

# Pesquisa de Satisfação

## Beneficiários ANS

Unimed São Carlos  
2018



Responsável técnico da pesquisa: Clécia Aparecida Garcia Pereira  
CONRE - 3 (SP-PR-MT-MS): 8655 - A



- Aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos;
- Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora de plano de saúde Unimed São Carlos;
- Os resultados da pesquisa trarão informações para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos.

# Dados Técnicos



Informações Estratégicas

**População (N):** Beneficiários ativos com contrato junto a operadora Unimed São Carlos na competência de outubro/2018, que tenham código de controle operacional (CCO), que tenham idade superior a 18 anos e que possuam contato de telefone e/ou celular. N = 54.302

**Crítérios de exclusão:** Foram excluídos os beneficiários ativos repassados para outra Unimed (Responsabilidade transferida) e beneficiários inativos no sistema Tasy e ativos na ANS.

**Amostra e tamanho da amostra (n):** A amostra é um subconjunto da população N selecionados aleatoriamente. Considerando um nível de significância de 95% e a população de 54.302 beneficiários e seguindo os itens descritos na nota técnica, tem-se que n = 583 beneficiários.

**Período de realização da pesquisa:** 11 de dezembro de 2018 a 17 de janeiro de 2019.

**Nível de significância:** 95%.

**Margem de erro:** 5%.

**Erro não amostrais ocorridos:** Beneficiários com contato de telefone e/ou celular desatualizados, recusa do beneficiário ao responder o questionário, a incapacidade do beneficiário de responder ou até mesmo óbito.

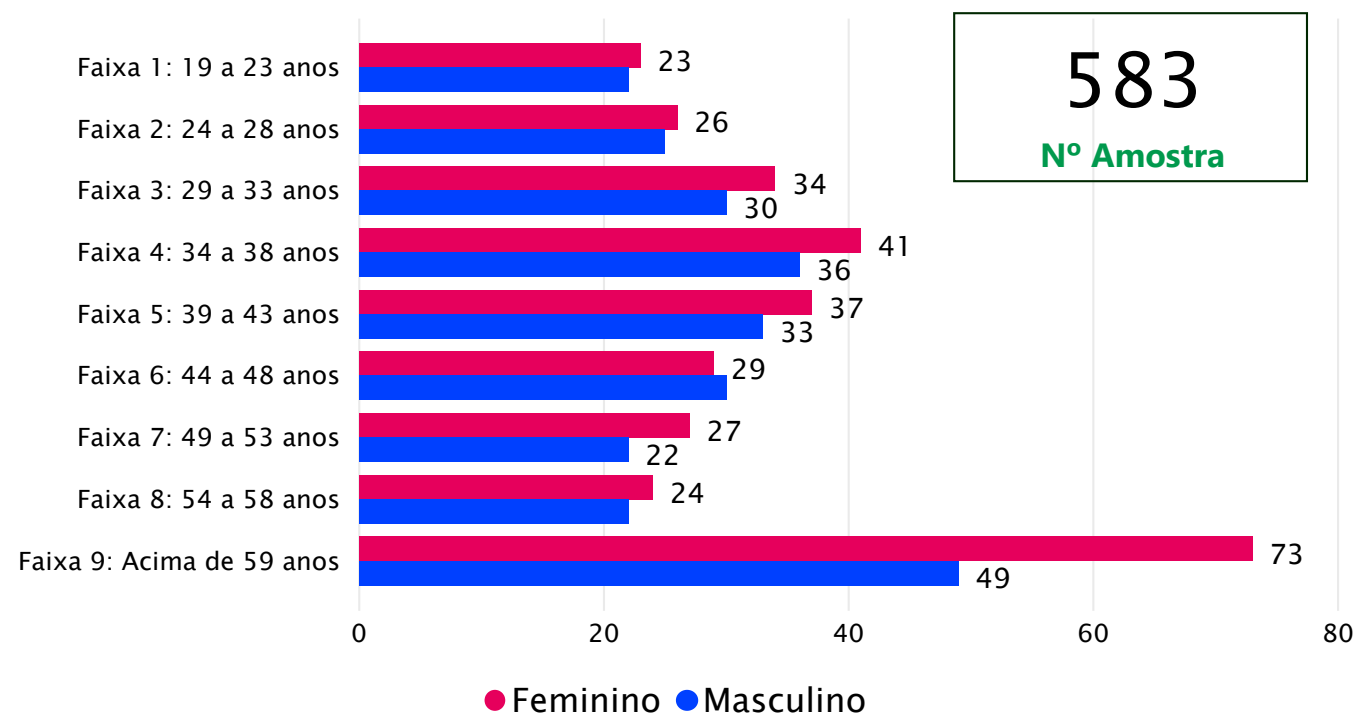
**Setor responsável pela coleta dos dados e tipo de coleta:** A pesquisa foi realizada pelo Setor Call Center da Unimed São Carlos via telefone, podendo ser por telefone fixo e/ou celular.

