

Pesquisa de Satisfação

Usuários - 2019

Unimed
Março de 2020

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 10 de fevereiro a 20 de Março de 2020.

Universo:

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

Variáveis amostrais:

Gênero: Masculino, Feminino.

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

Número de entrevistas:

384 entrevistas com Usuários de planos de saúde Unimed. * Executado 227 entrevistas.

** Atendendo as medidas de restrição a circulação, adotadas pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul, durante o mês de março e abril de 2020 devido ao advento da Covid 19, a coleta dos dados foram encerradas antes de sua conclusão.*

Para este universo, o tipo de amostra caracterizou-se como aleatória com entrevistas realizadas nos domicílios, considerando cidade e público (Usuários do plano da Unimed, que tenham utilizado o plano nos últimos 12 meses.) - **Anexo I.**

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 *5 pontos percentuais, para mais ou para menos, sobre os resultados obtidos no total da amostra.

** Devido ao encerramento das entrevistas, a margem de erro foi recalculada para 6 pontos percentuais.*

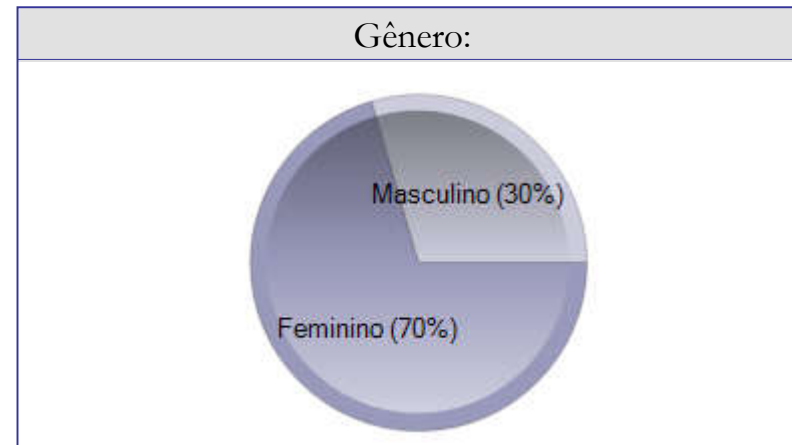
Coleta de dados:

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.




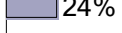









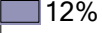


Idade do entrevistado:







Menos de 25	10	4%	4%
De 25 a 34	32	14%	14%
De 35 a 44	52	23%	23%
De 45 a 54	45	20%	20%
De 55 a 64	39	17%	17%
65 e mais	49	22%	22%
Total	227	100%	

Renda Familiar:

De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00	122	54%	54%
De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00	65	29%	29%
Até R\$ 1.908,00	21	9%	9%
Acima de R\$ 9.541,00	19	8%	8%
Total	227	100%	

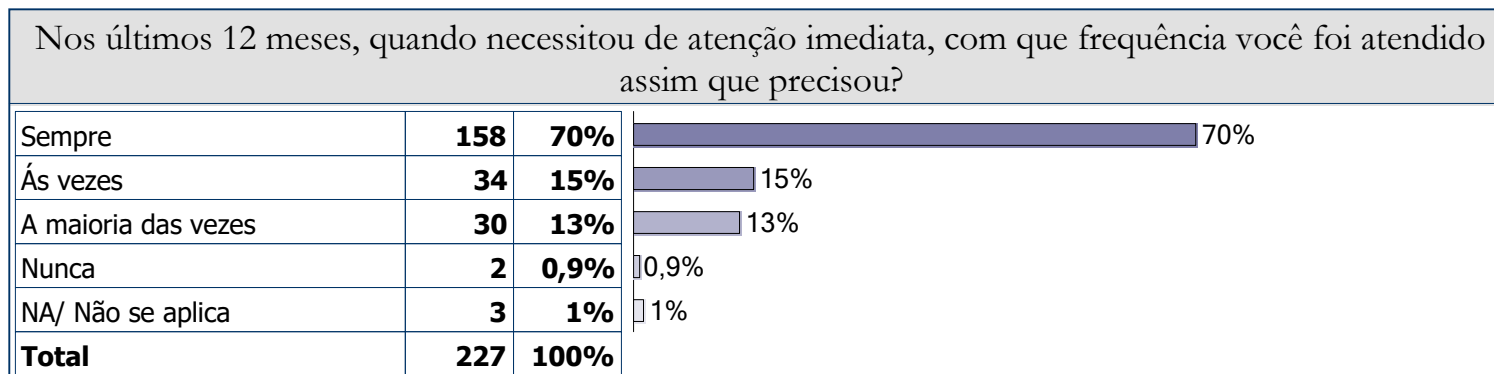
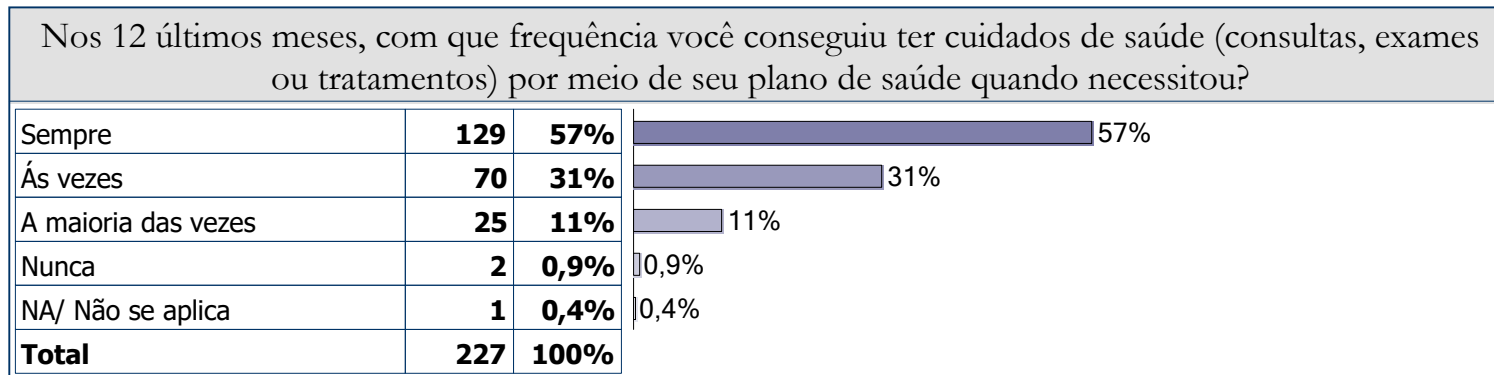
Escolaridade:			
Ensino Fundamental Incompleto	95	42%	 42%
Ensino Fundamental Completo	25	11%	 11%
Ensino Médio Incompleto	8	4%	 4%
Ensino Médio Completo	54	24%	 24%
Ensino Superior Incompleto	9	4%	 4%
Ensino Superior Completo	18	8%	 8%
Pós-graduação Incompleto	6	3%	 3%
Pós-graduação Completo	9	4%	 4%
Analfabeto	3	1%	 1%
Total	227	100%	

Escolaridade Agrupada:			
Ensino fundamental	120	53%	 53%
Ensino médio	62	27%	 27%
Ensino superior	27	12%	 12%
Pós graduação	15	7%	 7%
Analfabeto	3	1%	 1%
Total	227	100%	



Municípios visitados:			
Montenegro	91	40%	 40%
São Sebastião do Caí	47	21%	 21%
Brochier	31	14%	 14%
Harmonia	30	13%	 13%
Bom Princípio	25	11%	 11%
Feliz	3	1%	 1%
Total	227	100%	

