

# NÃO USUÁRIOS

---

Análise de novembro/2020

# RELATÓRIO DA PESQUISA

## SUMÁRIO

Apresentação

Especificações técnicas da pesquisa

Comparativo com pesquisas anteriores

Resultados 2020/2, comparativos e insights

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa apresentar os dados obtidos na pesquisa realizada junto a pessoas que não utilizam planos de saúde operados pela Unimed Vale do Caí.

A coleta de dados foi realizada no período de 14 a 17 de novembro de 2020, através de abordagens presenciais.

Critérios de seleção: Amostra aleatória contendo homens e mulheres maiores de 18 anos, capazes, residentes nos municípios atendidos pela Unimed Vale do Caí, que não são cliente da Unimed Vale do Caí.

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

Tamanho da amostra: 192 pessoas, atendendo aos critérios de distribuição de proporcionalidade por gênero e município.

Objetivo da pesquisa: Mapear a opinião das pessoas que não possuem plano de saúde da Unimed Vale do Caí sobre planos de saúde em geral.

O relatório conta com uma análise comparativa de permite visualizar a evolução dos aspectos pesquisados ao longo dos últimos anos e, seus resultados, visam apoiar o processo de tomada de decisão.

O questionário foi fornecido pela Unimed Vale do Caí.

Os dados foram coletados e analisados pela Allcon Consultoria.

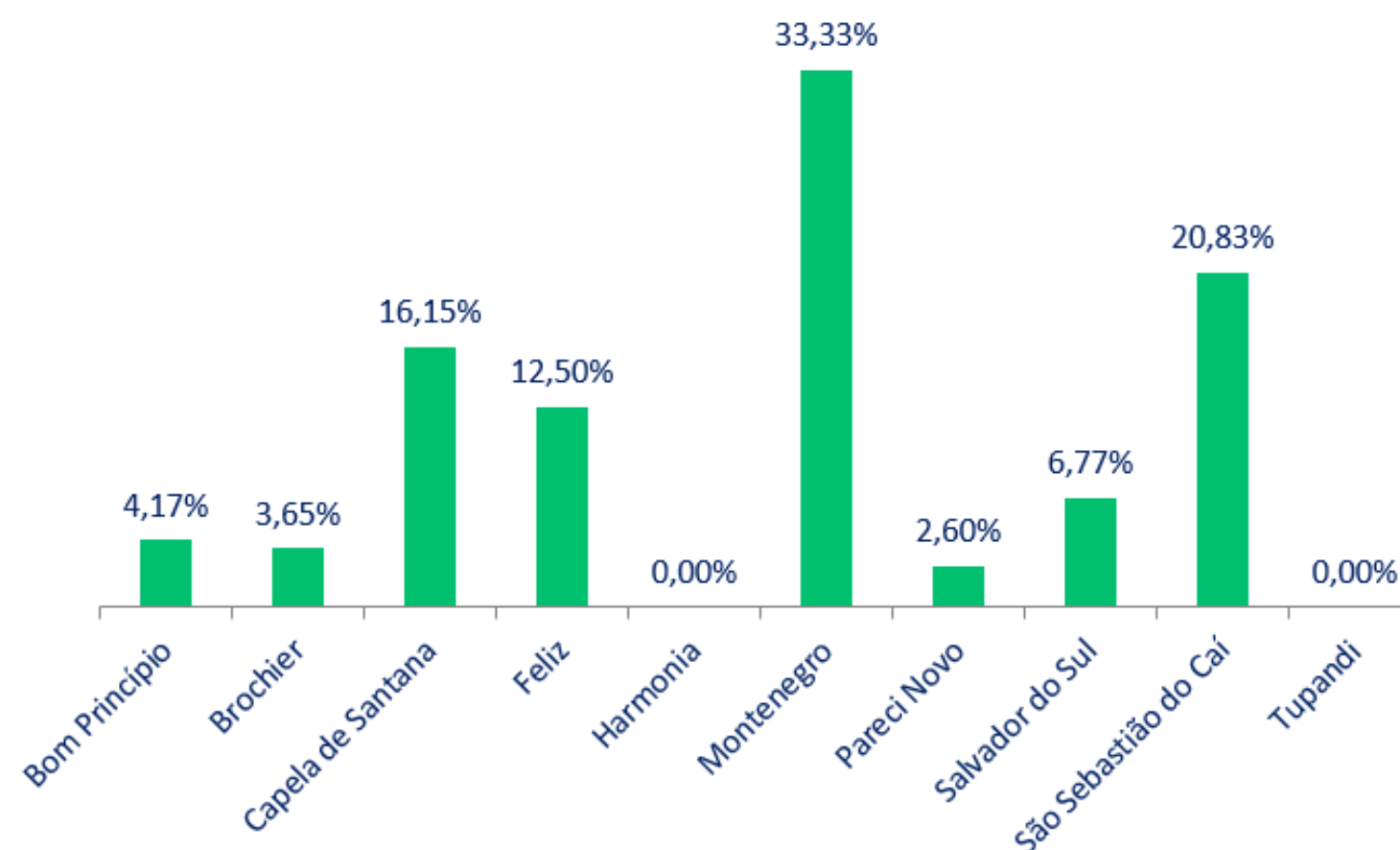
Por fim, apresenta-se pontos de destaque e ações sugeridas a fim de atender os desafios e oportunidades identificados.

# ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## UNIVERSO DA PESQUISA

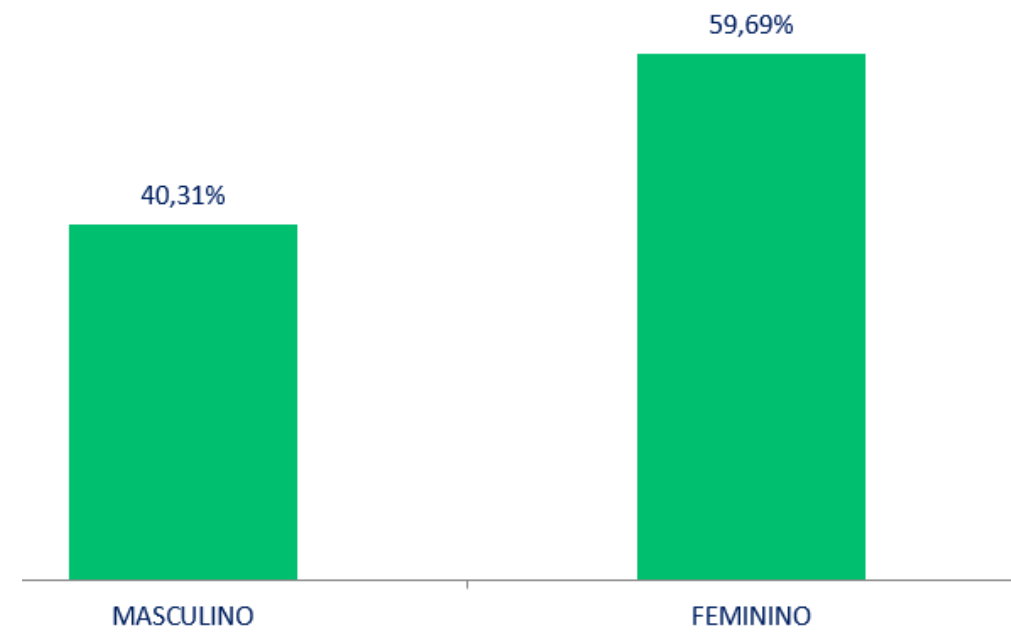
Residentes nos municípios do Vale do Caí, capazes, com idade superior a 18 anos, que não são clientes da Unimed, totalizando 192 pessoas.