**Questionário utilizado:** Perguntas padronizadas pela ANS e a inclusão de três perguntas relacionadas ao serviço prestado pela operadora.

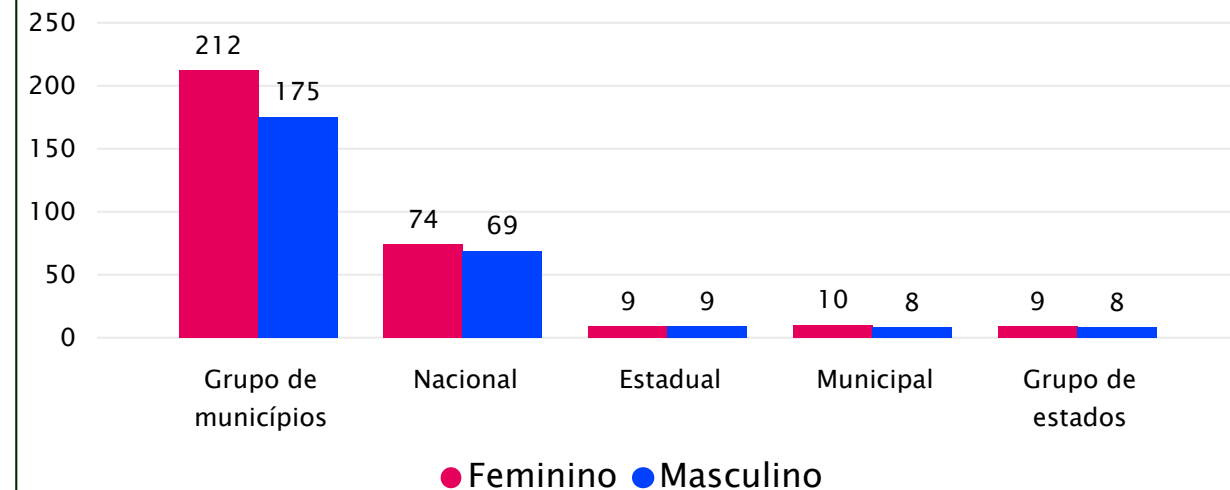
**Observação:** O desenvolvimento e condução da pesquisa, assim como termos legais assinados estão disponíveis na nota técnica.