• Perfil dos Entrevistados







Perfil dos entrevistados X Sexo				
	Masculino		Feminino	
	N	% cit.	N	% cit.
Menos de 25	1	1,5%	9	5,6%
De 25 a 34	7	10,4%	25	15,6%
De 35 a 44	16	23,9%	36	22,5%
De 45 a 54	13	19,4%	32	20,0%
De 55 a 64	15	22,4%	24	15,0%
65 e mais	15	22,4%	34	21,3%
Total	67	100,0%	160	100,0%
Até R\$ 1.908,00	3	4,5%	18	11,3%
De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00	32	47,8%	90	56,3%
De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00	24	35,8%	41	25,6%
Acima de R\$ 9.541,00	8	11,9%	11	6,9%
Total	67	100,0%	160	100,0%
Ensino Fundamental Incompleto	32	47,8%	63	39,4%
Ensino Fundamental Completo	9	13,4%	16	10,0%
Ensino Médio Incompleto	4	6,0%	4	2,5%
Ensino Médio Completo	15	22,4%	39	24,4%
Ensino Superior Incompleto	2	3,0%	7	4,4%
Ensino Superior Completo	3	4,5%	15	9,4%
Pós-graduação Incompleto	0	0,0%	6	3,8%
Pós-graduação Completo	1	1,5%	8	5,0%
Analfabeto	1	1,5%	2	1,3%
Total	67	100,0%	160	100,0%









Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

Sim	59	26%	 26%
Não	168	74%	 74%
Total	227	100%	







Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Muito Bom	77	34%	 34%
Bom	133	59%	 59%
Regular	10	4%	 4%
Ruim	1	0,4%	 0,4%
Muito Ruim	3	1%	 1%
NA/Não se aplica	3	1%	 1%
Total	227	100%	

Como você avalia o 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: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

Muito Bom	28	12%	 12%
Bom	143	63%	 63%
Regular	16	7%	 7%
Ruim	5	2%	 2%
Muito Ruim	1	0,4%	 0,4%
NA/Não se aplica	34	15%	 15%
Total	227	100%	

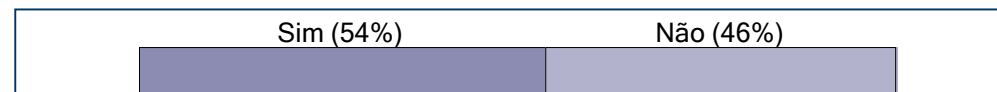
Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (SAC presencial, tele-atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

Muito Bom	47	21%	 21%
Bom	141	62%	 62%
Regular	7	3%	 3%
Ruim	2	0,9%	 0,9%
Muito Ruim	3	1%	 1%
NA/Não se aplica	27	12%	 12%
Total	227	100%	

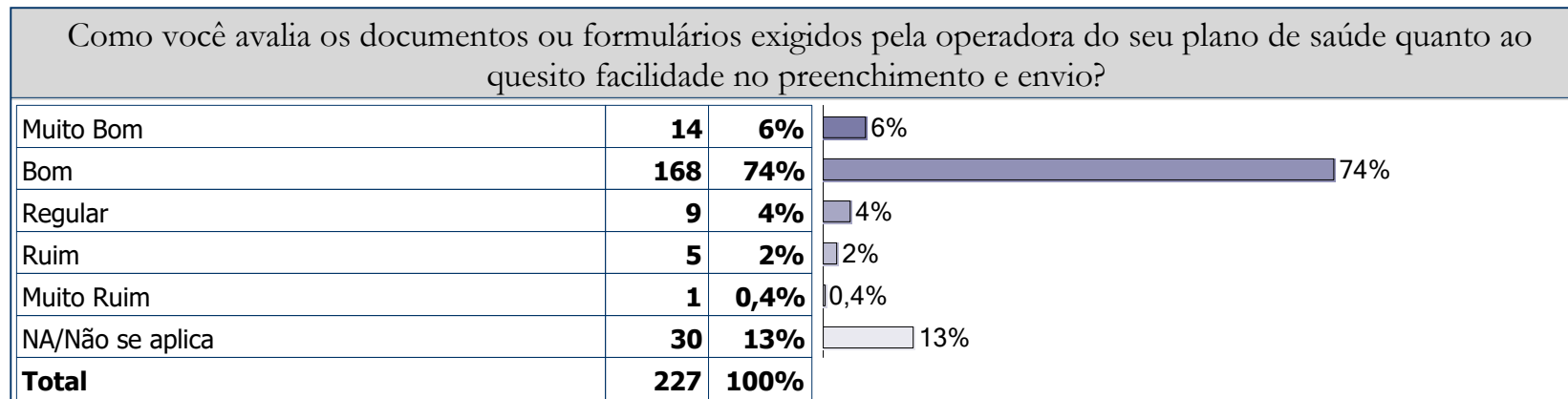
Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?

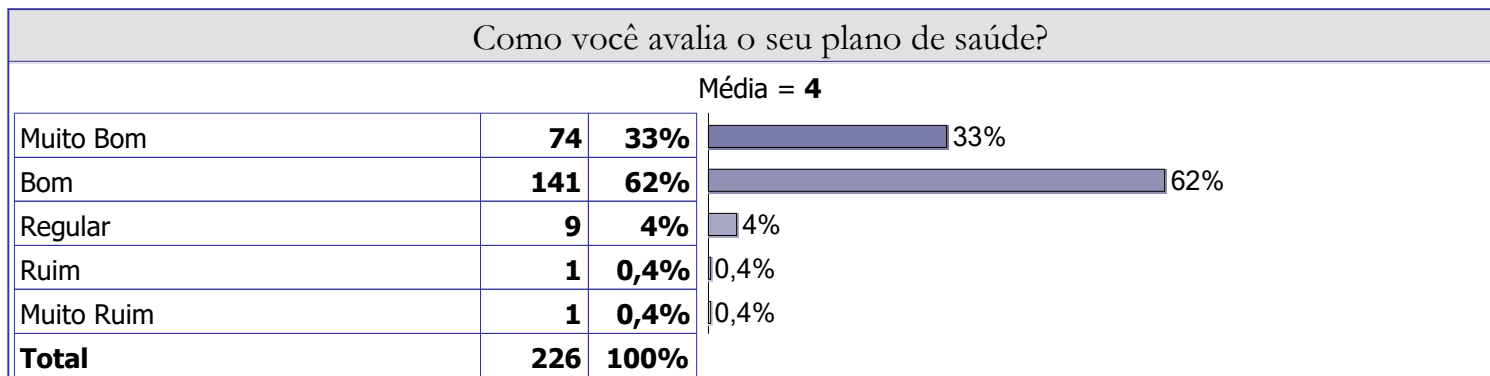
Sim	28	54%
Não	24	46%
Total	52	100%

* Base 52 - Para 175 entrevistados essa questão não se aplicou.







• Canais de Atendimento da Operadora









Para cálculo da média, a escala foi ponderada de 1 a 5, sendo Muito ruim = 1 e Muito bom = 5.

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria	43	19%		19%
Recomendaria	170	75%		75%
Recomendaria com ressalvas	12	5%		5%
Não recomendaria	2	0,9%		0,9%
Total	227	100%		

E o hospital Unimed Vale do Caí?