### MUNICÍPIOS PESQUISADOS

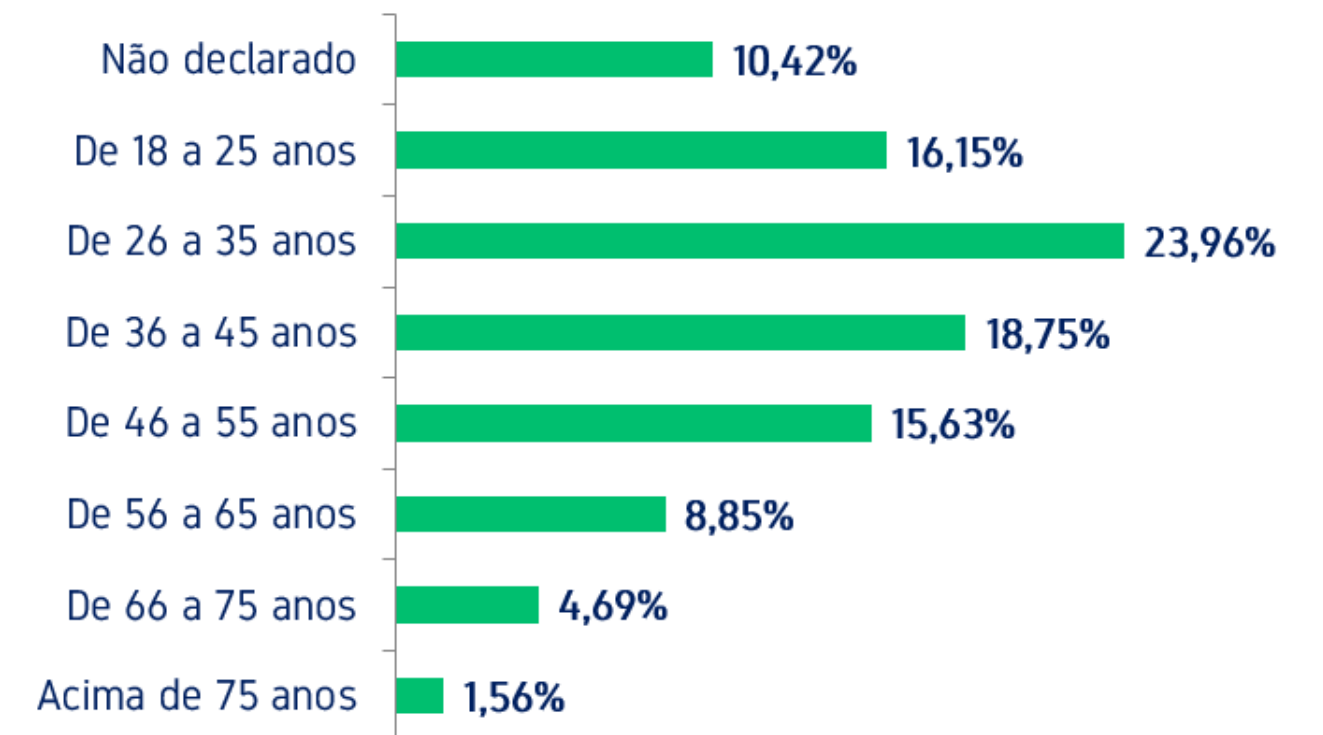


# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## GÊNERO

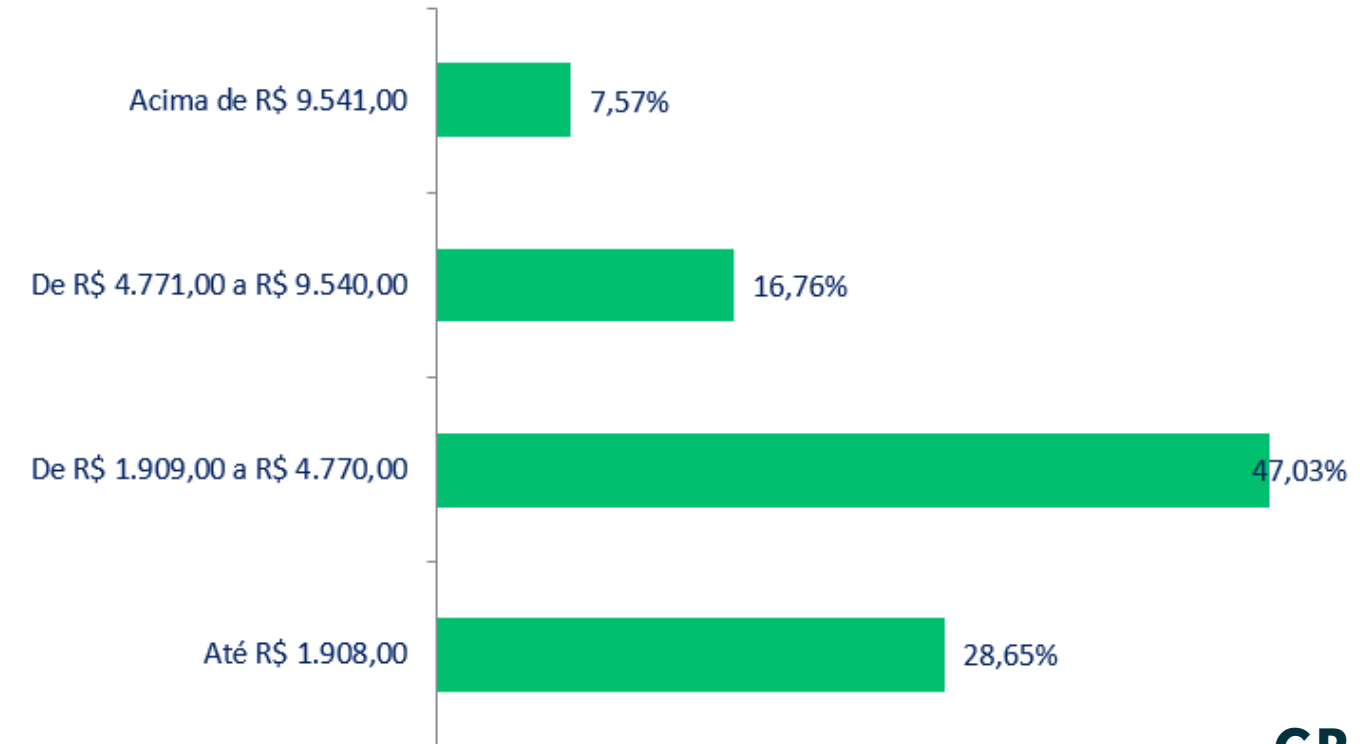


## FAIXA ETÁRIA



# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## RENDA FAMILIAR

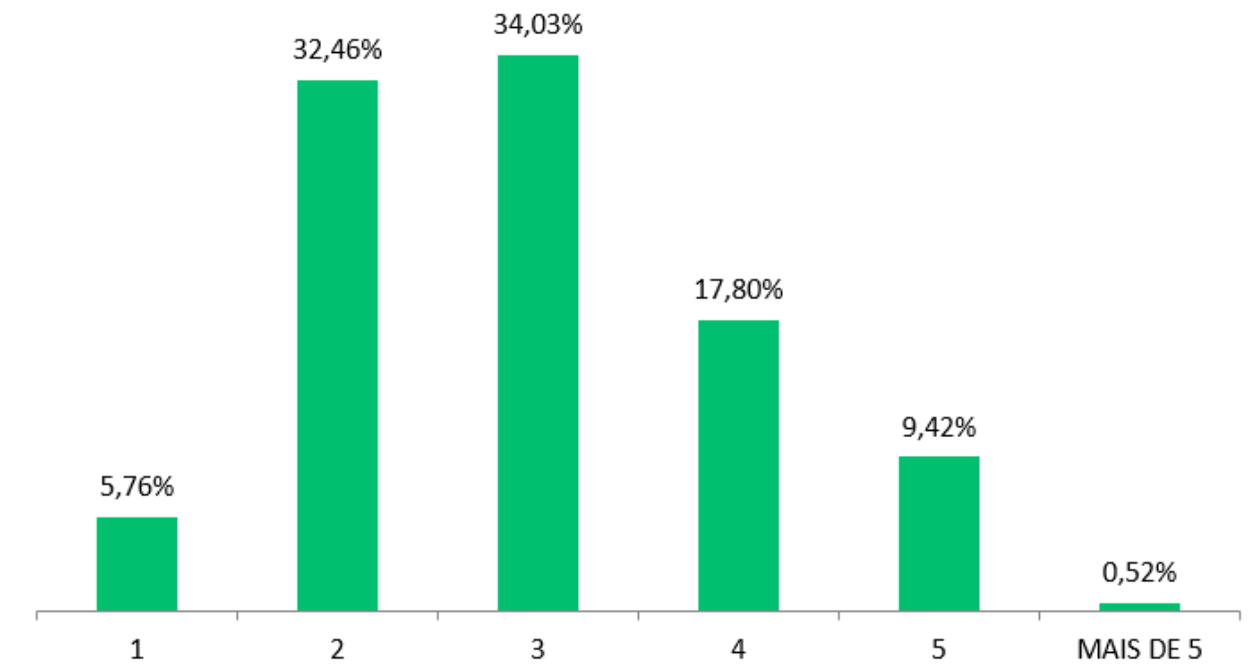


## GRAU DE INSTRUÇÃO

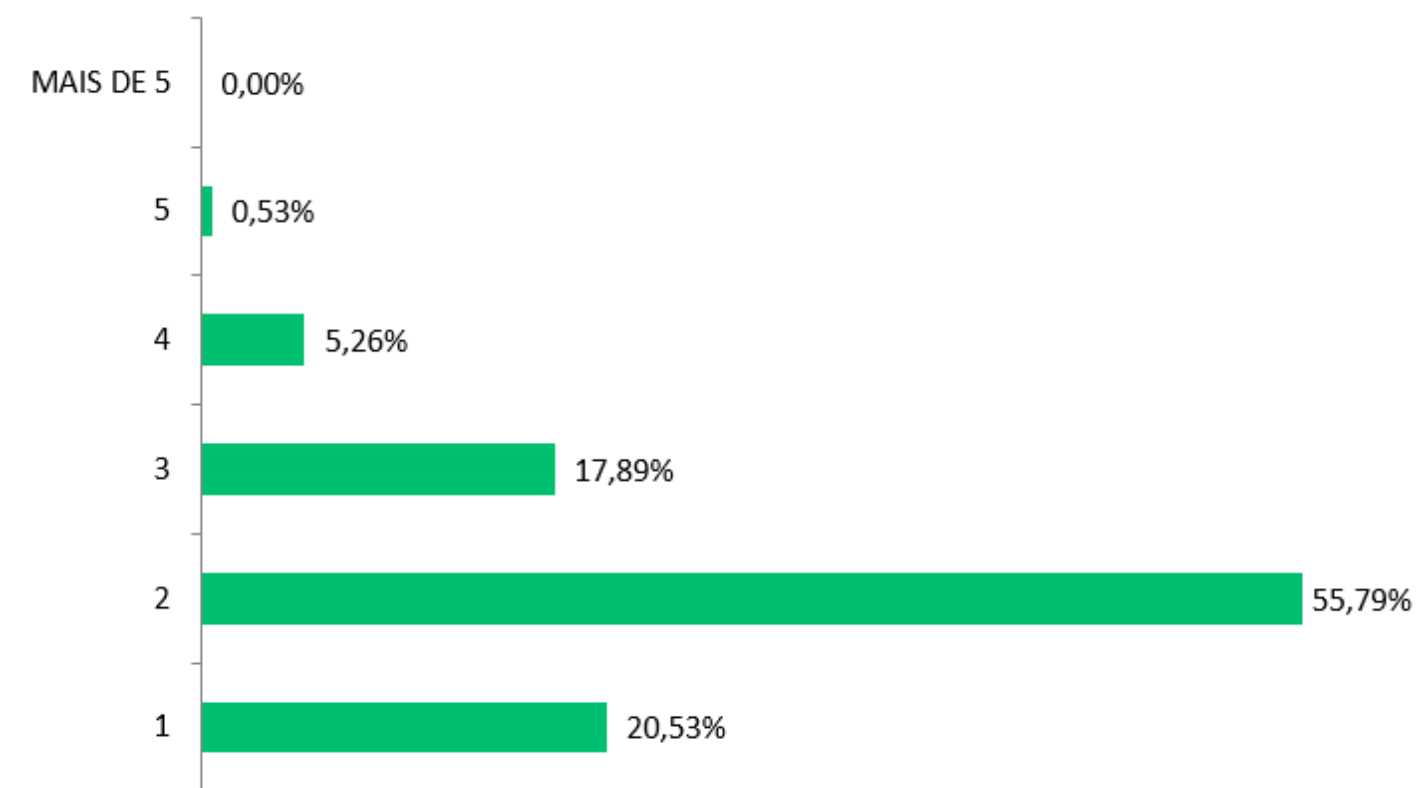


# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## PESSOAS COM RENDA NA MESMA CASA, INCLUSIVE O ENTREVISTADO

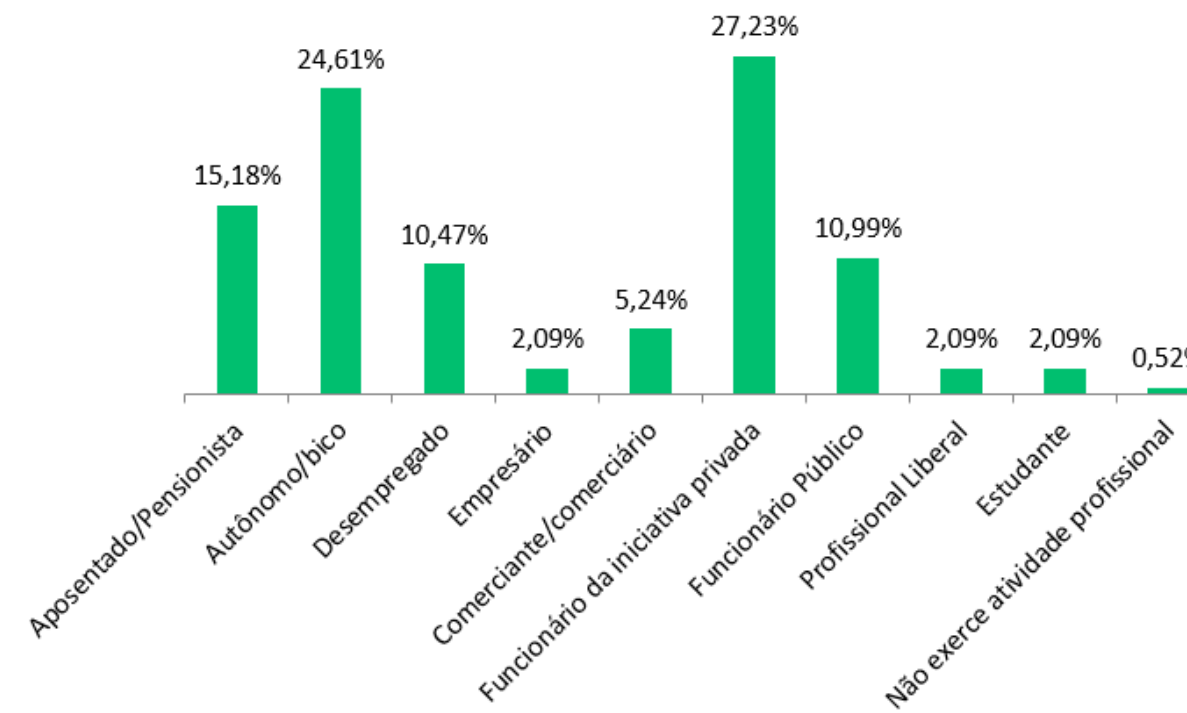


## PESSOAS NA MESMA CASA COM RENDA

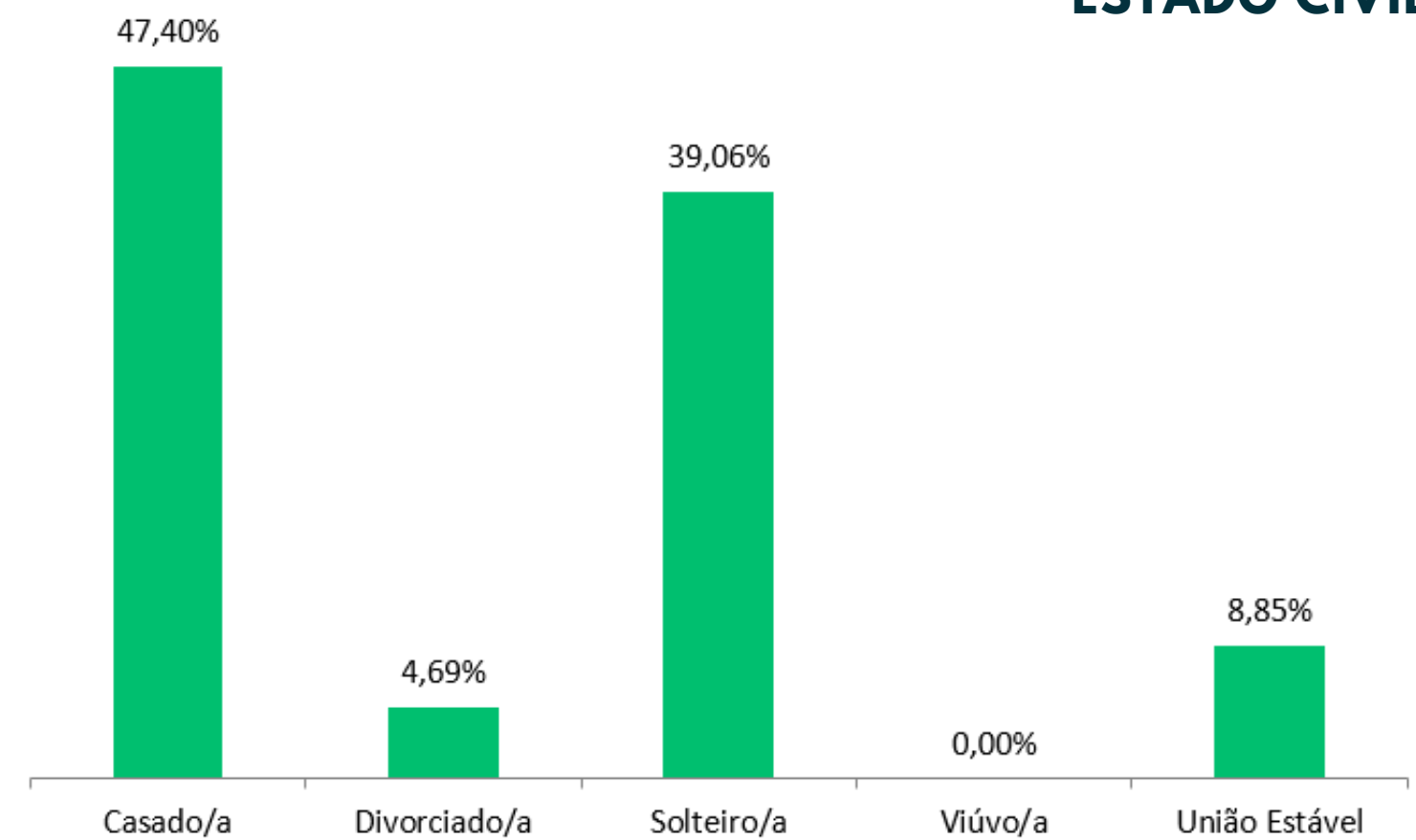


# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

## OCUPAÇÃO

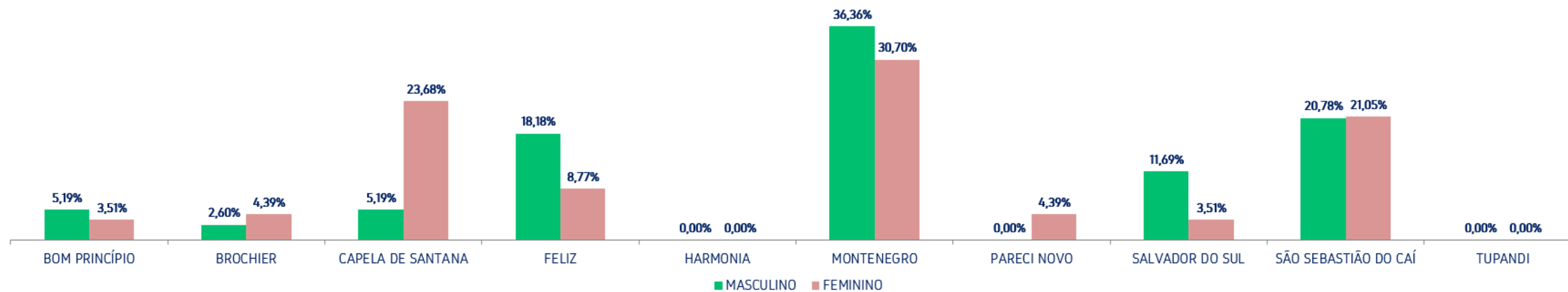


## ESTADO CIVIL





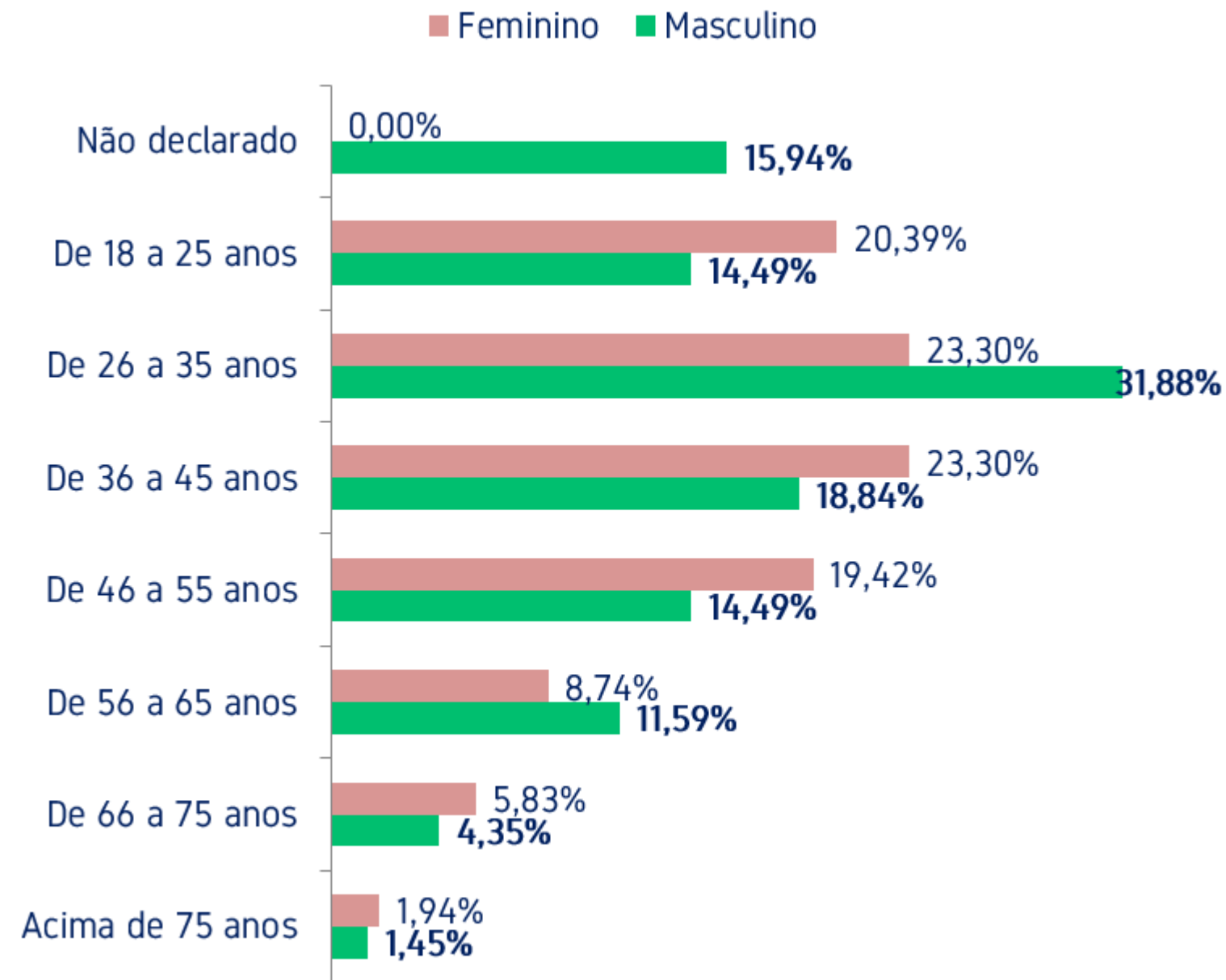
# CRUZAMENTO MUNICÍPIO X GÊNERO



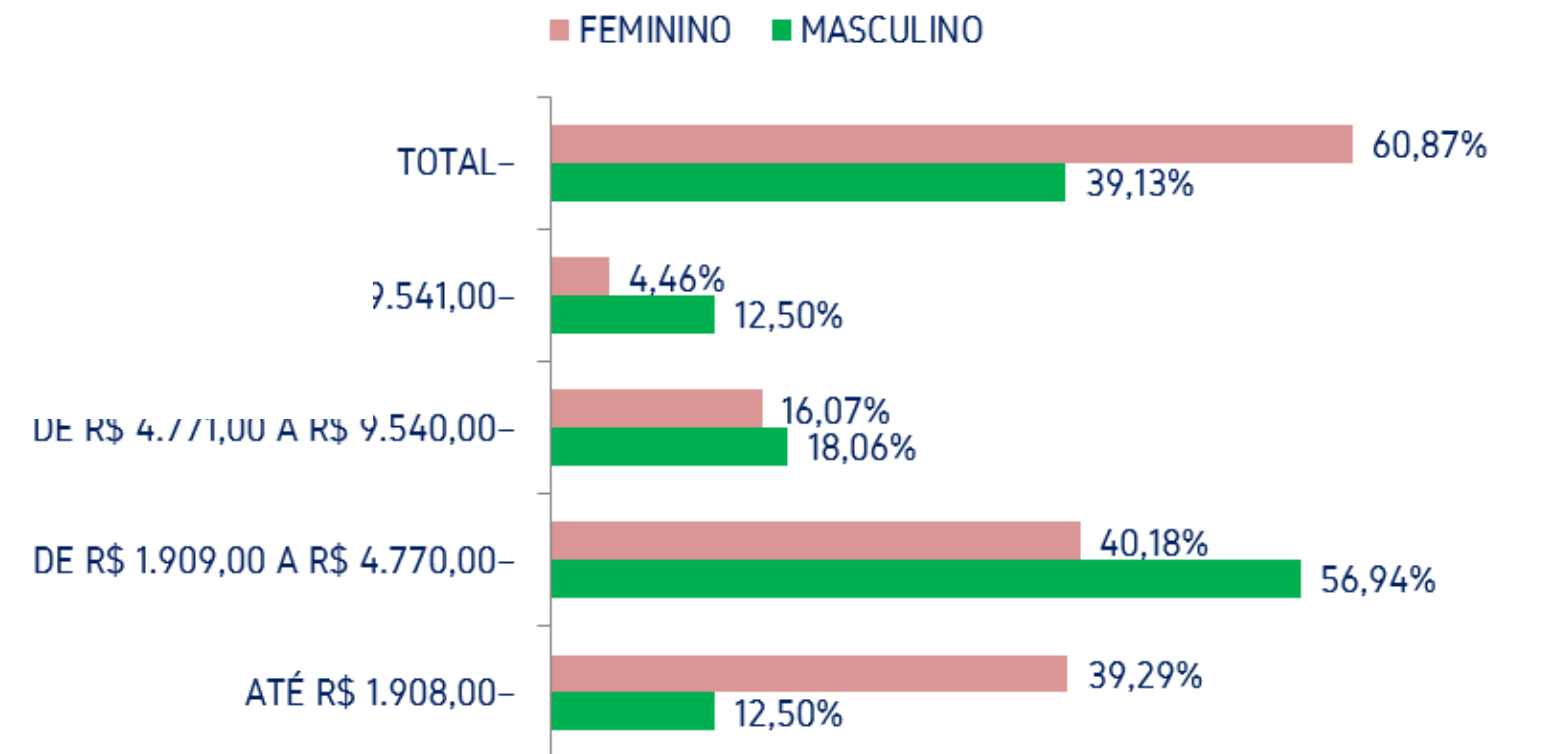
	MASCULINO	FEMININO
BOM PRINCÍPIO	5,19%	3,51%
BROCHIER	2,60%	4,39%
CAPELA DE SANTANA	5,19%	23,68%
FELIZ	18,18%	8,77%
HARMONIA	0,00%	0,00%
MONTENEGRO	36,36%	30,70%
PARECI NOVO	0,00%	4,39%
SALVADOR DO SUL	11,69%	3,51%
SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ	20,78%	21,05%
TUPANDI	0,00%	0,00%
TOTAL	40,31%	59,69%

# OUTROS CRUZAMENTOS POR GÊNERO

## FAIXA ETÁRIA

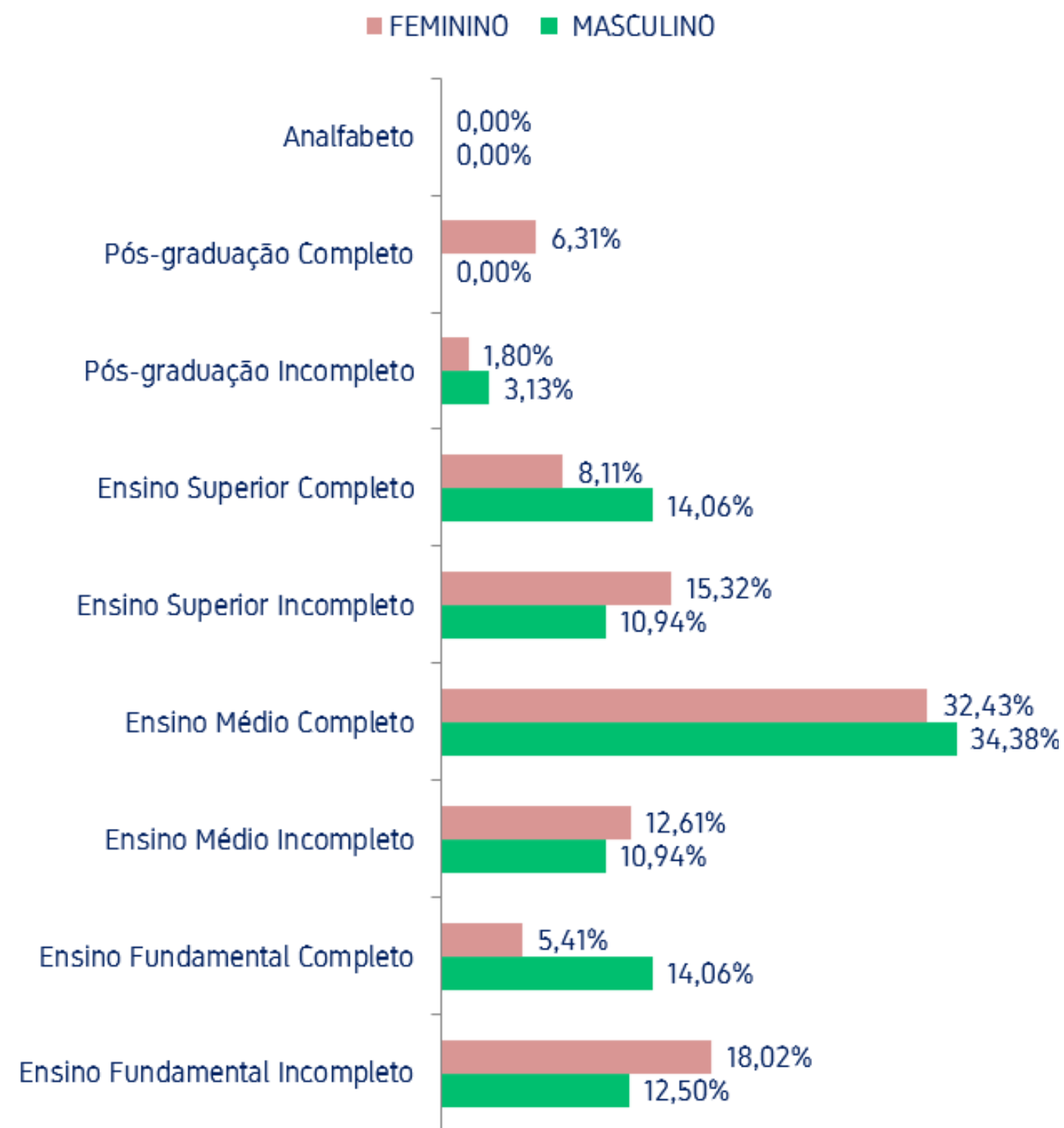


## RENDA FAMILIAR



# OUTROS CRUZAMENTOS POR GÊNERO

## ESCOLARIDADE



# COMPARATIVOS ANOS ANTERIORES

MERCADO	ATRIBUTO DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Você tem plano de saúde	Não	87,80%	81,10%	86,70%	94,00%	94,00%	49,21%
Motivo de não possuir	Preço elevado do plano	34,40%	31,80%	51,30%	58,80%	50,00%	***
Empresa com que possui plano	Ipê até 2018 2019: Círculo op. Caxiense	54,40%	61,10%	45,10%	60,00%	44,00%	Ipê 43,10%
Possibilidade de trocar de plano	Não	80,40%	86,10%	84,30%	78,30%	88,00%	67,59%
Motivos para não trocar	Está satisfeito com o plano	48,70%	37,10%	29,60%	33,30%	29,00%	20,79%
Escolheria outro plano que não fosse Unimed	Nenhum	52,20%	52,80%	66,70%	60,90%	44,00%	Bradesco 27,04%