# Continuação dos Dados Técnicos – Descrição do Grupo Pesquisa

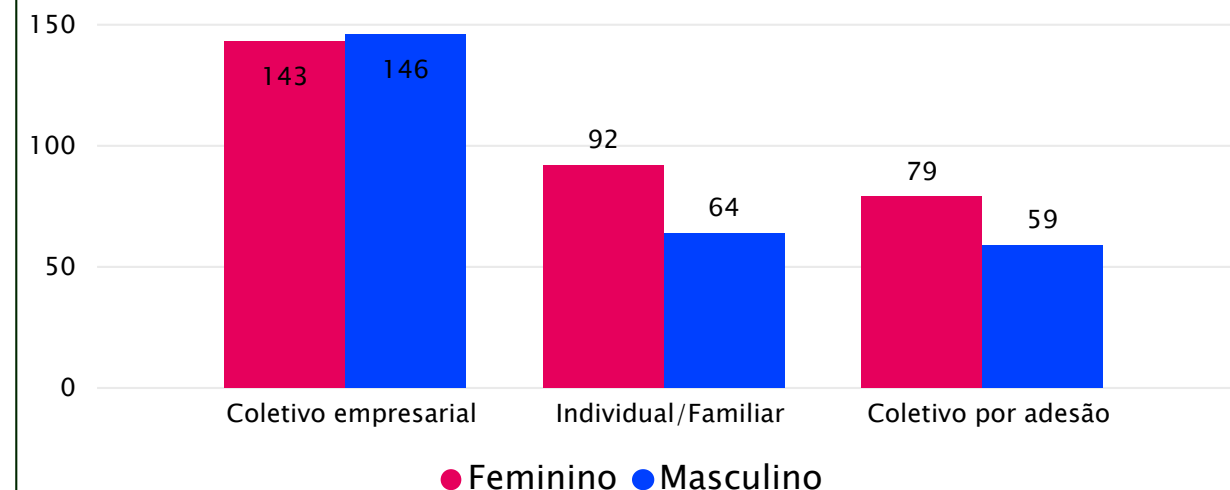
### Distribuição da Amostra por Faixa Etária e Sexo



### Distribuição da Amostra por Abrangência e Sexo

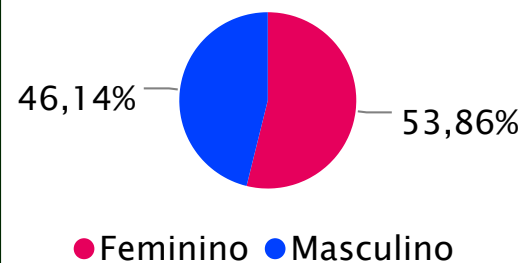


### Distribuição da Amostra por Tipo de Contrato e Sexo



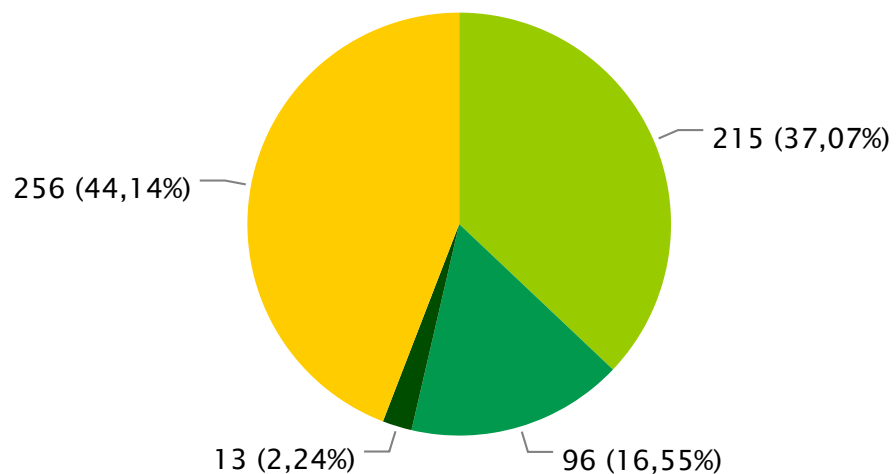
A metodologia adotada para os cálculos é a amostragem aleatória estratificada. A distribuição da população estudada varia por faixa etária, sexo, abrangência e tipo de contrato, por este motivo foi adotado essas variáveis como estratos.