Definitivamente recomendaria	43	19%		19%
Recomendaria	163	72%		72%
Recomendaria com ressalvas	17	7%		7%
Não recomendaria	4	2%		2%
Total	227	100%		

• Tabela Comparativa - 2015 a 2019

IMAGEM	ATRIBUTOS	2015	2016	2017	2018	2019
Top of mind – Unimed Vale do Caí	Segurança/2019	18,7	22,5	38,0	Saúde 31,3	46

GRAU DE SATISFAÇÃO	ATRIBUTOS	2015	2016	2017	2018	2019
Satisfação Unimed	Satisfeito	44,9	53,6	60,9	61,4	59
Índice de Satisfação Geral	Satisfeito/Muito satisfeito	76,2	78,4	82,2	85,0	85
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	Atendimento Serviços de Diagnósticos 93

• Tabela Comparativa - 2015 a 2019

QUESTÕES RELEVANTES DO PLANO	ATRIBUTOS	2015	2016	2017	2018	2019
Motivos de possuir plano de saúde	Por segurança	58,6	57,7	43,0	68,1	43
Grau de Concordância em relação a afirmação	Sinto-me seguro em possuir o plano Unimed	78,3	79,8	90,5	91,2	96
Grau de Concordância em relação a afirmação	Pretendo trocar de plano	15,0	16,4	3,4	3,6	2

















PLANO	ATRIBUTOS	2015	2016	2017	2018	2019
Cidade onde o plano de saúde é mais utilizado	Montenegro	63,9	62,2	66,4	73,1	71
Consultou fora da região Vale do Caí	Sim	28,2	27,7	27,6	19,9	24
Por que sim?	Falta especialista	22,4	21,4	50,0	Médico atende em outra cidade 32,5	51
Dificuldade na utilização do plano	Sim	31,7	33,1	12,5	8,3	4
Qual dificuldade?	Atendimento médico	20,8	33,6	29,2	Liberação de exames 31,3	50
Há serviços ou especialistas que a Unimed não oferece?	Sim	11,6	18,2	20,1	8,3	16
Qual serviço ou especialista não oferece?	Reumatologista	-	-	8,5	Nutricionista 18,8	Dentista 19










• Tabela Comparativa - 2015 a 2019



CONSULTOU/FEZ PROCEDIMENTO FORA DA REGIÃO	2015	2016	2017	2018	2019
Sim	28,2	27,7	27,6	20,1	24
Não	71,8	72,3	72,4	79,9	76
DIFICULDADE NA UTILIZAÇÃO DO PLANO	2015	2016	2017	2018	2019
Sim	31,7	33,1	12,5	8,3	4
Não	68,3	66,9	86,2	91,7	96
SERVIÇOS OU ESPECIALISTAS NÃO OFERECIDOS	2015	2016	2017	2018	2019
Sim	11,6	18,2	20,1	9,3	19
Não	88,4	81,8	79,9	90,7	81

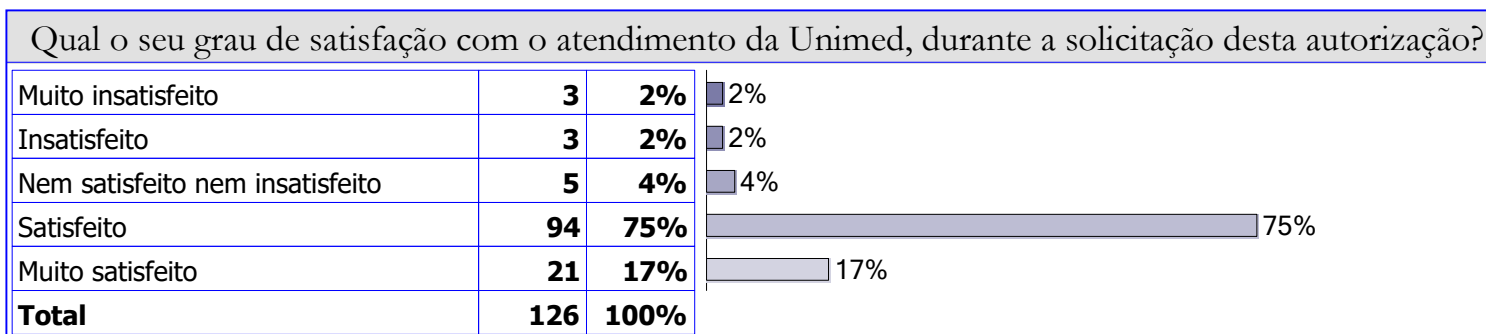
SATISFAÇÃO GERAL UNIMED	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento no pronto atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí	75,8	72,6	82,6	81,6	88
Atendimento nos serviços de diagnóstico	84,8	80,3	90,8	95,3	95
Atendimento médico em geral	79,5	74,7	86,6	87,4	91
Atendimento médico nos consultórios	81,5	78,6	89,1	89,1	92
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	79,3	76,7	87,6	88,4	96
Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí	77,3	75,2	87,8	87,6	93
Atendimento humanizado do Hospital Vale do Caí	81,0	76,7	91,0	87,6	91
Atendimento na farmácia da Unimed Vale do Caí	83,0	78,4	90,4	95,2	92
Atendimento no serviço odontológico na Uniclinica e nos parceiros Dentsul	75,3	73,1	89,8	94,7	97
Qualidade das informações sobre o plano de saúde	72,3	71,1	83,2	78,9	88
Agilidade nas informações quando solicitadas para Unimed Vale do Caí	75,5	72,9	82,7	84,4	91
Facilidade no agendamento de consultas e exames	61,8	60,6	60,5	-	87

COMUNICAÇÃO	ATRIBUTOS DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019
Meios em que percebe ações	TV	-	-	49,5	31,1	31
Visita ao site Unimed	Sim	40,9	48,7	37,5	28,8	16
Encontrou o que precisava?	Sim	96,1	92,7	94,4	91,9	95
O que não encontrou no Site	Contato dos Médicos	-	-	62,5	55,6	Guia médico 1 pessoa
O que espera da Unimed	Atendimento de qualidade	28,5	31,2	33,1	30,6	Manter o bom atendimento 55

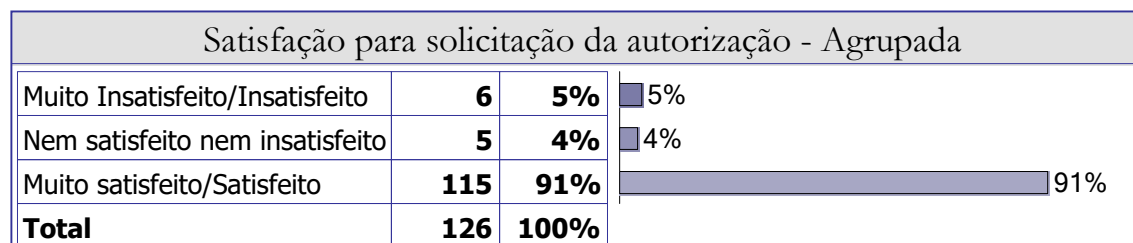
Quando eu lhe digo UNIMED, qual a primeira palavra que lhe vem na cabeça? <i>Espontânea</i>			
Segurança	104	46%	 46%
Bom atendimento	31	14%	 14%
Um bom plano de saúde	20	9%	 9%
Bem estar/satisfação	17	7%	 7%
Plano de saúde caro	12	5%	 5%
Referência de hospital bom	11	5%	 5%
Médico	11	5%	 5%
Rapidez/agilidade	8	4%	 4%
Doença	4	2%	 2%
Convênio	3	1%	 1%
Mal atendimento no plantão	1	0,4%	 0,4%
Atendimento ruim de uma enfermeira, eu chorando de dor e ela debochava	1	0,4%	 0,4%
Deixa a desejar	1	0,4%	 0,4%
Dor	1	0,4%	 0,4%
Estúpido (último médico que me atendeu ao dar resultado da radiografia)	1	0,4%	 0,4%
Já foi melhor	1	0,4%	 0,4%
Total	227	100%	