QUESTÕES RELEVANTES DO PLANO PARA O ENTREVISTADO	ATRIBUTO DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Motivos por possuir plano de saúde	Por segurança	50,00%	55,60%	32,30%	34,80%	50,00%	33,93%
Imagem do plano de saúde	Bom plano de saúde no geral	37,00%	26,40%	40,80%	69,60%	31,00%	51,58%
Grau de satisfação com o seu plano de saúde	Satisfeito	45,70%	38,90%	52,00%	39,10%	25,00%	48,18%

IMAGEM UNIMED	ATRIBUTO DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Top Of Mind - Unimed	Bom plano geral	38,20%	16,80%	10,70%	Saúde: 21,3%	Bom plano: 27%	Bom plano: 23,42%
Já teve plano Unimed	Não	63,10%	54,50%	40,90%	61,00%	59,00%	68,85%
Motivos por não ter mais plano de saúde	Saiu da empresa que oferecia o plano	62,60%	49,70%	48,40%	50,70%	67,00%	43,84%
Motivos para nunca ter tido plano Unimed	Preço elevado	26,50%	39,60%	44,10%	52,10%	52,00%	50,41%
Gostaria de possuir um plano Unimed	Sim	61,80%	65,80%	56,00%	45,20%	43,00%	58,60%
Motivos porque não gostaria de ter o plano	Preço elevado	17,40%	28,50%	44,40%	50,70%	49,00%	27,27%

# COMPARATIVOS ANOS ANTERIORES

COMUNICAÇÃO	ATRIBUTO DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Veículos de comunicação que percebe/percebeu ações	TV	34,20%	36,10%	48,20%	35,80%	33,00%	22,53%

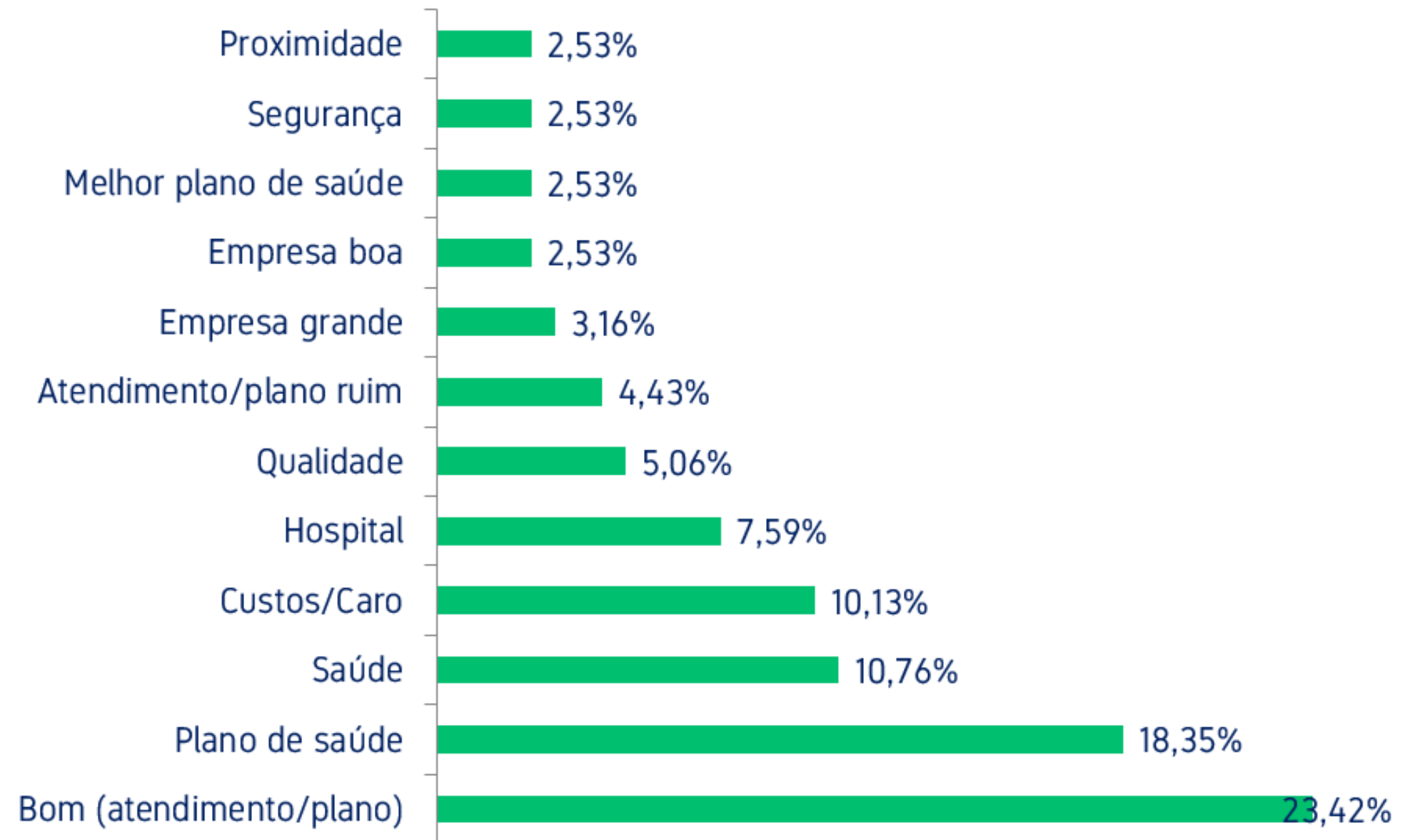
UTILIZAÇÃO DO PLANO	ATRIBUTO DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Cidade que o plano de saúde é mais utilizado	Montenegro	43,50%	65,30%	31,40%	43,50%	Caxias do Sul: 19%	47,92%
Situações de atendimento de saúde fora do Vale do Caí	Nenhuma	43,50%	43,10%	19,60%	Especialista: 30,4%	Especialista: 50%	Especialista: 42,11%

UTILIZAÇÃO DO PLANO	ATRIBUTO DESTAQUE	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Interesse de contato sobre vendas	Não	85,70%	87,10%	78,60%	80,80%	86,00%	87,17%
Forma de contato da equipe de vendas	Telefone	74,10%	63,30%	57,30%	73,00%	61,00%	54,55%

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

muito qualidade caro hosp **Plano** saude bom atendimento  
 plano de saúde e saúde atend