### Distribuição da Amostra por Sexo



# Continuação dos Dados Técnicos – Taxa de Respondentes

### Distribuição dos Contatados por Categoria

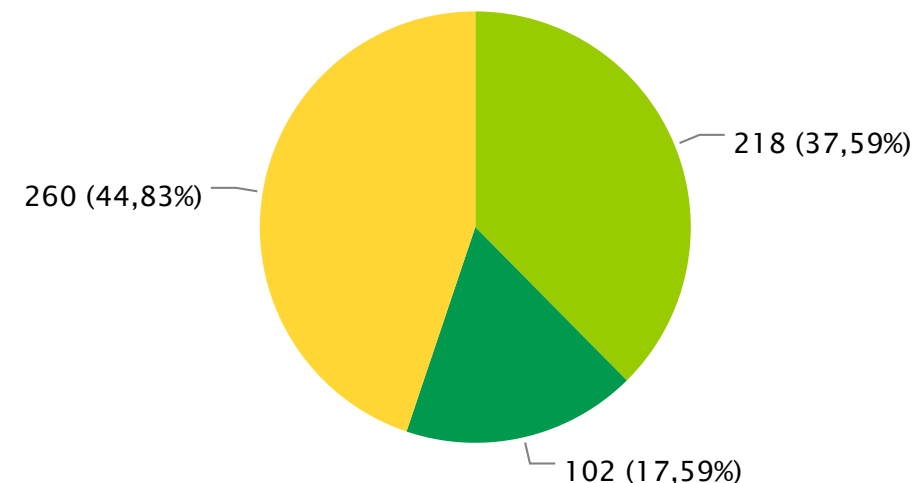


● 1. Questionário Concluído ● 2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa ● 3. O beneficiário é incapaz de responder ● 4. Não foi possível localizar o beneficiário

A amostra foi composta por 583 beneficiários, porém 2 entrevistados não foram classificados por falha operacional e 1 por falha de cadastro, totalizando 580 beneficiários.

Seguindo documento técnico os beneficiários classificados como incapacitado por limitações de saúde (13 beneficiários) devem ser substituídos por beneficiários seguindo a mesma característica. Logo foram sorteados 13 novos beneficiários.

### Taxa de Respondentes



● 1. Questionário Concluído ● 2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa ● 4. Não foi possível localizar o beneficiário