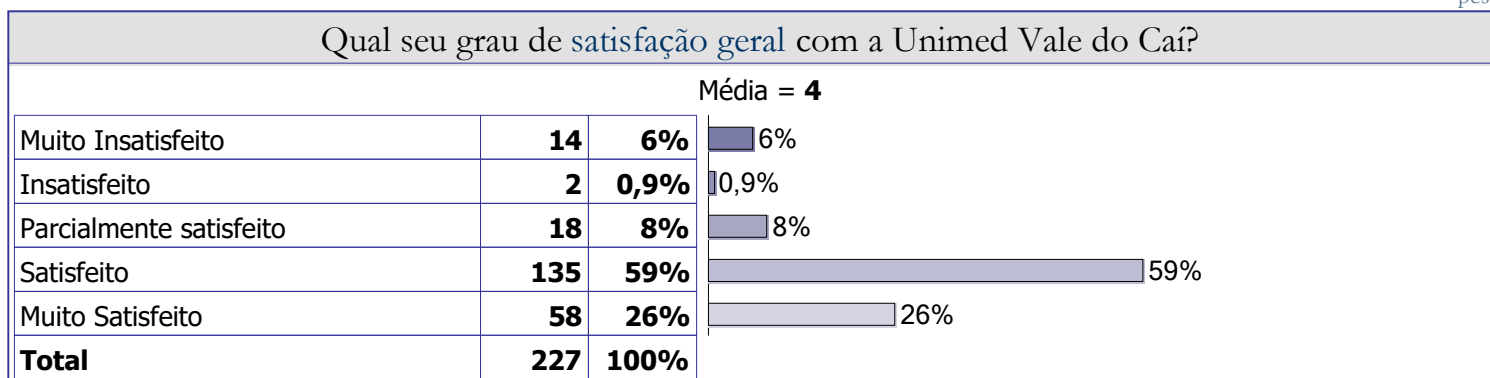
Qual ou quais serviço(s) da Unimed você utilizou nesses últimos 12 meses?			
<i>Espontânea</i>			
Consulta e exames	189	83%	 83%
Cirurgia	17	7%	 7%
Ecografia/radiografia/mamografia	7	3%	 3%
Atendimento de plantão/Emergência	4	2%	 2%
Dentista	3	1%	 1%
Baixar o hospital	2	0,9%	 0,9%
Atendimento psiquiatria	1	0,4%	 0,4%
Ortopedista	1	0,4%	 0,4%
Não lembra	3	1%	 1%
Total	227	100%	

Nesse período, você precisou pedir a autorização da Unimed, para realizar exames ou procedimentos médicos?			
Sim	126	56%	 56%
Não	101	44%	 44%
Total	227	100%	



* Somente os 126 que solicitaram a autorização, responderam a pergunta sobre a satisfação.





Para cálculo da média, a escala foi ponderada de 1 a 5, sendo Muito insatisfeito = 1 a Muito satisfeito = 5.

Satisfação Geral Unimed - Agrupada



Satisfação Geral Unimed X Perfil - Leitura em Coluna

	Muito Insatisfeito/Insatisfeito		Parcialmente satisfeito		Muito Satisfeito/Satisfeito	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Masculino	5	31%	5	28%	57	30%
Feminino	11	69%	13	72%	136	70%
Total	16	100%	18	100%	193	100%
Menos de 25	0	0%	0	0%	10	5%
De 25 a 34	1	6%	1	6%	30	16%
De 35 a 44	4	25%	1	6%	47	24%
De 45 a 54	0	0%	6	33%	39	20%
De 55 a 64	6	38%	2	11%	31	16%
65 e mais	5	31%	8	44%	36	19%
Total	16	100%	18	100%	193	100%
Até R\$ 1.908,00	1	6%	4	22%	16	8%
De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00	12	75%	7	39%	103	53%
De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00	2	13%	4	22%	59	31%
Acima de R\$ 9.541,00	1	6%	3	17%	15	8%
Total	16	100%	18	100%	193	100%

Cidades X Satisfação Geral Unimed - Leitura em linha								
	Muito Insatisfeito/Insatisfeito		Parcialmente satisfeito		Muito Satisfeito/Satisfeito		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Bom Princípio	0	0%	1	4%	24	96%	25	100%
Brochier	1	3%	1	3%	29	94%	31	100%
Feliz	0	0%	0	0%	3	100%	3	100%
Harmonia	2	7%	2	7%	26	87%	30	100%
Montenegro	10	11%	11	12%	70	77%	91	100%
São Sebastião do Caí	3	6%	3	6%	41	87%	47	100%

Satisfação Geral Unimed X Cobertura do plano					
	Regional		Nacional		
	N	% cit.	N	% cit.	
Muito Insatisfeito/Insatisfeito	12	7%	4	7%	
Parcialmente satisfeito	14	8%	4	7%	
Muito Satisfeito/Satisfeito	145	85%	48	86%	
Não Sabe	0	0%	0	0%	
Total	171	100%	56	100%	

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
Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí	4%	8%	88%
Atendimento médico nos consultórios	4%	4%	92%
Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí	3%	6%	91%
Atendimento humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí	3%	6%	91%
Atendimento médico em geral	2%	7%	91%
Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí	3%	4%	93%
Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)	2%	3%	95%
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	0,6%	3%	96%

Satisfação Unimed - Parte II

	Muito insatisfeito/Insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Muito satisfeito/Satisfeito
Facilidade no agendamento presencial de consultas	4%	9%	87%
Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos, etc) na venda	4%	9%	88%
Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí	3%	6%	91%
Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí	4%	4%	92%
Facilidade no agendamento presencial de exames	2%	4%	94%
Atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí (Se muito insatisfeito ou insatisfeito, identificar o principal motivo e onde foi)	1%	2%	97%
Atendimento no serviço odontológico no parceiro Dentsul	3%	0%	97%

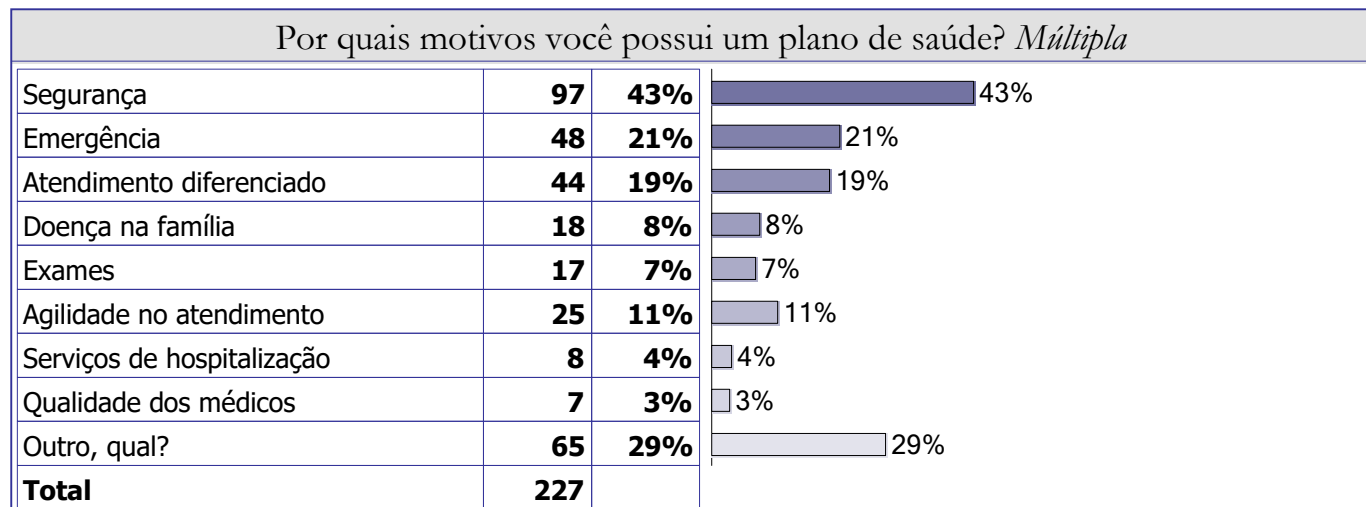
Qual o principal motivo e aonde foi o atendimento? *Para quem disse estar Insatisfeito ou Muito Insatisfeito com o atendimento na Rede Credenciada da Unimed - Espontânea*