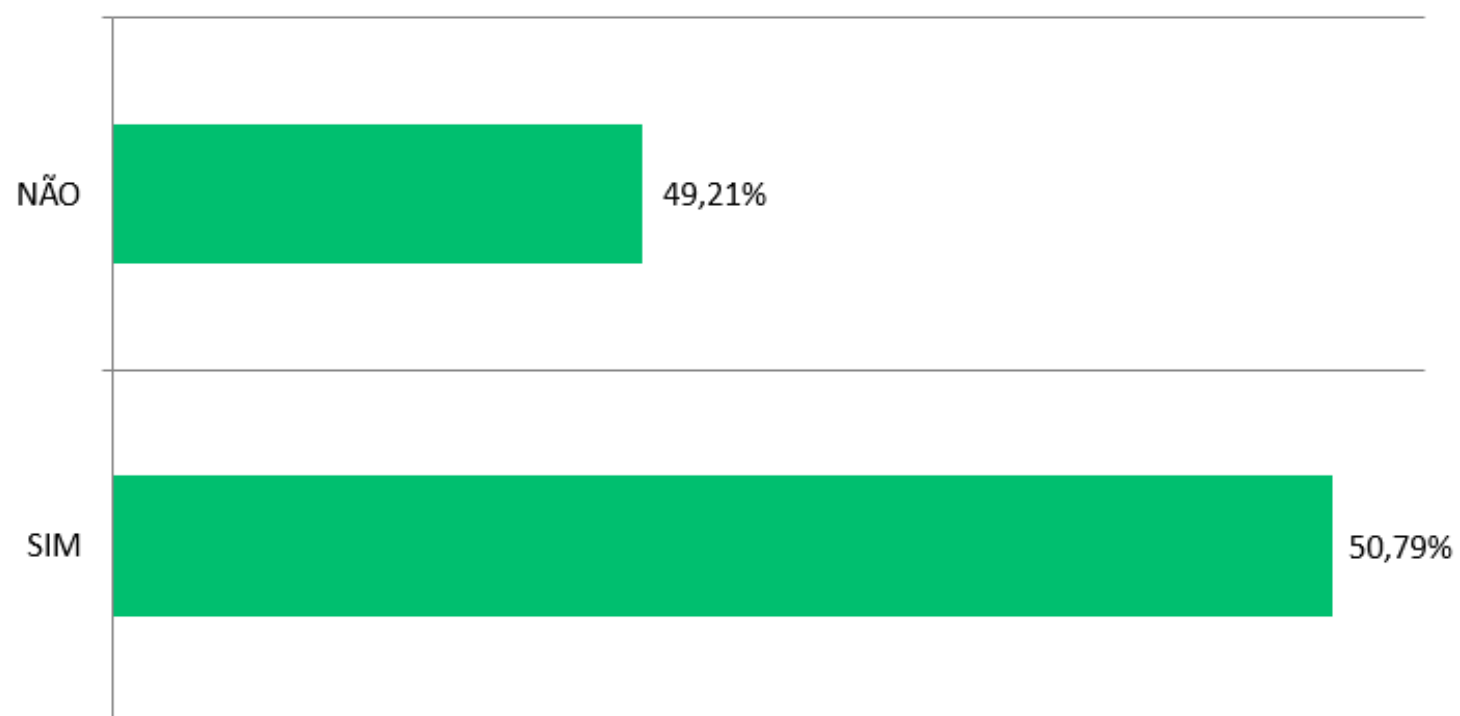
Saúde atend qualidade plano de boa é saude atendimento  
**Plano de saúde** hosp bom hospital Plano e  
 Muito bom um plano caro completo empresa



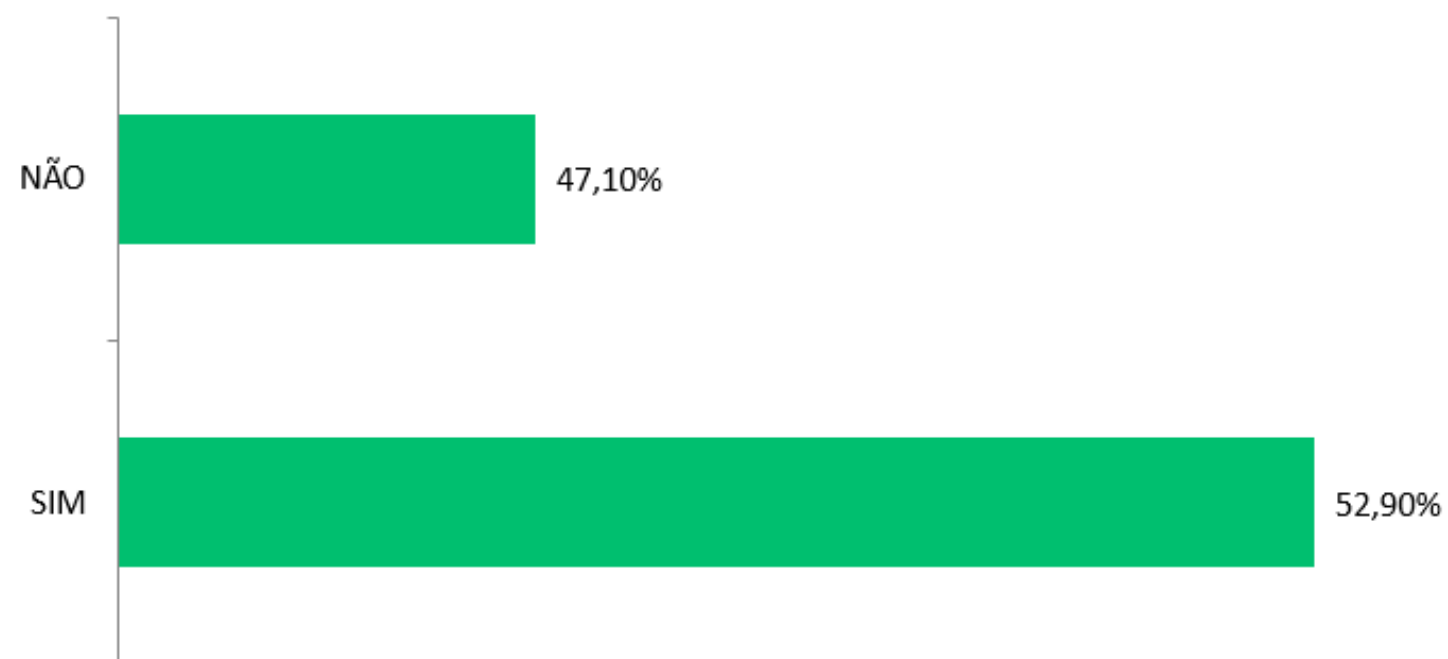
O gráfico representa apenas as 11 citações mais relevantes

# ADESÃO A PLANO DE SAÚDE

Você tem plano de saúde?

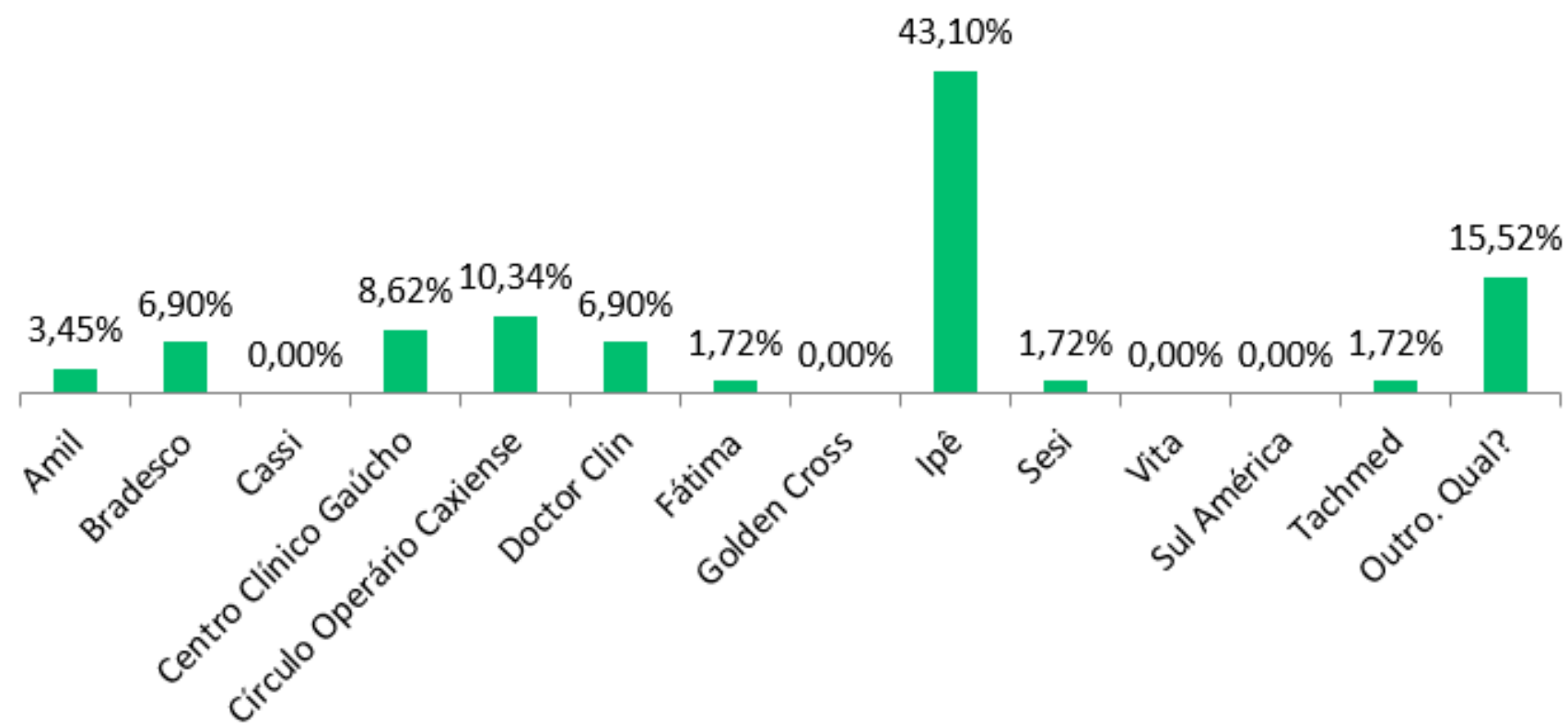


Você utilizou o seu plano de saúde nos últimos 12 meses?



# ADESÃO A PLANO DE SAÚDE

Com qual empresa você possui plano de saúde? (Espontânea)



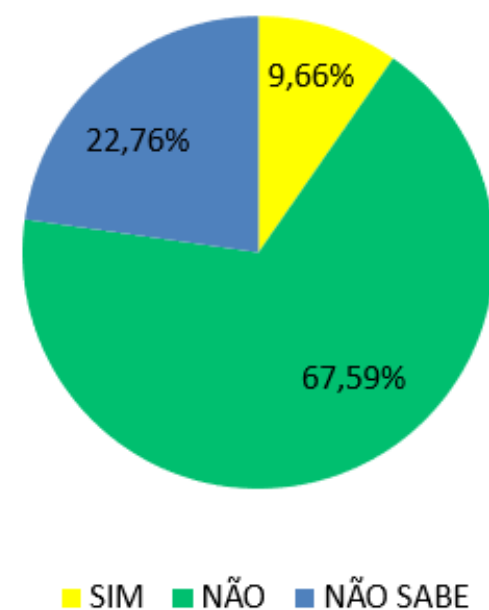
OUTROS PLANOS CITADOS:

- ATF
- CABERGS
- Dana Med (3 citações)
- Life day
- MARCO SAÚDE
- POA clinicas
- Prudential
- Saúde Caixa
- SSI (CAXIAS)

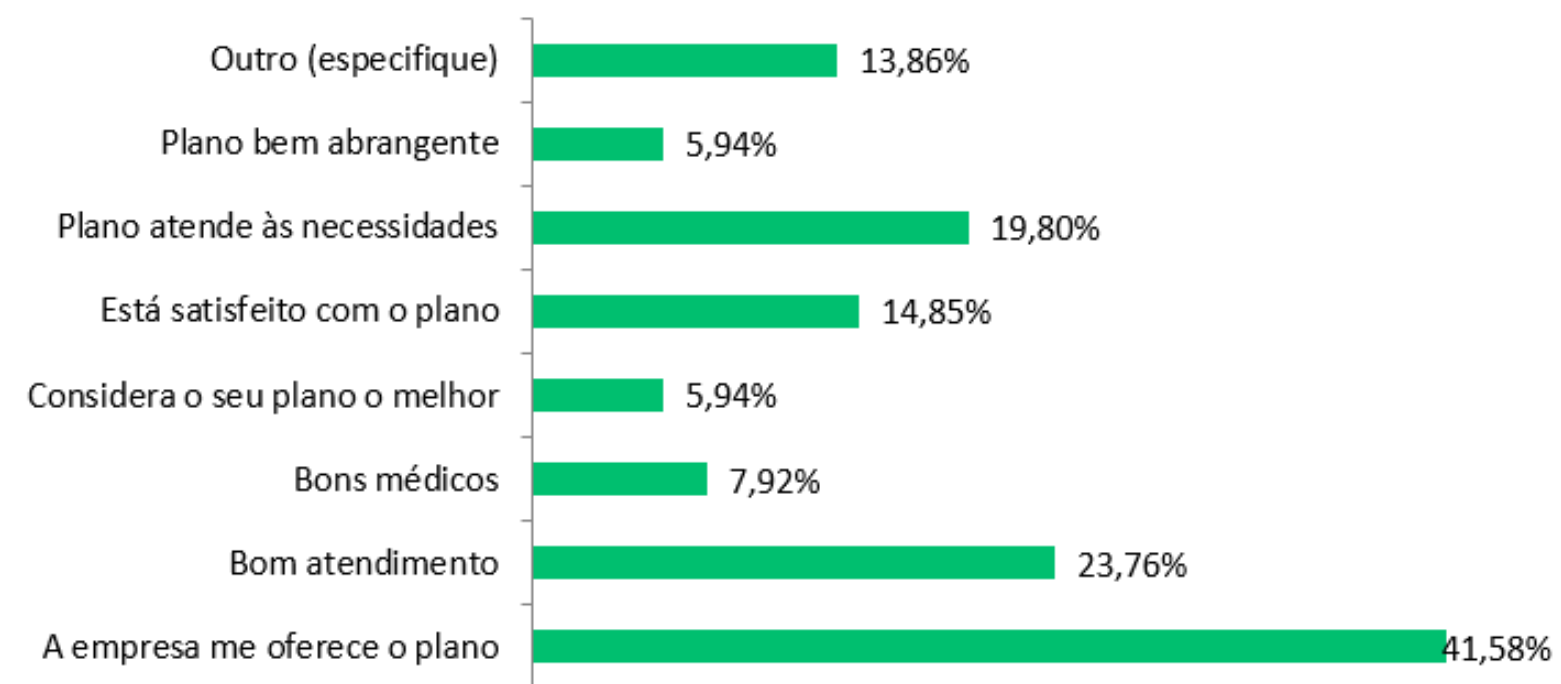


# ADESÃO A PLANO DE SAÚDE

Na sua opinião, existe a possibilidade de trocar de plano de saúde?

