motivos para ter um plano de saúde Unimed são a "Segurança" (68,1%) e "Emergência" (25,4%).

Para 88,9% não há nenhuma possibilidade de trocar de plano e 91,2% sente-se seguro em possuir um plano de saúde.

As ações da Unimed são percebidas com maior intensidade nos meios de TV (31,1%) e Jornal (22,3%).



instituto
methodus

Obrigado!