O médico foi um cavalo(estúpido), no sagrada família

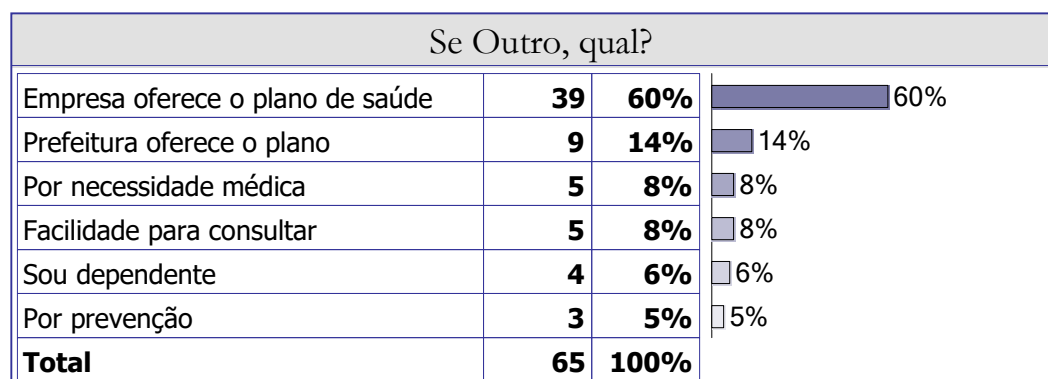
Falta de informação certa, mandam para lugar errado, não lembro onde foi atendimento

Satisfação Unimed - Parte III

	Muito insatisfeito/Insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Muito satisfeito/Satisfeito
Facilidade no agendamento de consultas pela Central de Consultas	3%	10%	87%
Facilidade no agendamento de exames pela Central de Consultas	4%	7%	89%
Qualidade no canal - Site	6%	0%	94%
Qualidade no canal - Facebook	7%	0%	93%
Qualidade no canal - Presencial	1%	1%	98%
Qualidade no canal - Telefone	4%	4%	93%
Qualidade no canal - E-mail	0%	0%	100%
Qualidade no canal - Central de Agendamento	2%	3%	95%
Qualidade no canal - TVs internas da recepção da Operadora, Uniclínica e Vendas	0,6%	1%	98%



Resposta múltipla, sua soma ultrapassa os 100%.

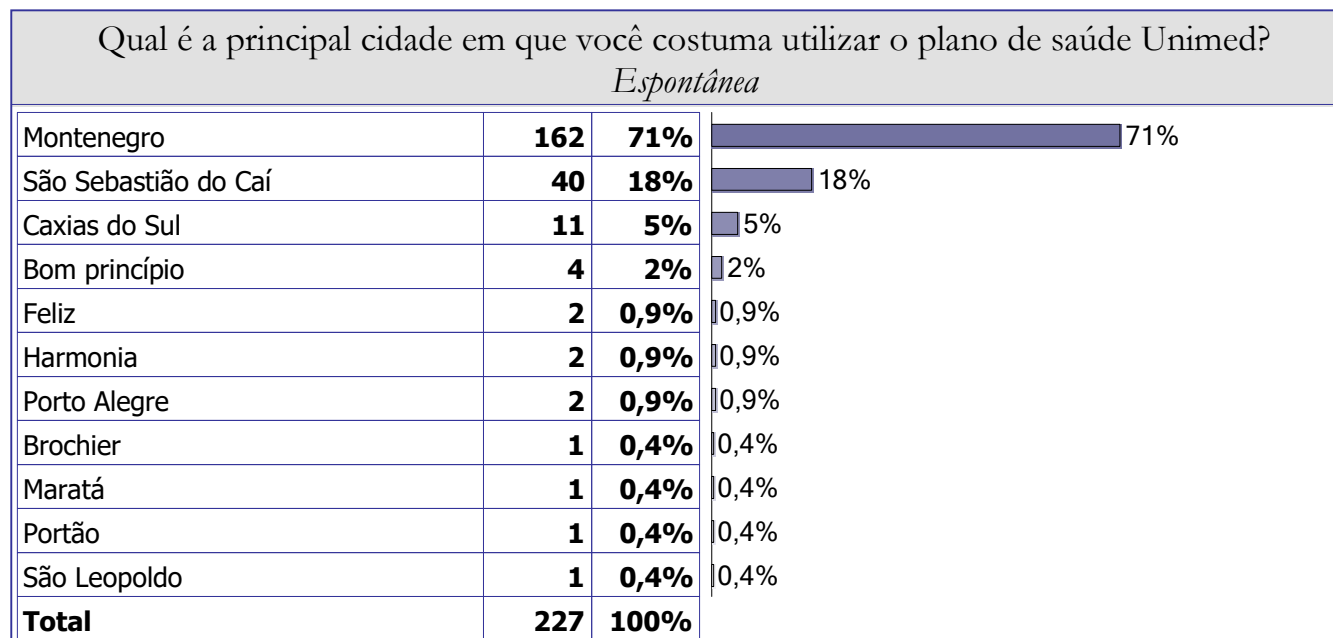


Qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	Discordo Totalmente		Discordo		Nem Concordo, Nem Discordo		Concordo		Concordo Totalmente		Não sabe		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Pretendo trocar de plano de saúde no próximo ano	95	42%	123	54%	2	0,9%	5	2%	0	0%	2	0,9%	227	100%
Sinto-me seguro em possuir o plano de saúde da Unimed	1	0,4%	1	0,4%	6	3%	125	55%	94	41%	0	0%	227	100%

Grau de concordância - Agrupado

	Discordo Totalmente/Discordo		Nem Concordo, Nem Discordo		Concordo Totalmente/Concordo		Não sabe		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Pretendo trocar de plano de saúde no próximo ano	218	96%	2	0,9%	5	2%	2	0,9%	227	100%
Sinto-me seguro em possuir o plano de saúde da Unimed	2	0,9%	6	3%	219	96%	0	0%	227	100%



Cidades Visitadas X Cidades aonde mais utiliza - Leitura em linha

	Montenegro		São Sebastião do Caí		Outras cidades		Caxias do Sul		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Montenegro	89	97,8%	0	0,0%	2	2,2%	0	0,0%	91	100,0%
São Sebastião do Caí	23	48,9%	21	44,7%	2	4,3%	1	2,1%	47	100,0%
Brochier	29	93,5%	0	0,0%	2	6,5%	0	0,0%	31	100,0%
Harmonia	13	43,3%	11	36,7%	2	6,7%	4	13,3%	30	100,0%
Bom Princípio	6	24,0%	8	32,0%	6	24,0%	5	20,0%	25	100,0%
Feliz	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	3	100,0%

Você já consultou, internou, fez exame ou procedimento FORA DA REGIÃO do Vale do Caí?