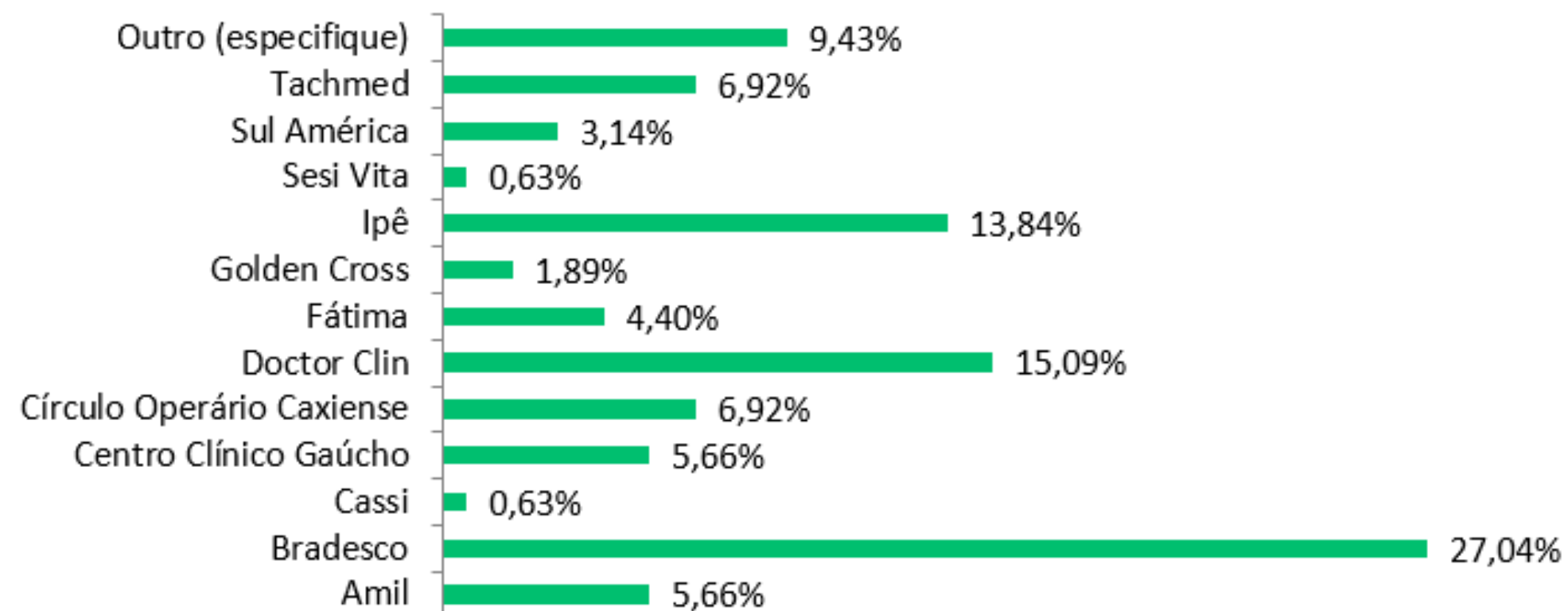


Por que você não trocaria de plano de saúde? (Múltipla Escolha)



# ADESÃO A PLANO DE SAÚDE

Se você fosse escolher outro plano de saúde que não fosse a Unimed nem o seu atual, qual escolheria?

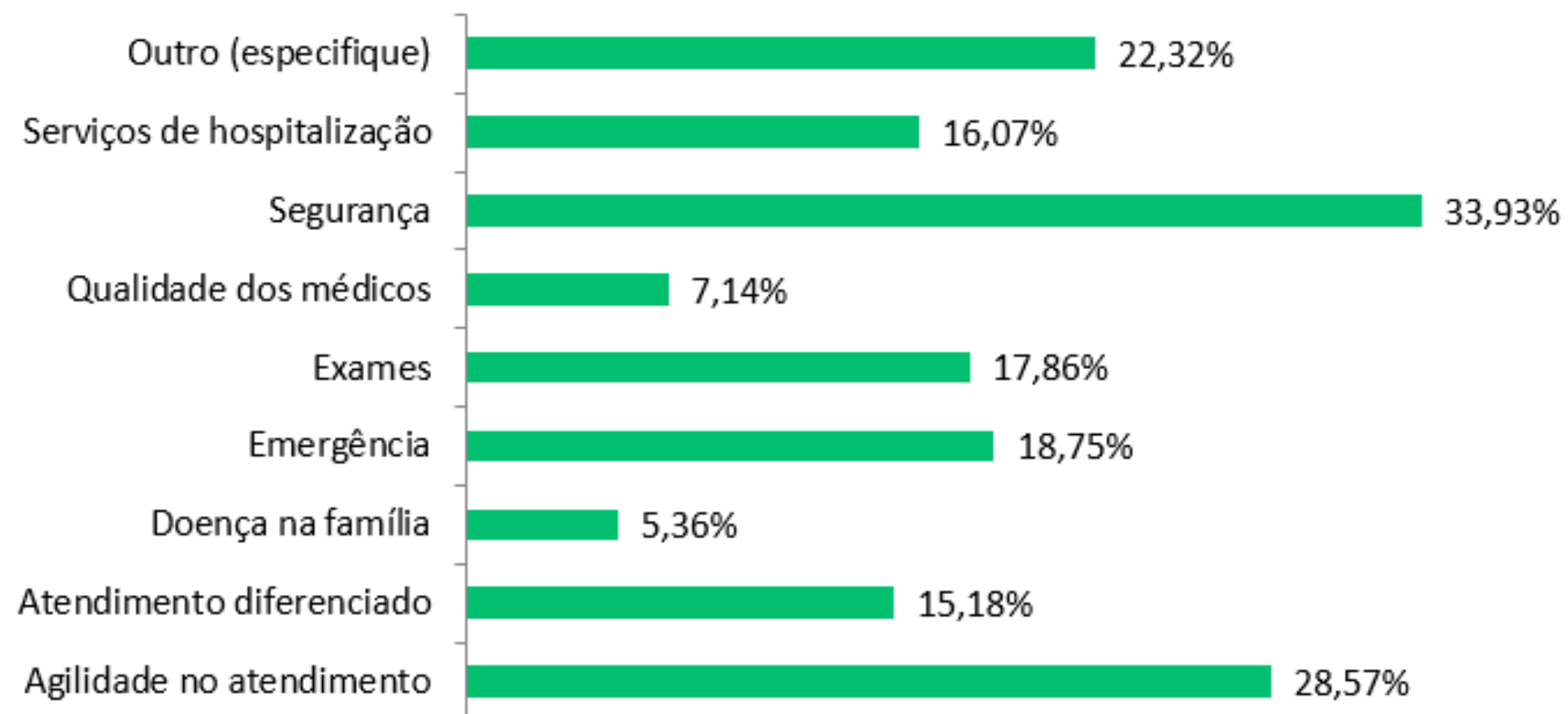


OUTROS PLANOS CITADOS:

- ALLIANZ
- CABERGS

# QUESTÕES RELEVANTES

## Por quais motivos você possui um plano de saúde? Múltipla

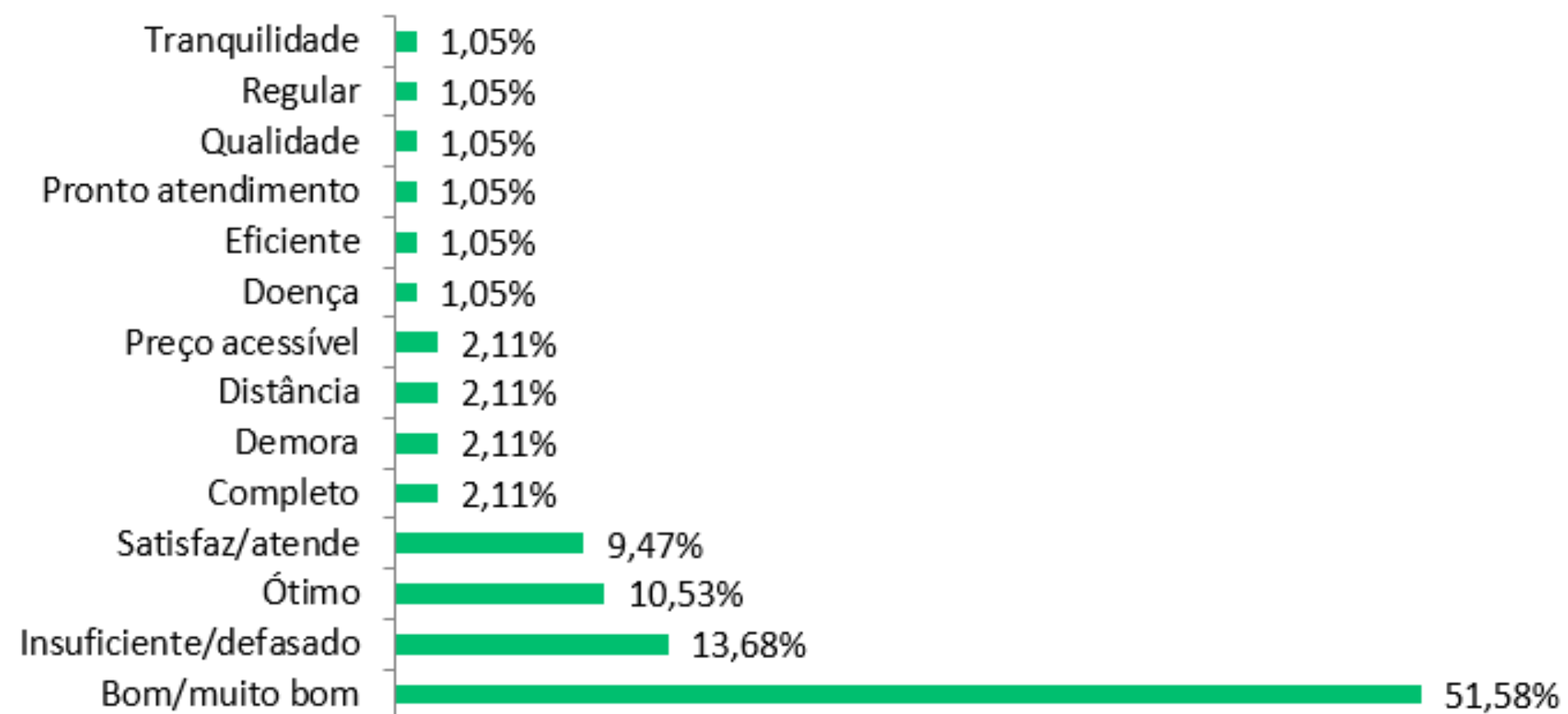


### OUTROS MOTIVOS:

- Empresa oferece: 10 citações
- Dependente do titular: 5 citações

# QUESTÕES RELEVANTES

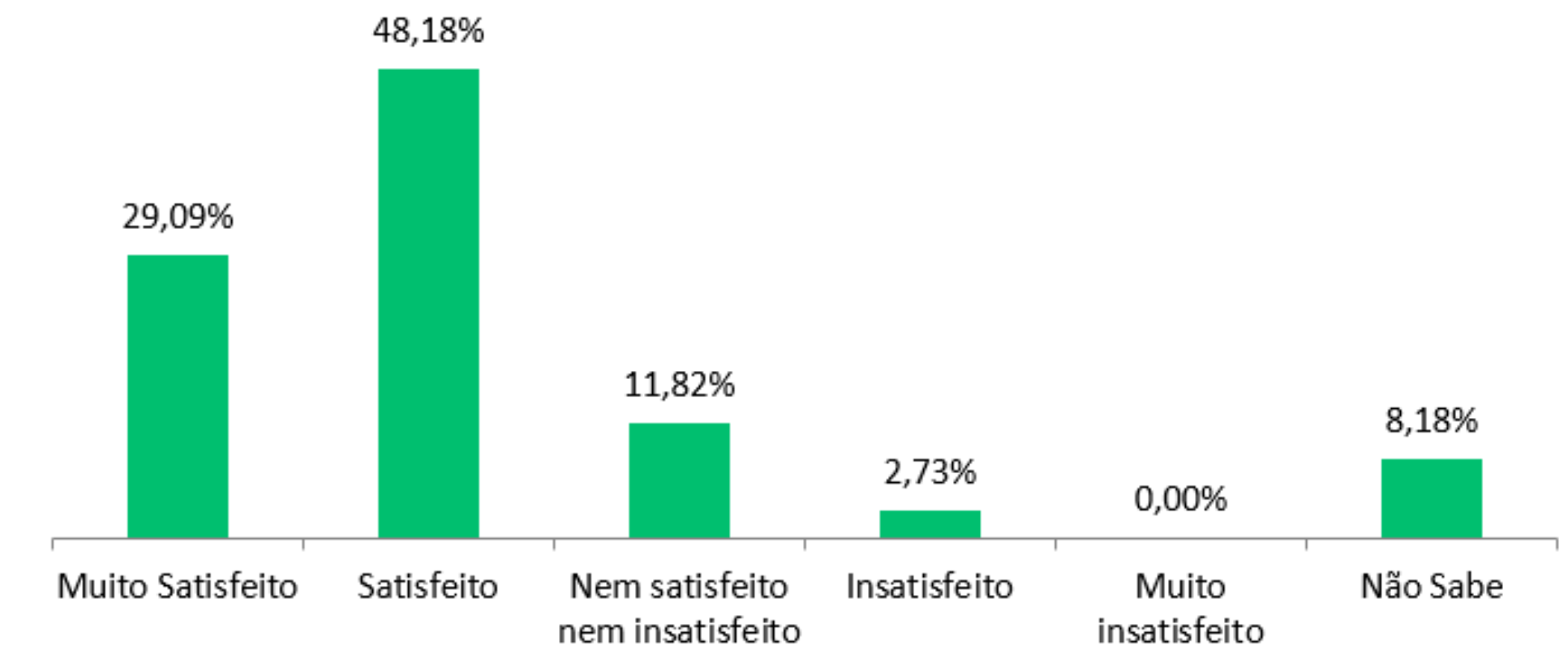
Qual a imagem que você tem do seu plano de saúde? (Espontânea)



O PERCENTUAL CONSIDERA 95 RESPOSTAS VÁLIDAS,  
AGRUPADAS POR SIMILARIDADE

# QUESTÕES RELEVANTES

Qual seu grau de satisfação com o seu plano de saúde?

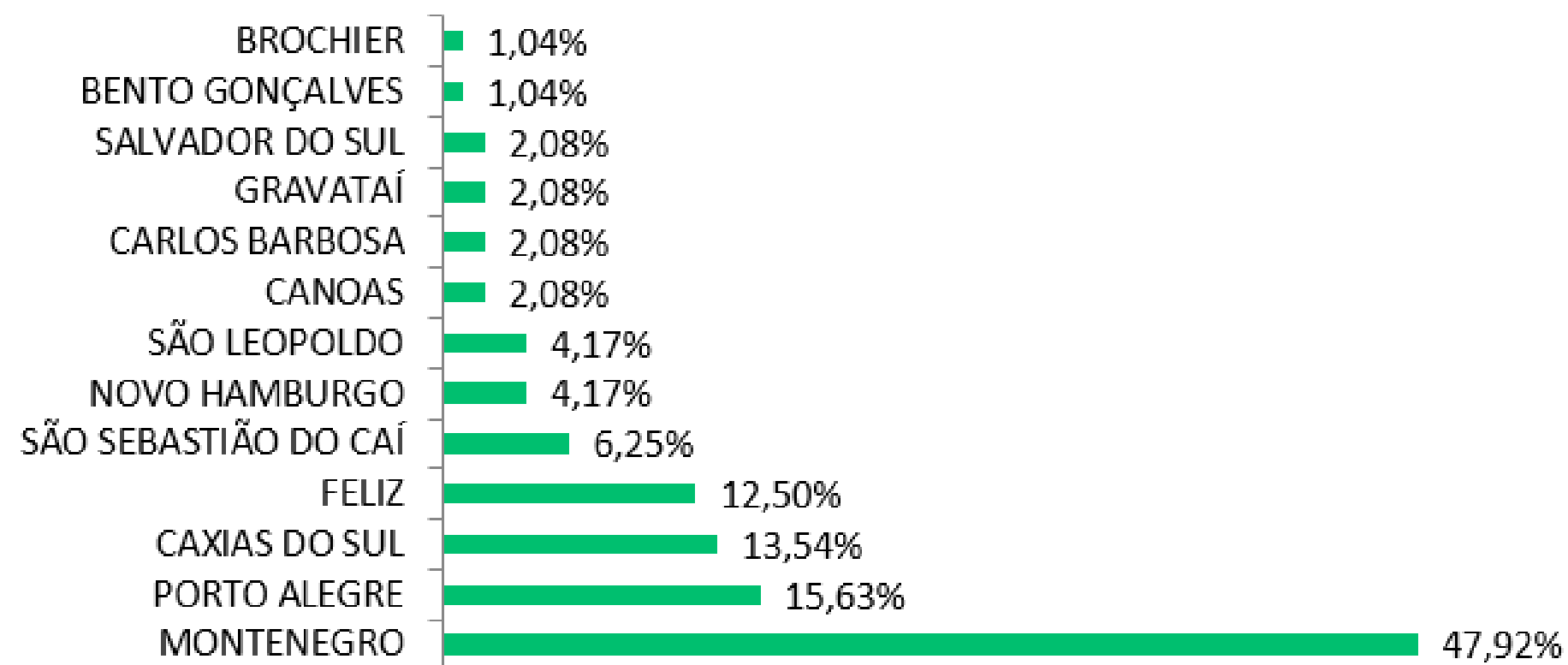


AGRUPAMENTO DA SATISFAÇÃO GERAL

Muito satisfeito/satisfeito	77,27%
Nem satisfeito nem insatisfeito	11,82%
Insatisfeito/muito insatisfeito	2,73%
Não sabe	8,18%