**580**

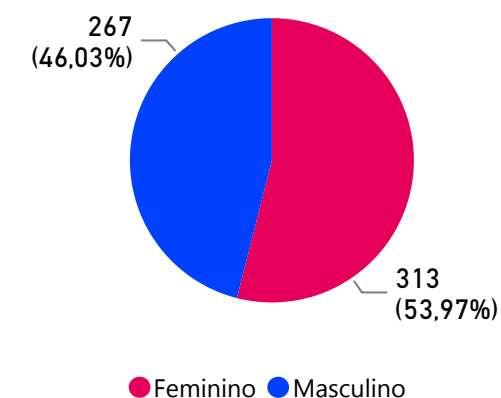
**Beneficiários Contatados**

**37,59%**

**Taxa de Respondentes**

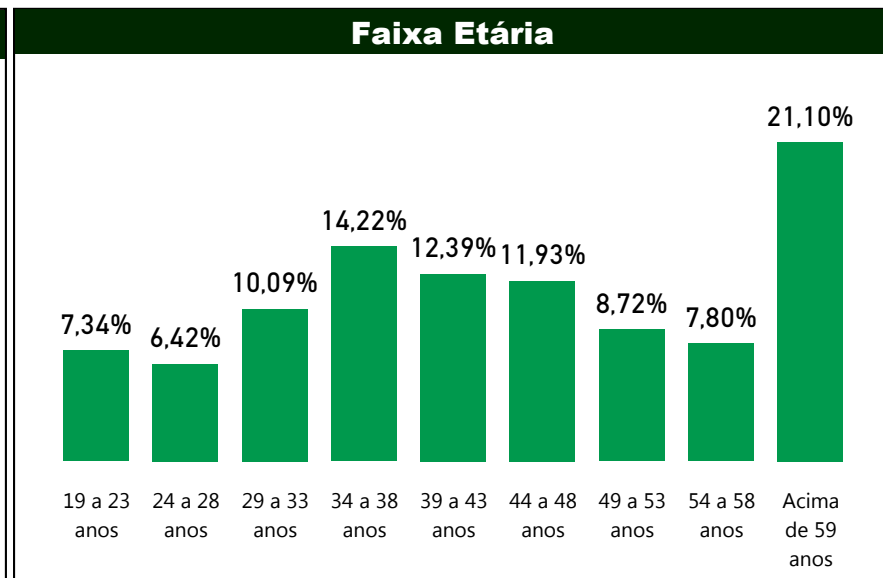
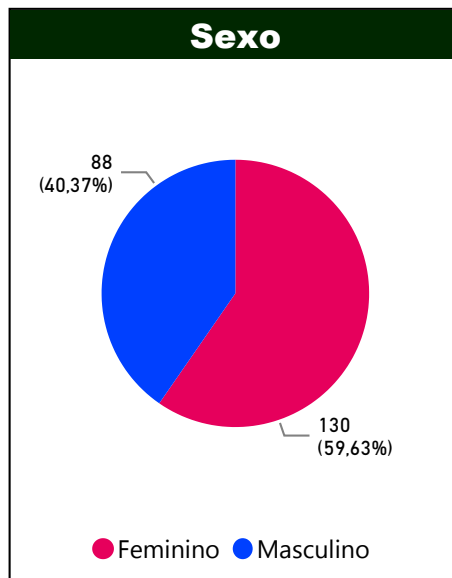
A taxa de respondentes é equivalente a 37,59%, onde 218 beneficiários tiveram seu questionário concluído. Logo as análises serão compostas por esses beneficiários que optaram em responder a pesquisa.

### Distribuição dos Beneficiários Contatados



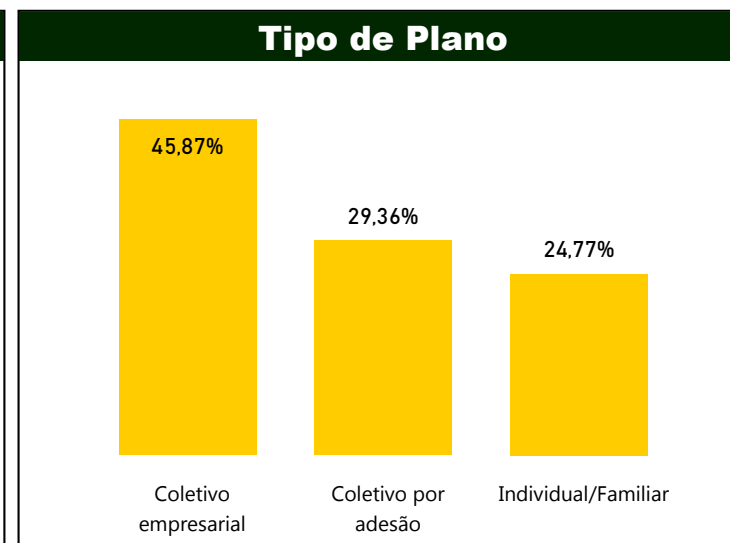
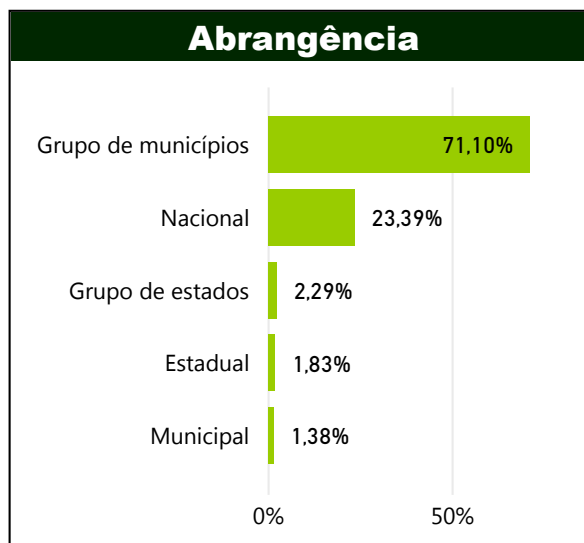
● Feminino ● Masculino

# Continuação dos Dados Técnicos



Das 218 respostas, aproximadamente 40% é do sexo masculino enquanto 60% corresponde ao sexo feminino.