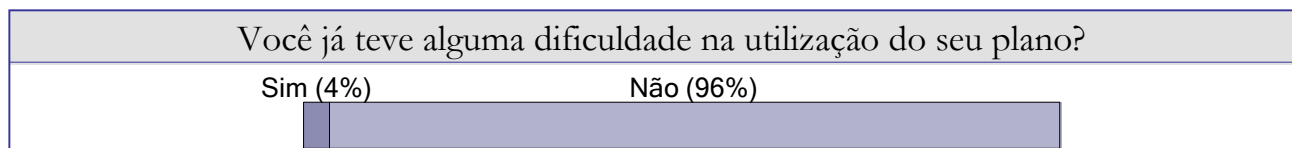
Sim (24%)

Não (76%)







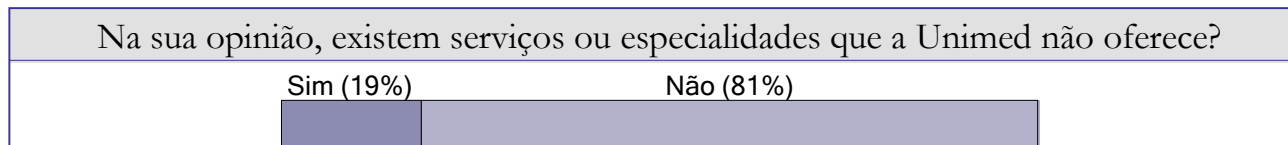
Por que você optou por utilizar o plano fora da Região do Vale do Caí? *Espontânea*

Por precisar de especialista	28	51%	51%
Cirurgia/exame de coração	8	15%	15%
Consultas e exames da gravidez	6	11%	11%
Não tinha aqui os aparelhos para exame	5	9%	9%
O médico solicitou transferência	3	5%	5%
Porque trabalho na cidade	3	5%	5%
Consulta com dentista em Porto Alegre	1	2%	2%
Emergência	1	2%	2%
Total	55	100%	



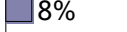
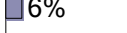
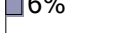
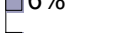
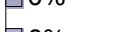
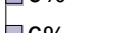

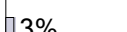
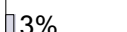
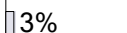
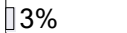
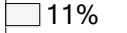



Quais dificuldades? *Espontânea Múltipla*

Atendimento médico	4	50%	 50%
Liberação de Exames	2	25%	 25%
Retirada de carteira nova	1	13%	 13%
Burocracia	1	13%	 13%
Total	8	100%	






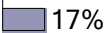
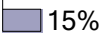







Quais são esses serviços ou especialidades que não são oferecidos? *Espontânea*

Dentista	7	19%	 19%
Cardiologista	5	14%	 14%
Fisioterapia/Nutricionista	3	8%	 8%
Dermatologista	2	6%	 6%
Especialista em endometriose	2	6%	 6%
Oncologista	2	6%	 6%
Nos plantões não tem médico da área que necessito	2	6%	 6%
Especialista de joelho	2	6%	 6%
Exame de ressonância	2	6%	 6%
Alergista	1	3%	 3%
Gastropediatra	1	3%	 3%
Pediatra	1	3%	 3%
Nutricionista	1	3%	 3%
Otorrinolaringologia	1	3%	 3%
Não lembra	4	11%	 11%
Total	36	100%	



Especialista que Unimed não oferece X Cidade de residência do usuário

	Bom Princípio		Brochier		Harmonia		Montenegro		São Sebastião do Caí		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Dentista	0	0%	0	0%	2	29%	3	43%	2	29%	7	100%
Cardiologista	0	0%	2	40%	0	0%	3	60%	0	0%	5	100%
Fisioterapia/Nutricionista	1	33%	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	3	100%
Dermatologista	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
Especialista em endometriose	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2	100%
Oncologista	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	2	100%
Nos plantões não tem médico da área que necessito	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	2	100%
Especialista de joelho	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	2	100%
Exame de ressonância	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
Alergista	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Gastropediatria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
Pediatra	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Nutricionista	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
Otorrinolaringologia	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
Não lembra	0	0%	1	25%	0	0%	2	50%	1	25%	4	100%

• Resultados

Através de quais meios de comunicação você percebe/percebeu ações da Unimed Vale do Caí? <i>Espontânea - Múltipla</i>			
TV	71	31%	 31%
Jornal	56	25%	 25%
Não percebi	50	22%	 22%
Rádio	38	17%	 17%
Outdoor	35	15%	 15%
Amigos/ Conhecidos	28	12%	 12%
Revista	23	10%	 10%
Boleto/ Fatura	19	8%	 8%
Facebook	16	7%	 7%
Folder	14	6%	 6%
Outro, qual?	11	5%	 5%
Site	2	0,9%	 0,9%
Total	227		

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

Outro, qual?			
Através da empresa	8	89%	 89%
Instagram	1	11%	 11%
Total	9	100%	

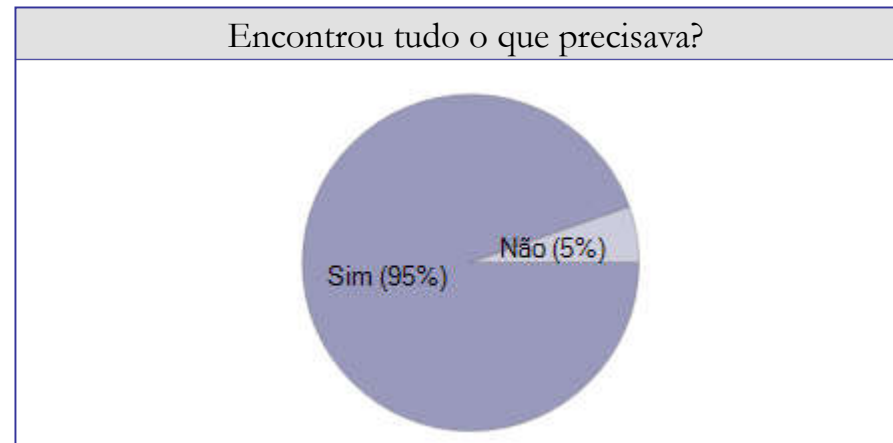
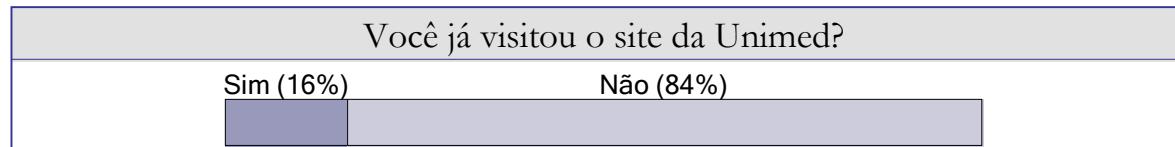
Perfil X Meios de comunicação em que percebe ações Unimed