# QUESTÕES RELEVANTES

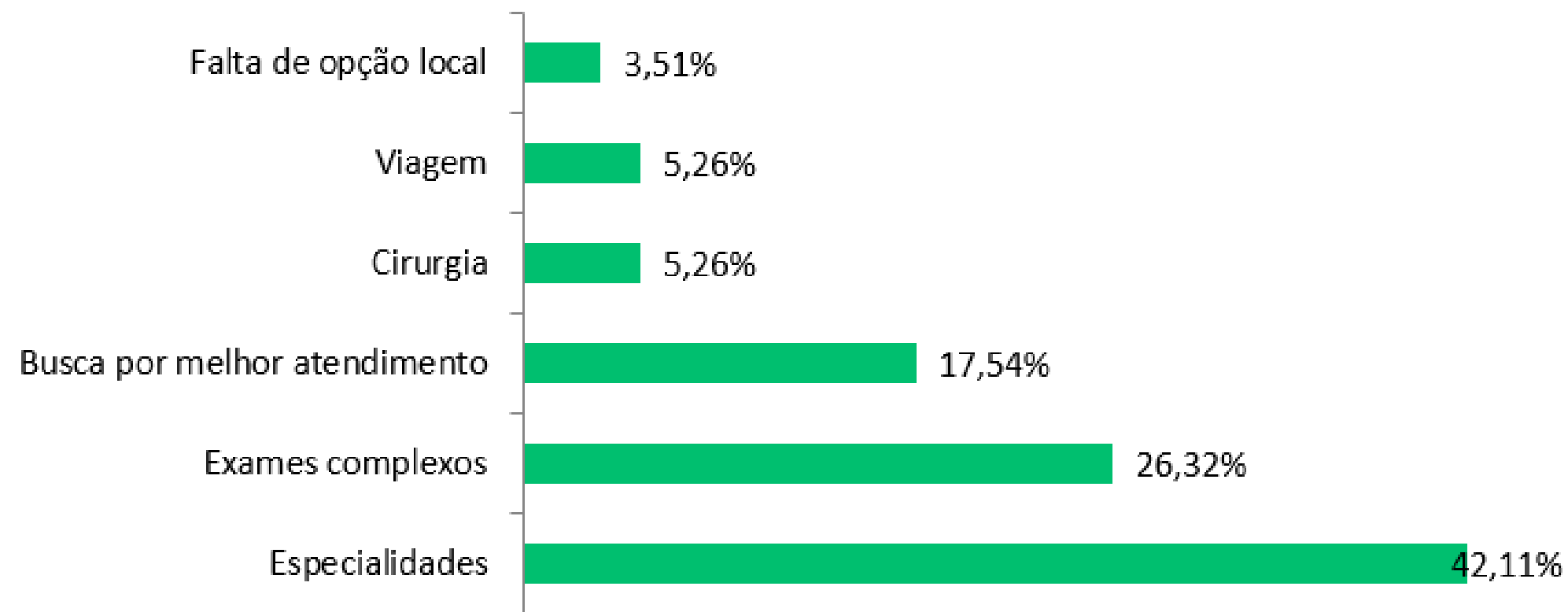
Você costuma utilizar o seu plano,  
principalmente, em qual cidade?  
(Espontânea)



# QUESTÕES RELEVANTES

COMENTÁRIOS  
SOBRE A DIMENSÃO

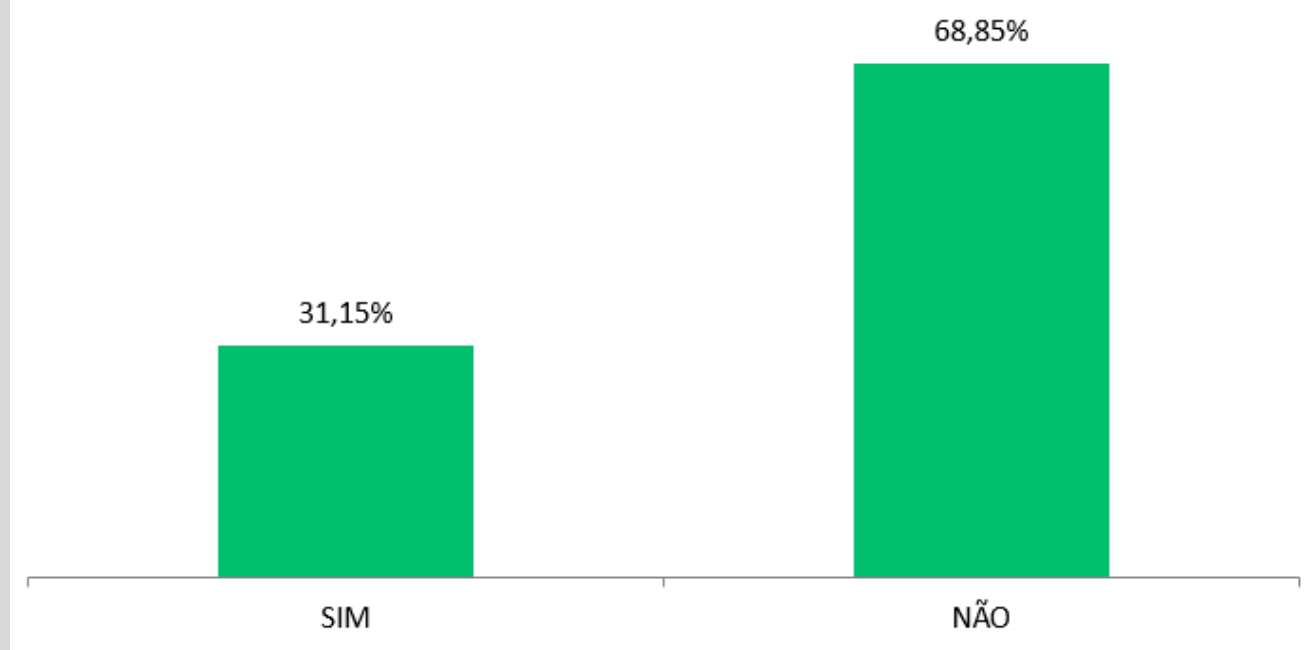
Em quais as situações em que você precisa buscar atendimento de saúde fora da região Vale do Caí? Espontânea



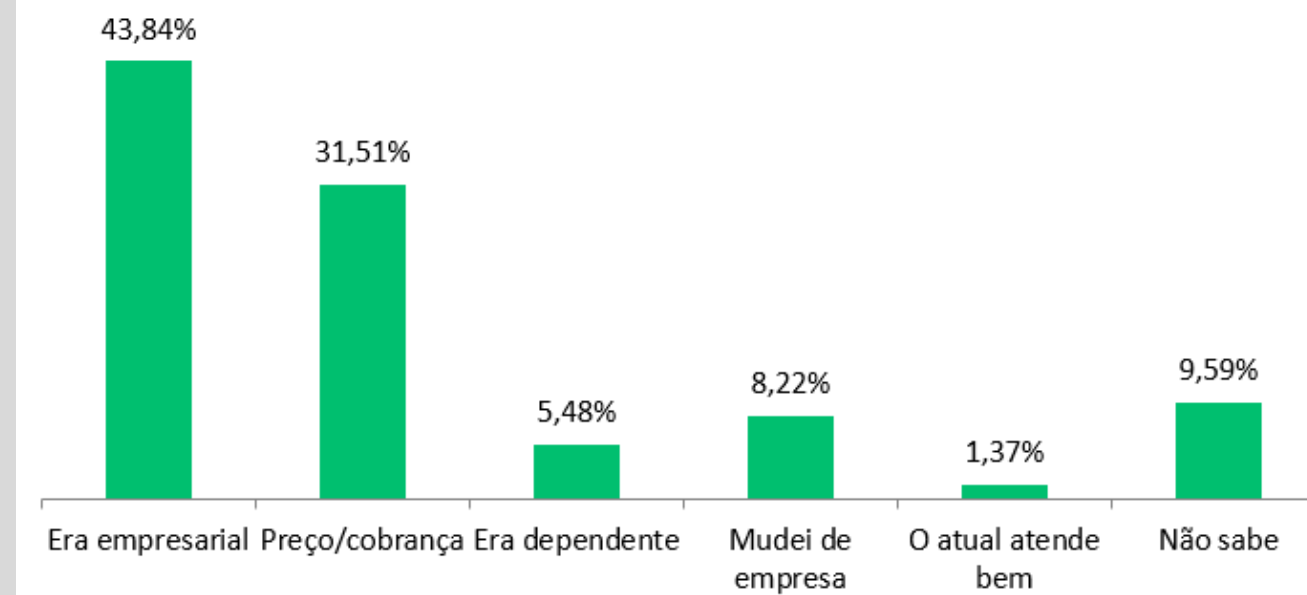
Considerando 57 respostas agrupadas por similaridade.