A faixa etária com mais respondentes foi de beneficiários acima de 59 anos, correspondente a aproximadamente 21% das respostas.



Em relação a abrangência destaque para "Grupo de Municípios", com 71% das respostas.

Do total 46% dos beneficiários que responderam a questão, tem contrato do tipo Empresarial.



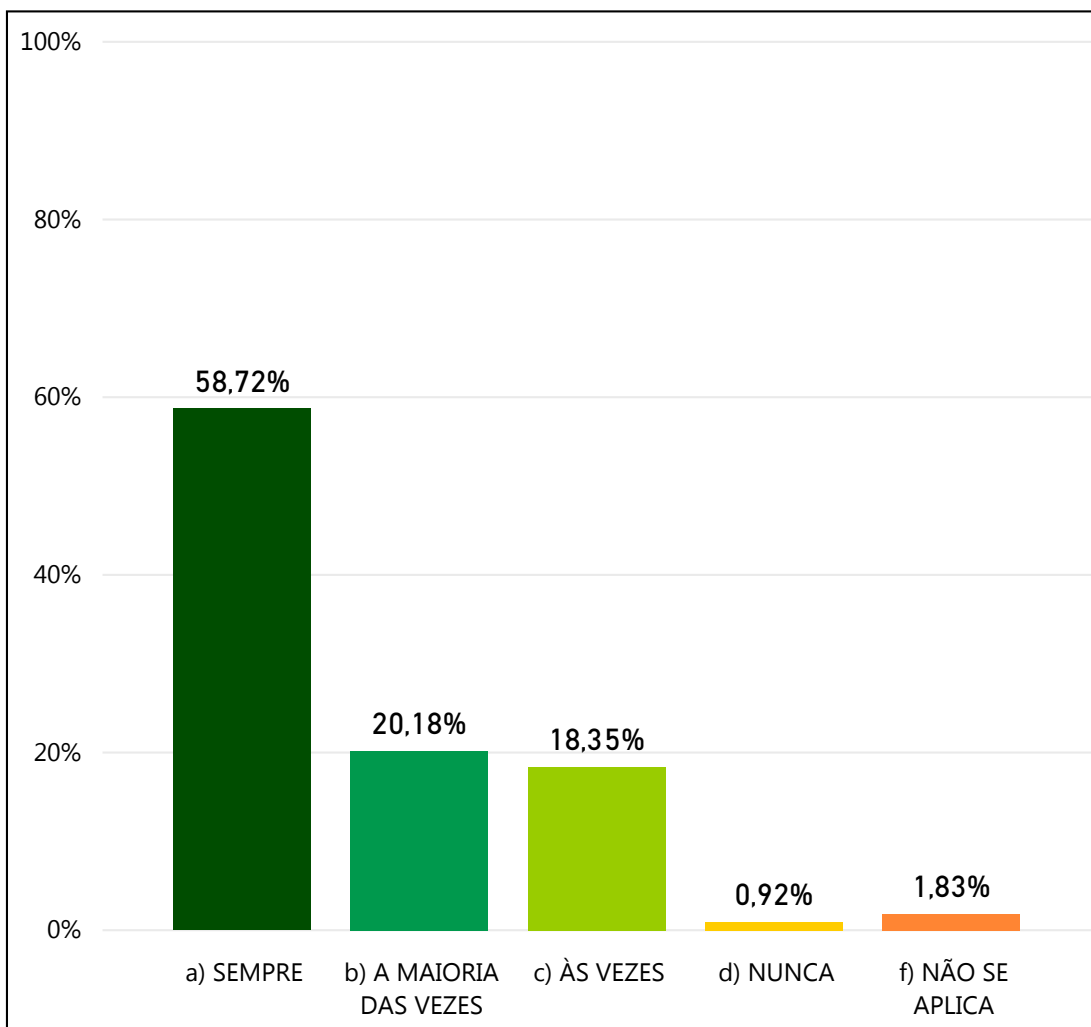
# ATENÇÃO A SAÚDE



**Unimed**   
São Carlos

# Atenção à Saúde

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



52,18%  
Limite Inferior