	Boleto/ Fatura	Facebook	Folder	Amigos/ Conhecidos	Jornal	Outdoor	Rádio	Revista	pesquisa e inteligência política Site	TV
Masculino	31,6%	18,8%	28,6%	21,4%	30,4%	28,6%	50,0%	30,4%	50,0%	32,4%
Feminino	68,4%	81,3%	71,4%	78,6%	69,6%	71,4%	50,0%	69,6%	50,0%	67,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Menos de 25	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	1,8%	2,9%	5,3%	0,0%	0,0%	2,8%
De 25 a 34	15,8%	43,8%	14,3%	17,9%	8,9%	25,7%	10,5%	17,4%	0,0%	7,0%
De 35 a 44	31,6%	31,3%	35,7%	17,9%	25,0%	34,3%	28,9%	17,4%	100,0%	22,5%
De 45 a 54	21,1%	12,5%	21,4%	25,0%	17,9%	8,6%	10,5%	34,8%	0,0%	19,7%
De 55 a 64	15,8%	6,3%	21,4%	14,3%	21,4%	17,1%	21,1%	13,0%	0,0%	22,5%
65 e mais	15,8%	6,3%	7,1%	21,4%	25,0%	11,4%	23,7%	17,4%	0,0%	25,4%
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	5,3%	0,0%	14,3%	3,6%	10,7%	2,9%	5,3%	4,3%	0,0%	5,6%
De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00	36,8%	50,0%	50,0%	42,9%	53,6%	57,1%	50,0%	56,5%	50,0%	60,6%
De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00	26,3%	37,5%	21,4%	28,6%	26,8%	34,3%	36,8%	26,1%	50,0%	29,6%
Acima de R\$ 9.541,00	31,6%	12,5%	14,3%	25,0%	8,9%	5,7%	7,9%	13,0%	0,0%	4,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ensino Fundamental Incompleto	15,8%	12,5%	28,6%	32,1%	39,3%	17,1%	55,3%	34,8%	0,0%	49,3%
Ensino Fundamental Completo	15,8%	6,3%	14,3%	7,1%	16,1%	17,1%	7,9%	21,7%	0,0%	14,1%
Ensino Médio Incompleto	5,3%	6,3%	0,0%	3,6%	1,8%	2,9%	2,6%	0,0%	0,0%	1,4%
Ensino Médio Completo	36,8%	25,0%	42,9%	32,1%	25,0%	40,0%	21,1%	34,8%	100,0%	25,4%
Ensino Superior Incompleto	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	5,4%	5,7%	2,6%	4,3%	0,0%	1,4%
Ensino Superior Completo	10,5%	31,3%	14,3%	3,6%	7,1%	8,6%	5,3%	0,0%	0,0%	2,8%
Pós-graduação Incompleto	5,3%	0,0%	0,0%	3,6%	1,8%	2,9%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Pós-graduação Completo	10,5%	12,5%	0,0%	7,1%	3,6%	5,7%	0,0%	4,3%	0,0%	4,2%
Analfabeto	0,0%	0,0%	0,0%	10,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

	Bom Princípio		Brochier		Feliz		Harmonia		Montenegro		São Sebastião do Caí	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Boleto/ Fatura	5	10,2%	6	13,6%	2	40,0%	2	4,7%	0	0,0%	4	4,9%
Facebook	1	2,0%	3	6,8%	0	0,0%	4	9,3%	4	2,8%	4	4,9%
Folder	1	2,0%	1	2,3%	0	0,0%	1	2,3%	7	5,0%	4	4,9%
Jornal	5	10,2%	6	13,6%	1	20,0%	2	4,7%	29	20,6%	13	16,0%
Outras cidades	7	14,3%	15	34,1%	1	20,0%	16	37,2%	32	22,7%	18	22,2%
Outdoor	5	10,2%	2	4,5%	0	0,0%	2	4,7%	17	12,1%	9	11,1%
Rádio	11	22,4%	2	4,5%	0	0,0%	5	11,6%	9	6,4%	11	13,6%
Revista	3	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,7%	15	10,6%	3	3,7%
Site	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,3%	1	0,7%	0	0,0%
TV	11	22,4%	9	20,5%	1	20,0%	8	18,6%	27	19,1%	15	18,5%
Total	49	100,0%	44	100,0%	5	100,0%	43	100,0%	141	100,0%	81	100,0%

• Resultados

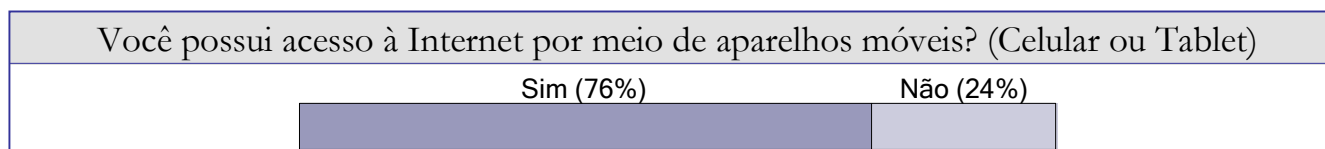
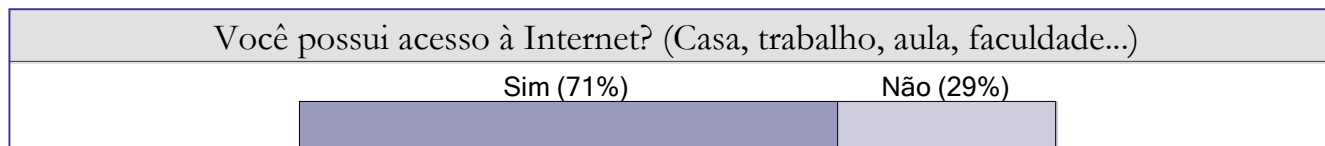


O que você não encontrou no site? *Espontânea*






Guia médico brasileiro por cidade	1
Não é fácil de localizar serviços e prestadores	1

• Resultados

Perfil X Visita site Unimed				
	Sim		Não	
	N	% cit.	N	% cit.
Masculino	10	27,0%	57	30,0%
Feminino	27	73,0%	133	70,0%
Total	37	100,0%	190	100,0%
Menos de 25	4	10,8%	6	3,2%
De 25 a 34	14	37,8%	18	9,5%
De 35 a 44	12	32,4%	40	21,1%
De 45 a 54	4	10,8%	41	21,6%
De 55 a 64	3	8,1%	36	18,9%
65 e mais	0	0,0%	49	25,8%
Total	37	100,0%	190	100,0%
Até R\$ 1.908,00	0	0,0%	21	11,1%
De R\$ 1.909,00 a R\$ 4.770,00	20	54,1%	102	53,7%
De R\$ 4.771,00 a R\$ 9.540,00	13	35,1%	52	27,4%
Acima de R\$ 9.541,00	4	10,8%	15	7,9%
Total	37	100,0%	190	100,0%
Ensino Fundamental Incompleto	2	5,4%	93	48,9%
Ensino Fundamental Completo	3	8,1%	22	11,6%
Ensino Médio Incompleto	0	0,0%	8	4,2%
Ensino Médio Completo	14	37,8%	40	21,1%
Ensino Superior Incompleto	2	5,4%	7	3,7%
Ensino Superior Completo	9	24,3%	9	4,7%
Pós-graduação Incompleto	3	8,1%	3	1,6%
Pós-graduação Completo	4	10,8%	5	2,6%
Analfabeto	0	0,0%	3	1,6%
Total	37	100,0%	190	100,0%



