# IMAGEM UNIMED

## Você já teve plano Unimed?

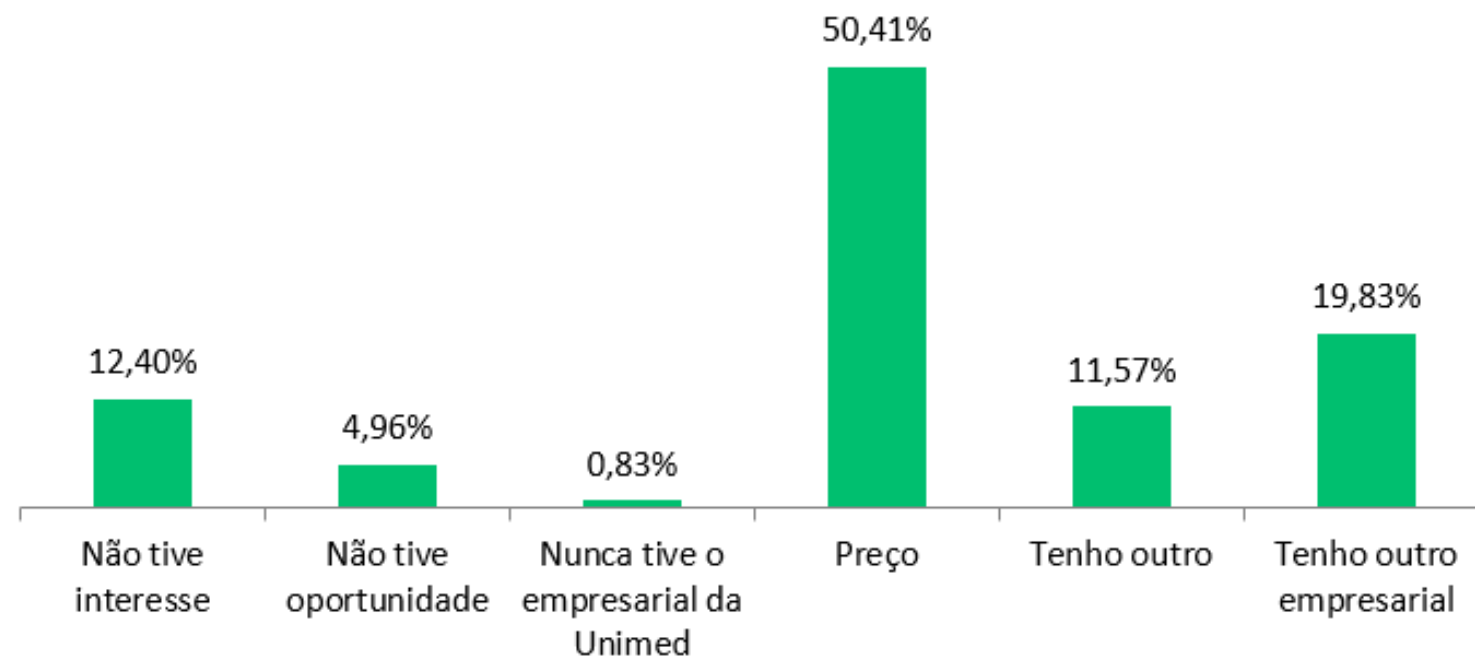


## Por que não tem mais? (Espontânea)

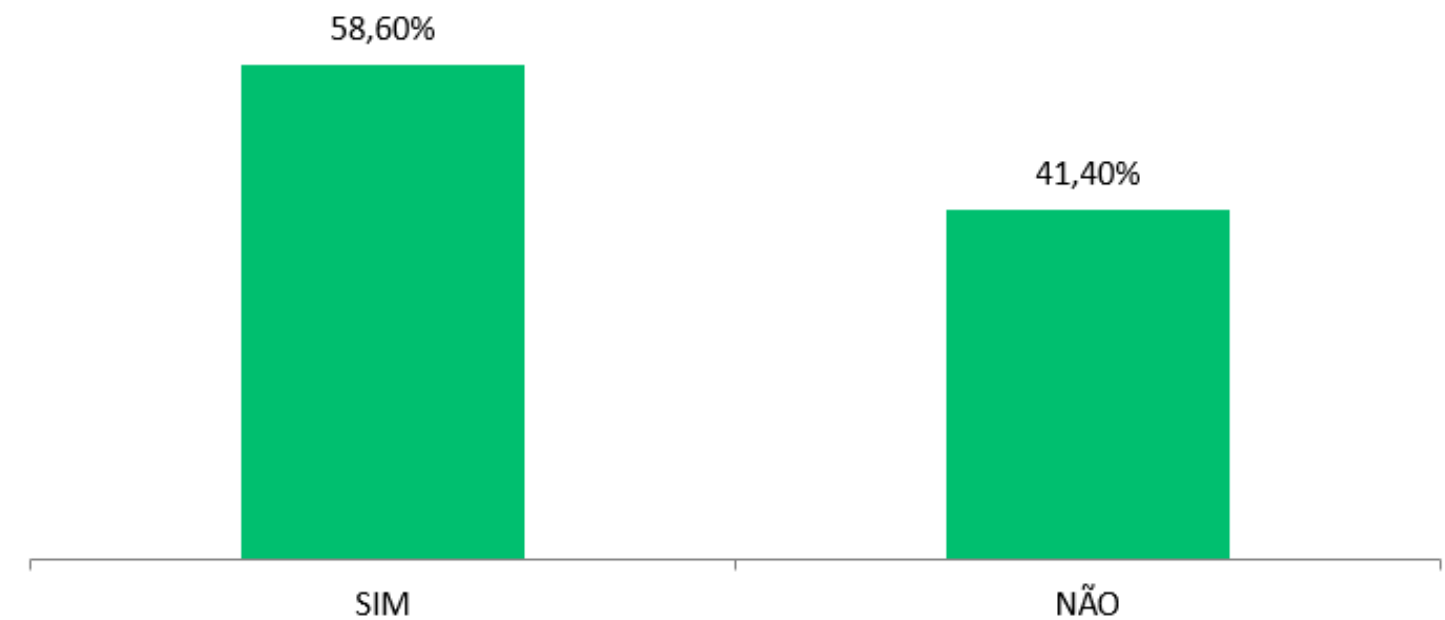




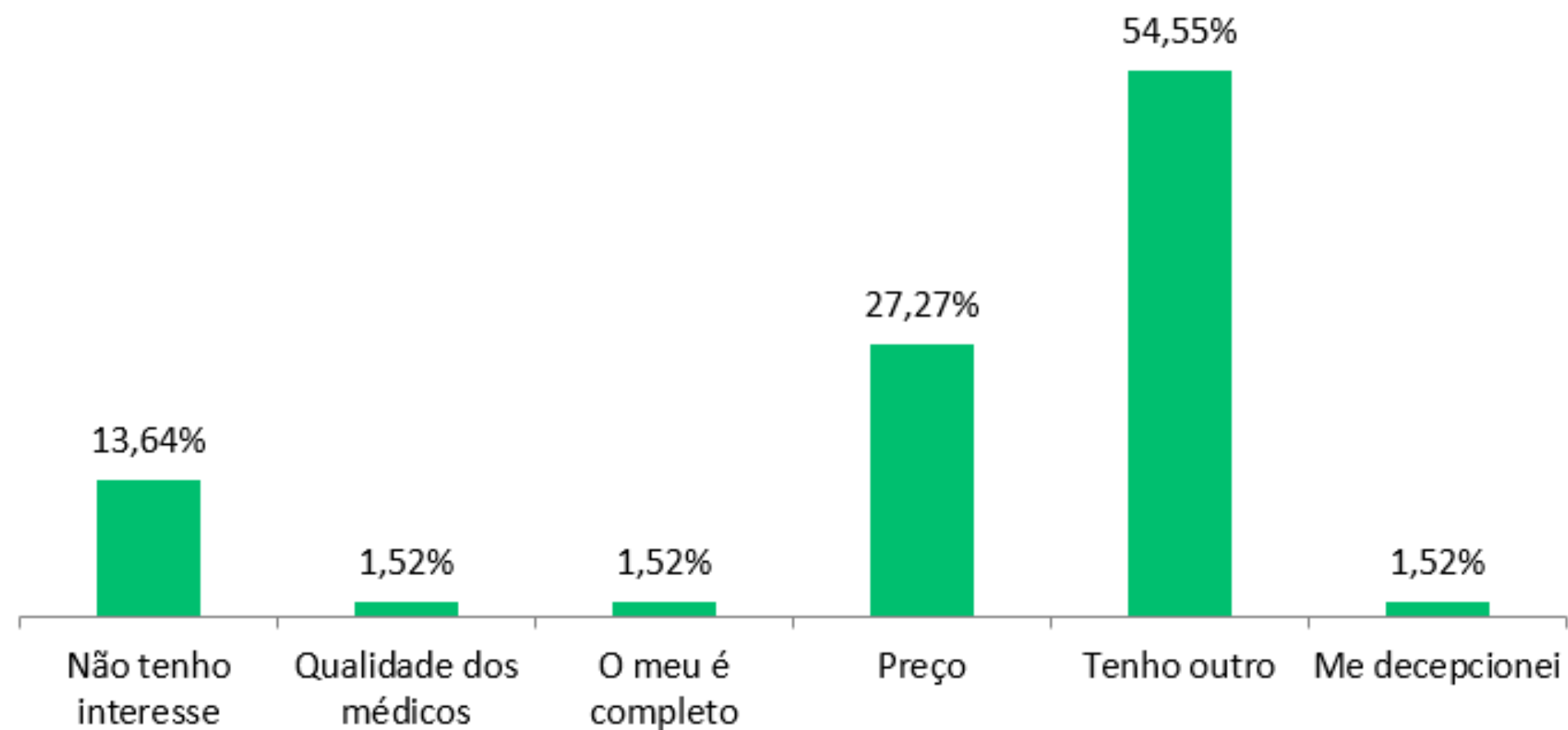
### Por que você nunca teve um plano da Unimed? (Espontânea)



### Você gostaria de ter o plano de saúde da Unimed?

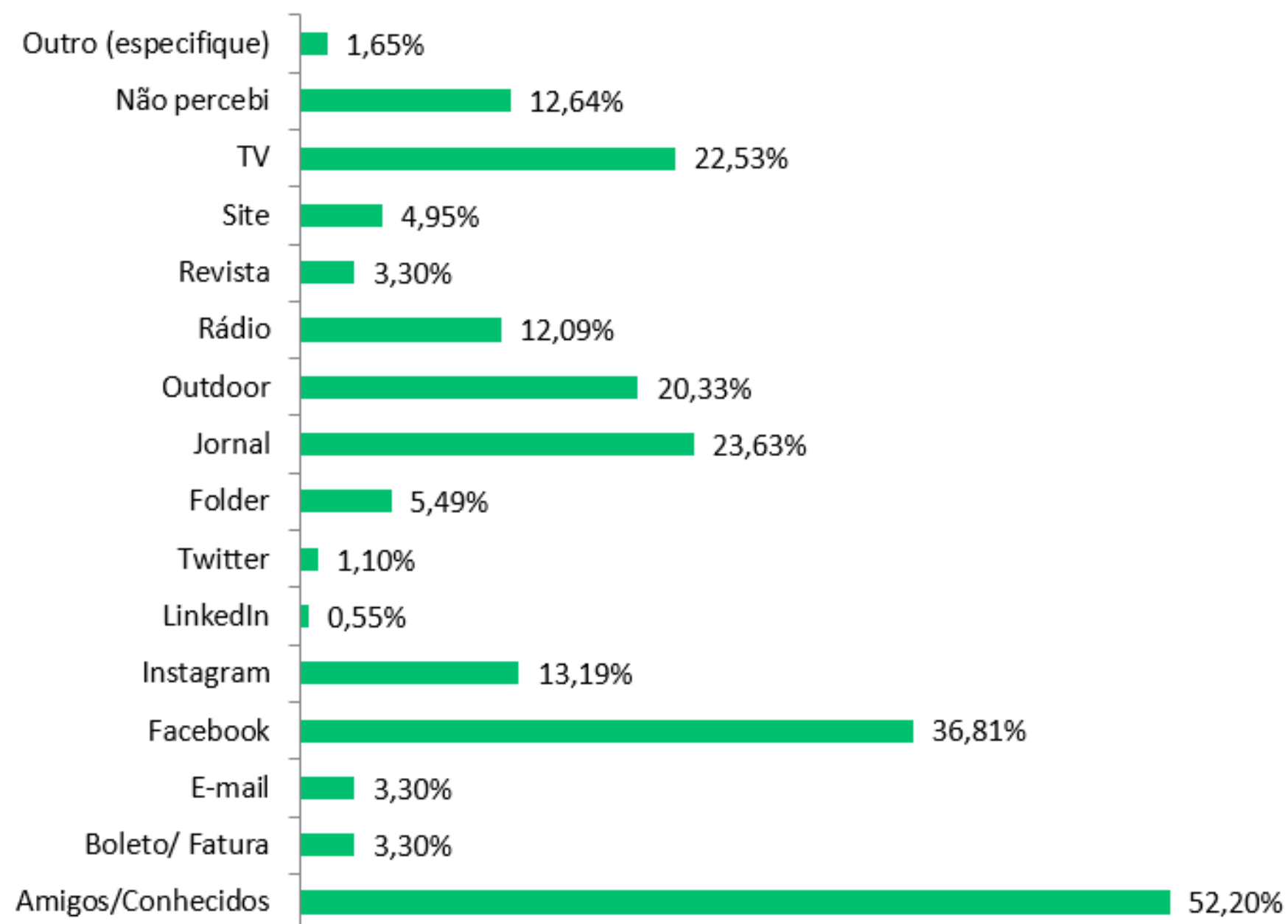


## Por que você não gostaria de ter um plano de saúde Unimed? (Espontânea)

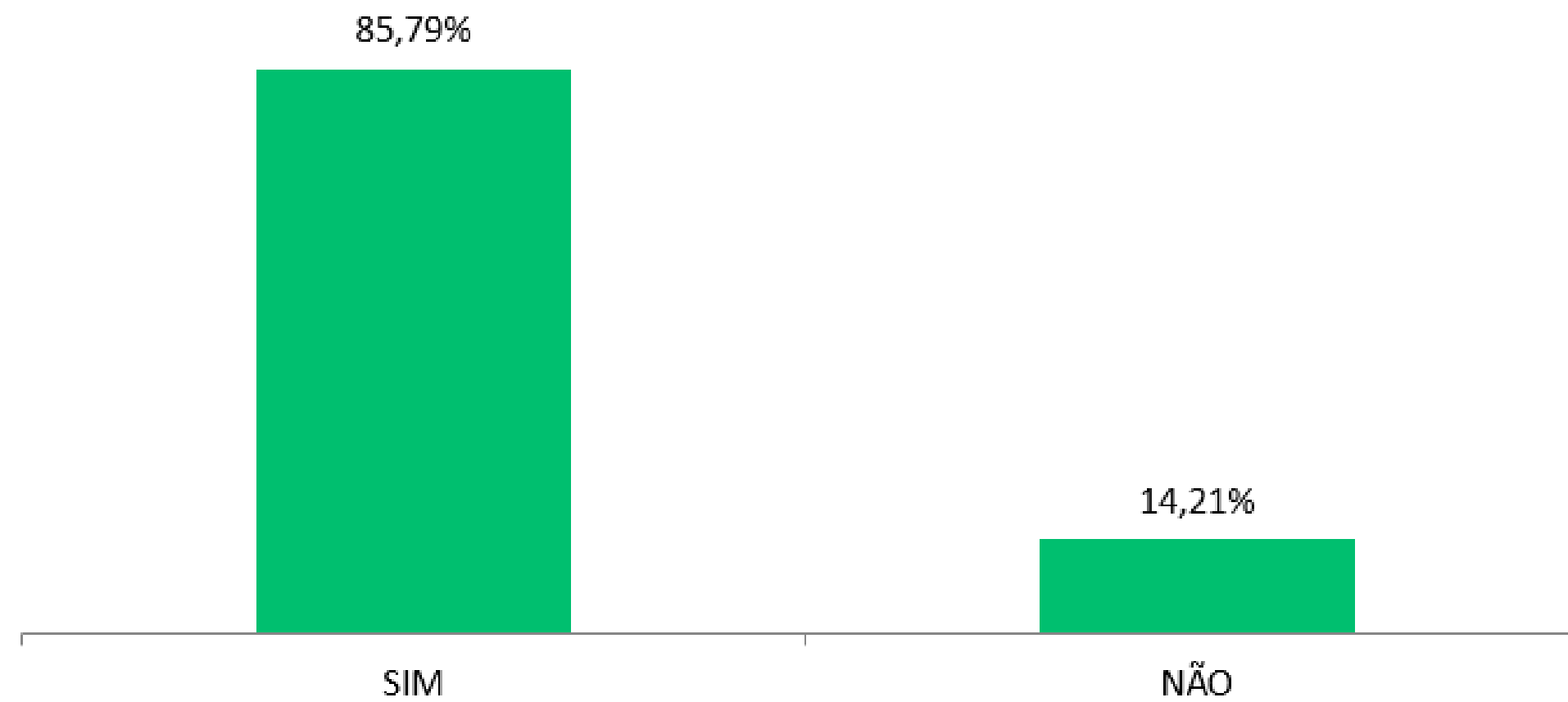


O total considera 66 respostas espontâneas, agrupadas por similaridade.

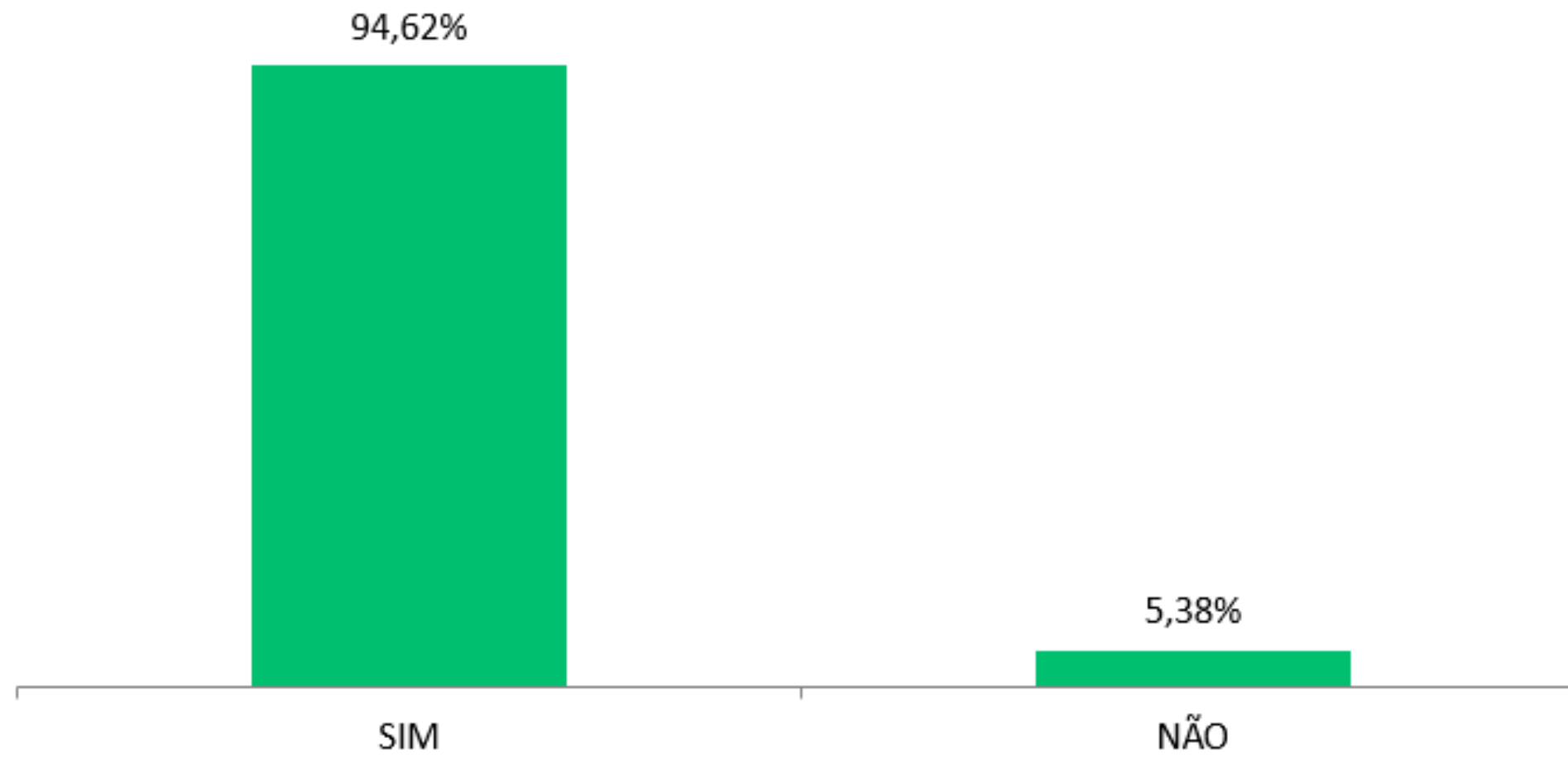
### Através de quais meios de comunicação você percebe/percebeu ações da Unimed Vale do Caí:



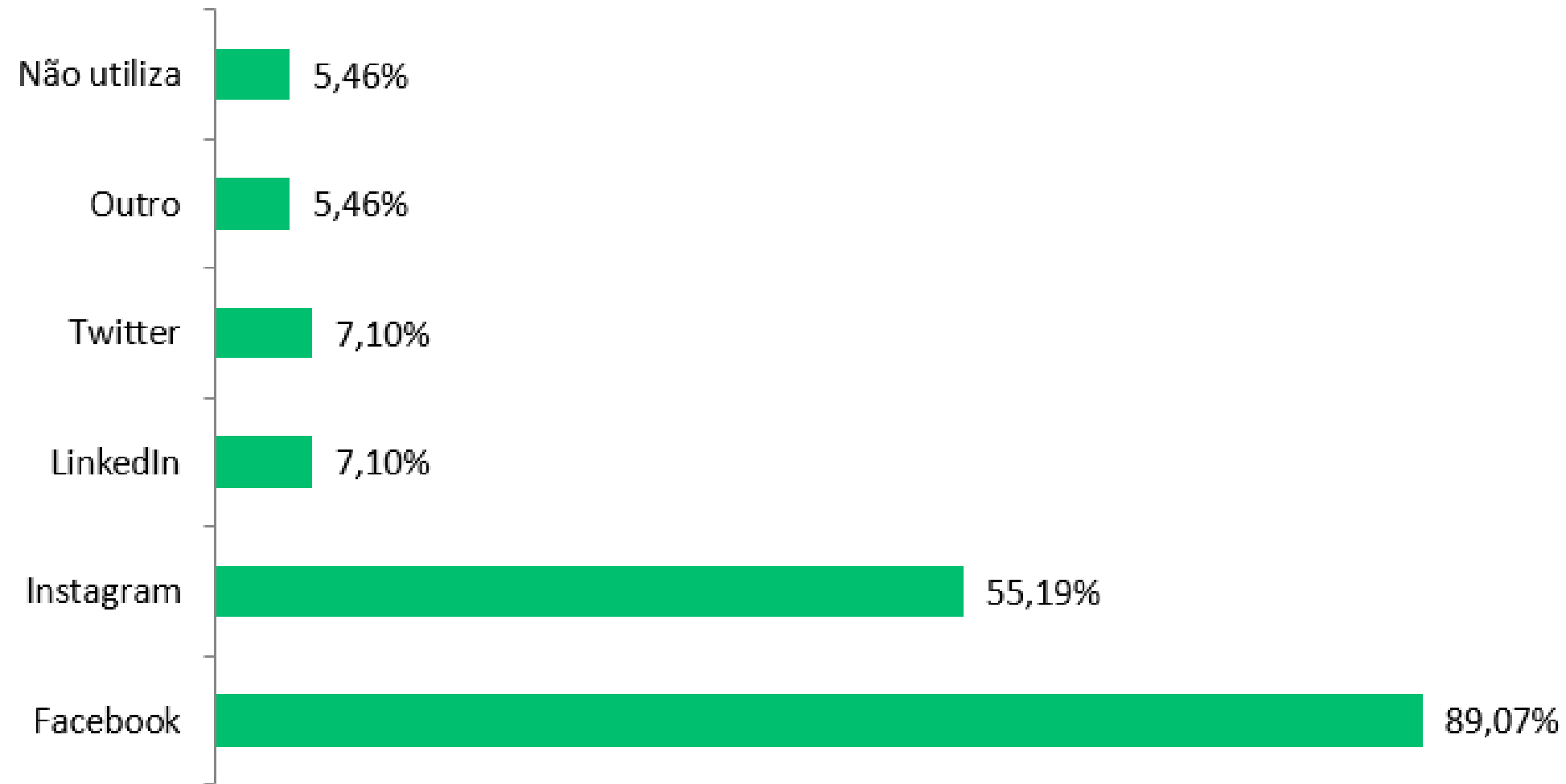
Você possui acesso à Internet?  
(Casa, trabalho, aula, faculdade)



Você possui acesso à Internet por meio de aparelhos móveis? (Celular ou Tablet)



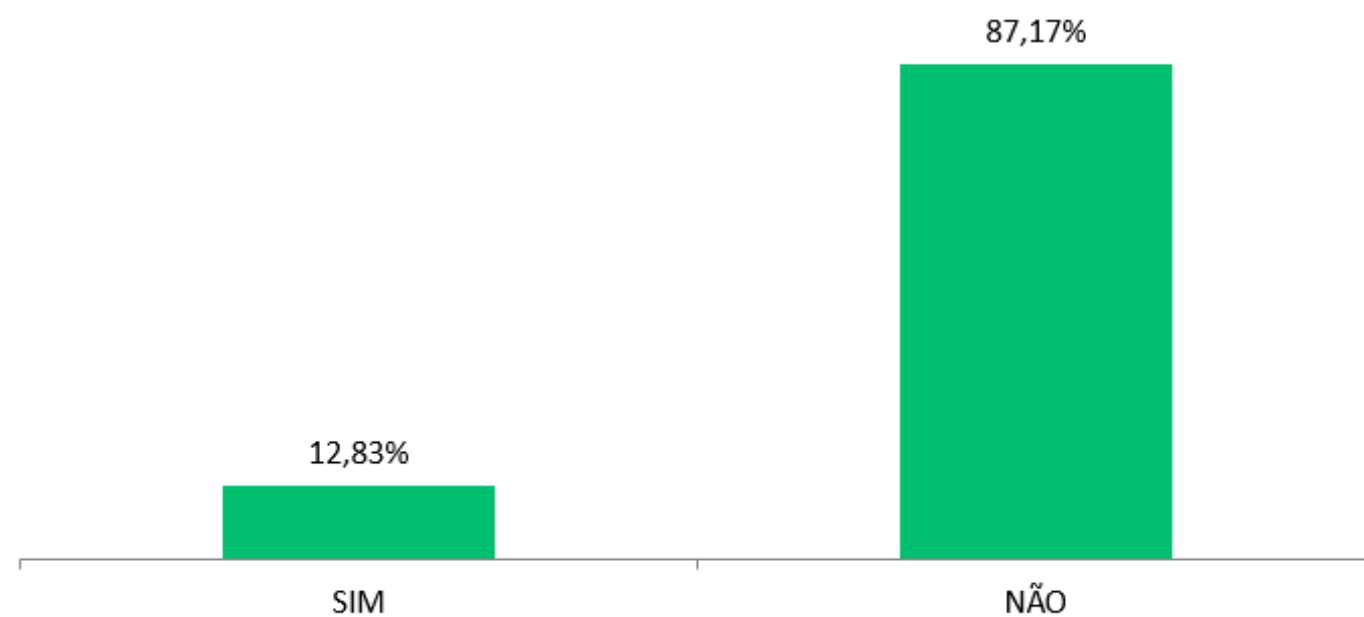
## Quais redes sociais você utiliza?



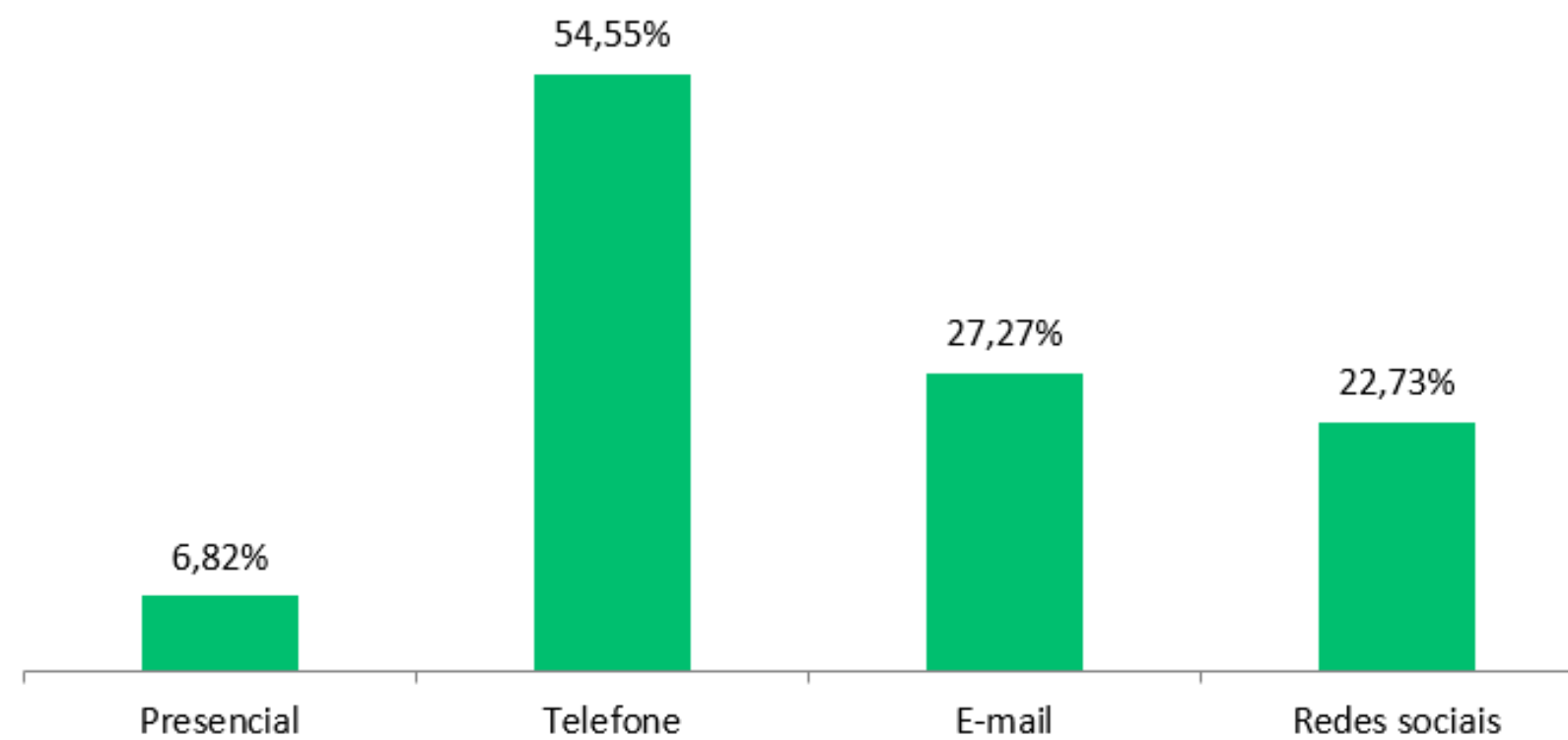
### MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR:

- Utilizo o WhatsApp: 3 respostas
- Não uso a internet
- Estão muito além da minha época
- Estou desempregada
- Não tenho celular
- Não informou
- Não gosto

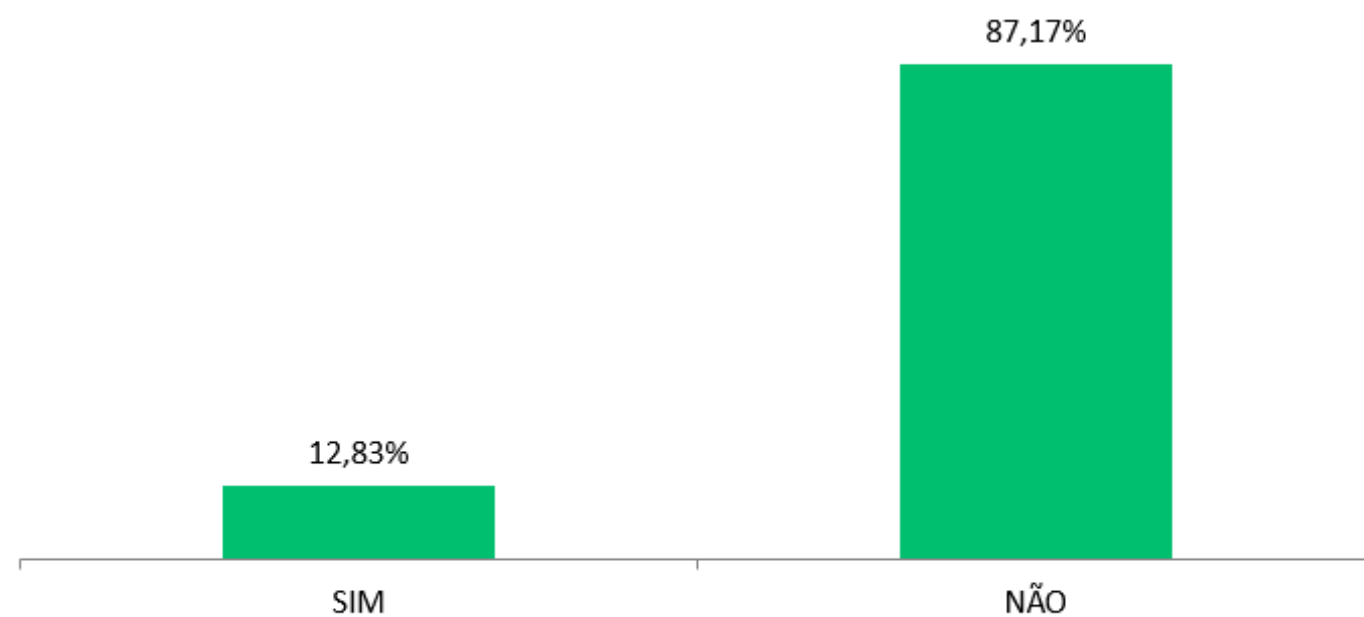
Você gostaria que a equipe de vendas da Unimed entrasse em contato?1



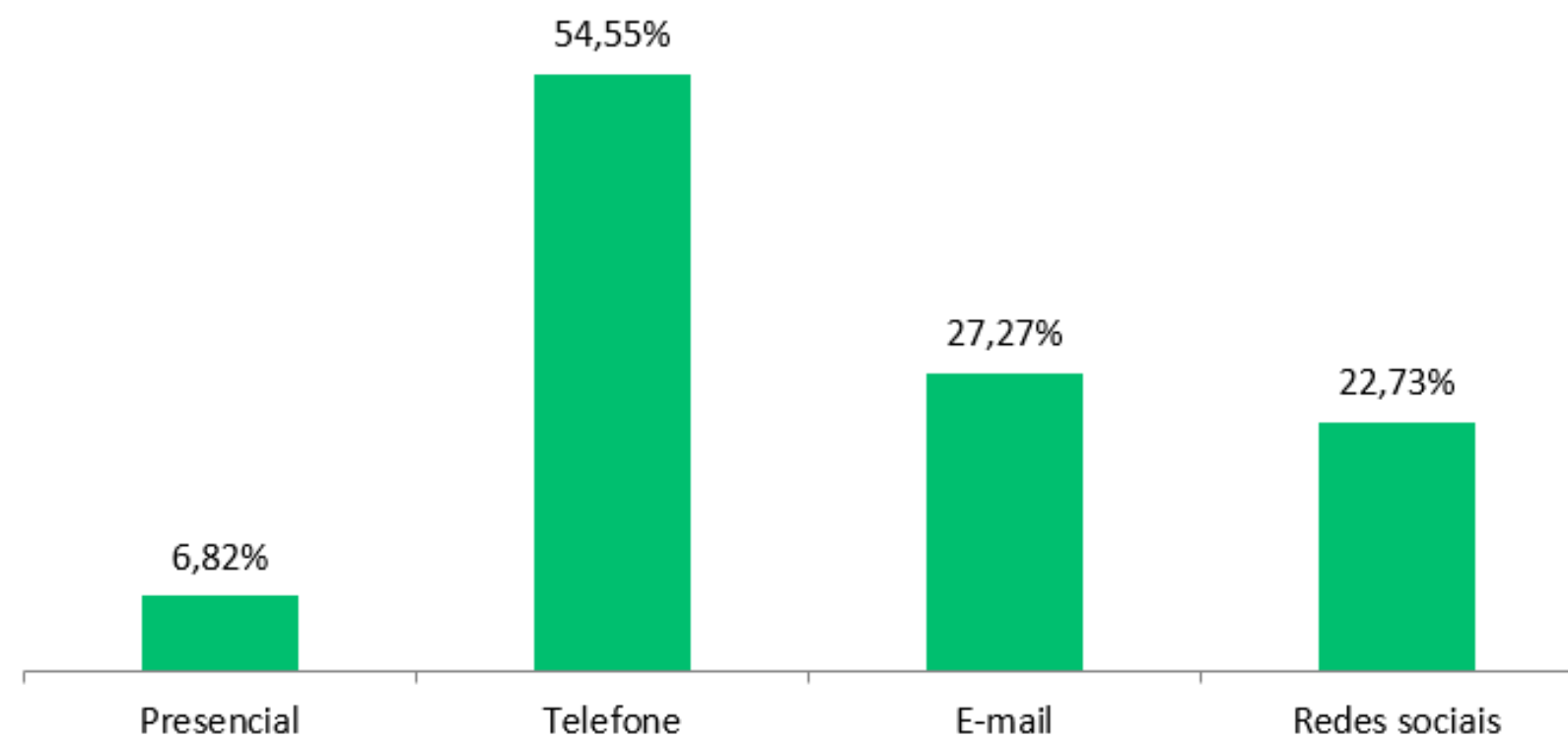
Por qual canal você gostaria que a Unimed entrasse em contato?



Você gostaria que a equipe de vendas da Unimed entrasse em contato?1



Por qual canal você gostaria que a Unimed entrasse em contato?





## COMENTÁRIOS FINAIS (ESPONTÂNEO)

- Plano caro
- A Unimed é extremamente importante para a região, por isso precisa melhorar
- Estou aguardando para fazer parte da sua equipe
- Planos altos e atendimento demorado

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIOS 2020

## RESPONSÁVEL PELA PESQUISA

Daniel Alves - Consultor de Relacionamento - Allcon

Aline Roque Klein - Consultora analista - Telos Design

## E-MAIL

[daniel@allcon.com.br](mailto:daniel@allcon.com.br)

## TELEFONE

(51) 99257-5395