Quais redes sociais você utiliza? *Múltipla*

Facebook	32	86%	 86%
Instagram	20	54%	 54%
Twitter	6	16%	 16%
Não utiliza (Identificar o motivo)	3	8%	 8%
Linkedin	3	8%	 8%
Total	37		

Por que você não utiliza redes sociais? *Espontânea*

Não tenho interesse	3
---------------------	----------

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

O que você espera da Unimed? <i>Espontânea.</i>			
Manter o bom atendimento	125	55%	 55%
Baixar os preços	30	13%	 13%
Seguir melhorando	23	10%	 10%
Melhorar o atendimento dos médicos	12	5%	 5%
Nada a comentar	10	4%	 4%
Diminuir o tempo de espera para consultas/exames	7	3%	 3%
Segurança para quando precisar	6	3%	 3%
Oferecer dentista no plano	3	1%	 1%
Mais agilidade na marcação de consultas com especialistas	3	1%	 1%
Melhorar informações sobre o plano	2	0,9%	 0,9%
Deveriam rever os primeiros socorros quando acontece algum acidente principalmente com a cabeça	1	0,4%	 0,4%
Melhor atendimento na emergência, e fazerem todos exames necessários para obter uma resposta conclusiva do diagnóstico	1	0,4%	 0,4%
Melhorar as regras para fazer exame sem pedir autorização	1	0,4%	 0,4%
Quando eu estiver uma idade mais acentuada que não me desliguei do plano empresarial	1	0,4%	 0,4%
Que as pessoas da terceira idade tivesse mais acesso	1	0,4%	 0,4%
Melhorar consulta de plantão	1	0,4%	 0,4%
Total	227	100%	

Gostaria de deixar um comentário final para Unimed? *Espontânea.*

Parabéns pelo bom atendimento	22
Tudo está ótimo	12
Baixar os preços	5
Que o atendimento no hospital de Montenegro, fosse mais atenciosos com os associados, estava com ressonância marca, e me fizeram esperar por muito tempo. Achei uma falta de consideração com a minha pessoa	1
Muito ruim quando ganhei minha filha a 6 meses, muitos estagiários de enfermagem fazendo perguntas e examinando a toda hora	1
Não cobrar deslocamento de ambulância para os funcionários que dependem das firmas	1
Gostaria de saber porque nunca me convidaram para participar da caminhada pelo câncer	1
Revesse a situação da prefeitura e tivesse um plano mais acessível para famílias	1
Mais especialistas em ginecologia, muita demora para conseguir uma consulta	1
Deviam ter mais agilidade nos plantões principalmente nos finais de semana	1
Meu esposo faz procedimento nas vistas, e demora muito para autorizar	1
Melhorar atendimento na emergência, com mais agilidade e humanidade	1
Continuar com os mesmos valores ou baixar, se aumentar vou desistir	1
Que tenha um atendimento cada vez melhor e procurando inovações	1
Em São são Sebastião do caí, atendimento plantão é péssimo	1
Não aumentar as mensalidades mais de uma vez por ano	1
Retorno da ouvidoria plantão feito pelo Dr Jaime	1
Colocar mais médicos credenciados na feliz	1
Organizar atendimento por ordem de chegada	1
Não subir os preços, para eu não desistir	1
Que baixasse o valor para os dependentes	1
Mais agilidade nos atendimentos e exames	1
Colocar sempre a vida em primeiro lugar	1
Agendamento mais rápido dos médicos	1
Fazer um exames geral nas empresas	1
Maior agilidade no atendimento	1
Rever abrangência do plano	1
Nada a acrescentar	164



Obrigado!

José Carlos Sauer
Diretor

ANEXO I - PLANO AMOSTRAL

Juliane Silveira Freire da Silva

Registro CONRE 4ª região número 8151.

Bacharel em Estatística formada em 2001.

Juliane Silveira F. da Silva

Juliane Silveira Freire da Silva

São Leopoldo, 08 de novembro de 2019.

Planejamento amostral 1

Para caracterizar uma amostra aleatória, a seleção das unidades amostrais não pode depender, nem em parte, do julgamento do entrevistador. Somente a seleção de uma amostra probabilística garante a margem de erro e a confiança de seus resultados.

Considerando uma amostra de tamanho 384 e considerando o método de seleção aleatório temos:

Margem de erro: 5%

Confiança 95%

Também é necessário pela teoria de amostragem que se garanta um mínimo de 30 entrevistas para cada município, garantindo assim a possibilidade de cruzamentos por cidade. Mesmo que a divisão da amostra entre as cidades de seja proporcional.

Montenegro	91
São Sebastião do Caí	45
Feliz	35
Bom Princípio	33
Brochier	30
Capela Santana	30
Harmonia	30
Pareci Novo	30
Salvador so Sul	30
Tupandi	30

Para garantir que a amostra seja aleatória, a seleção das unidades amostrais deve seguir pelo menos uma das 4 técnicas de amostragem probabilística.

No caso, sugere-se que sejam realizadas entrevistas em domicílios com as unidades selecionadas de forma sistemática com roteiro pré definido pela coordenação da pesquisa. Pode ser realizado um sorteio entre os bairros de cada um dos municípios e dentro de cada bairro sorteado o mapeamento e a sistematização de escolha do domicílio (a cada k unidades). Tendo regras também definidas com antecedência quando o morador não esteja presente ou se negue a responder a pesquisa. Todos os entrevistadores devem ter as mesmas regras e não dependerá do mesmo a escolha da unidade amostral.

Assim sendo a amostragem será por conglomerados (cada bairro da cidade representará um conglomerado), sorteado o conglomerado a seleção será realizada por amostragem sistemática. Isso garante a margem de erro e a confiança estabelecidos para o tamanho amostral.

g. fernandes

Plano amostral 2

Para caracterizar uma amostra aleatória, a seleção das unidades amostrais não pode depender, nem em parte, do julgamento do entrevistador. Somente a seleção de uma amostra probabilística garante a margem de erro e a confiança de seus resultados.

Considerando uma amostra de tamanho 324 e considerando o método de seleção aleatório temos:

Margem de erro: 5,4%

Confiança 95%

Nesse planejamento amostral, como não temos o mínimo de 30 entrevistas nas cidades pequenas, é necessário que essas cidades com menos de 30 entrevistas sejam utilizadas no cruzamento com um grupo de 6 cidades em conjunto (por exemplo vale do caí).

Montenegro	91
São Sebastião do Caí	45
Feliz	35
Bom Princípio	33
Brochier*	20
Capela Santana*	20
Harmonia*	20
Pareci Novo*	20
Salvador do Sul*	20
Tupandi*	20

*Cidades que compõe o grupo Vale do Caí

Para garantir que a amostra seja aleatória, a seleção das unidades amostrais deve seguir pelo menos uma das 4 técnicas de amostragem probabilística.

No caso, sugere-se que sejam realizadas entrevistas em domicílios com as unidades selecionadas de forma sistemática com roteiro pré definido pela coordenação da pesquisa. Pode ser realizado um sorteio entre os bairros de cada um dos municípios e dentro de cada bairro sorteado o mapeamento e a sistematização de escolha do domicílio (a cada k unidades). Tendo regras também definidas com antecedência quando o morador não esteja presente ou se negue a responder a pesquisa. Todos os entrevistadores devem ter as mesmas regras e não dependerá do mesmo a escolha da unidade amostral.

Assim sendo a amostragem será por conglomerados (cada bairro da cidade representará um conglomerado), sorteado o conglomerado a seleção será realizada por amostragem sistemática. Isso garante a margem de erro e a confiança estabelecidos para o tamanho amostral.

Freire