58,72%  
Proporção Estimada

65,25%  
Limite Superior

6,54%  
Erro Amostral

Quantidade

218

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a primeira questão.



Em relação a ter cuidados de saúde por meio do plano de saúde, 58,72% dos beneficiários se consideraram satisfeitos. Destaca-se que 78,90% dos avaliados disseram terem cuidados de saúde "sempre" e "a maioria das vezes".



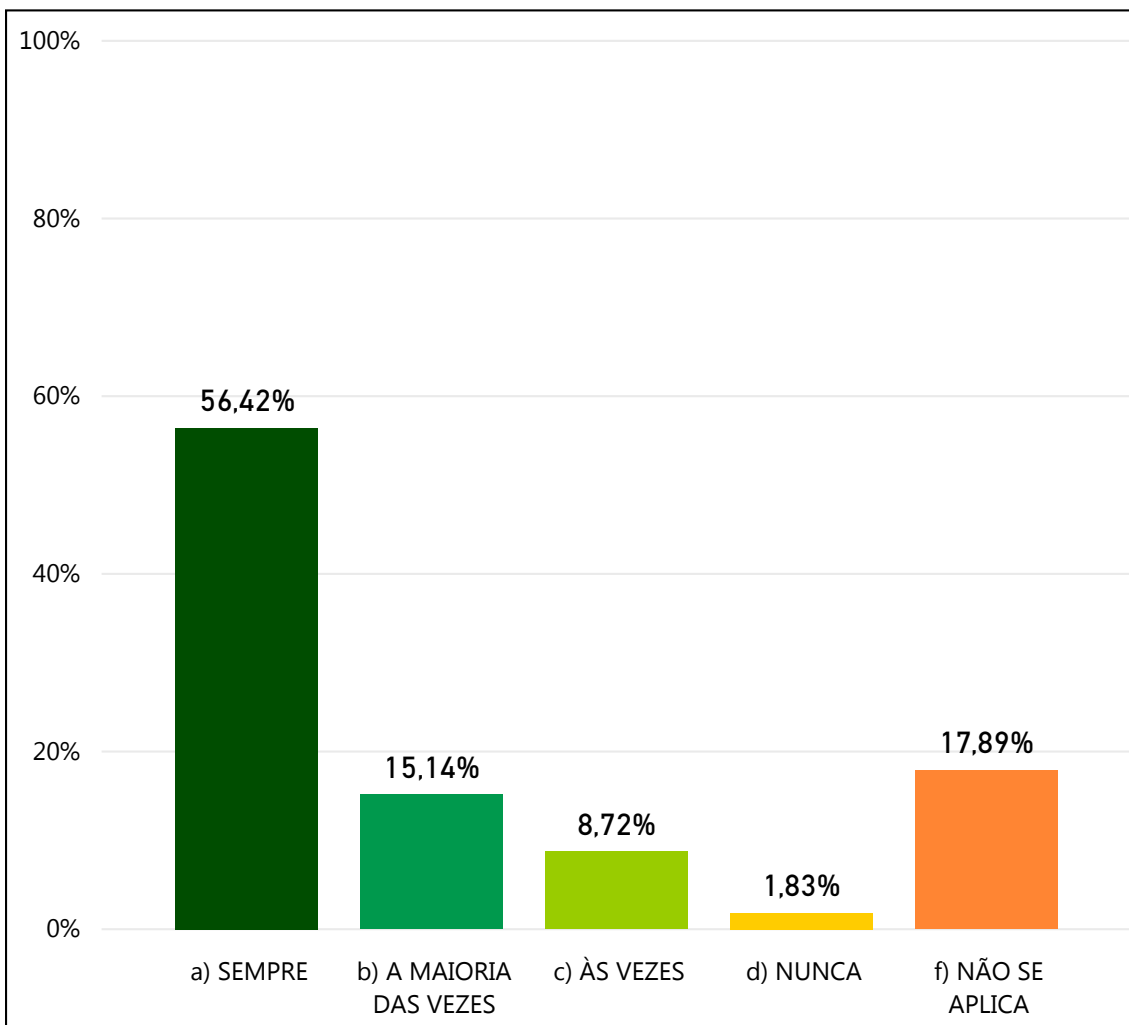
1) Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quanto necessitou?

SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA
52,18%	14,86%	13,21%	0,00%	0,05%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
58,72%	20,18%	18,35%	0,92%	1,83%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada
65,25%	25,51%	23,49%	2,18%	3,62%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,54%	5,33%	5,14%	1,27%	1,78%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Atenção à Saúde

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



49,84%  
Limite Inferior

56,42%  
Proporção Estimada

63,00%  
Limite Superior

6,58%  
Erro Amostral

Quantidade

218

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a ter atenção imediata por meio do plano de saúde, 56,42% dos beneficiários se consideraram satisfeitos. Porém 71,56% disseram ter atenção imediata "sempre" e "a maioria das vezes".

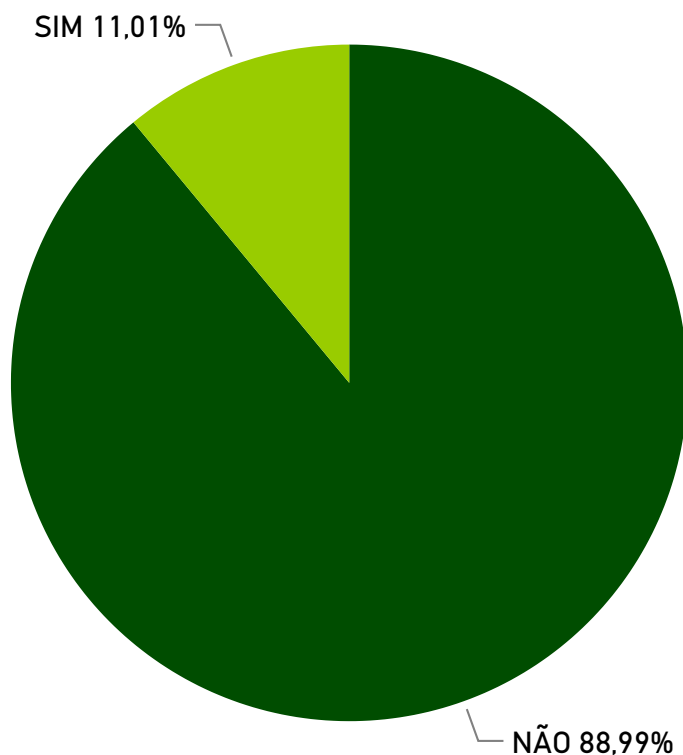
2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA
49,84%	10,38%	4,97%	0,05%	12,80%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
56,42%	15,14%	8,72%	1,83%	17,89%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada
63,00%	19,90%	12,46%	3,62%	22,98%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,58%	4,76%	3,74%	1,78%	5,09%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Atenção à Saúde

3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



6,85%  
Limite Inferior

11,01%  
Proporção Estimada

15,16%  
Limite Superior

4,16%  
Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a receber comunicação sobre exames preventivos por meio do plano de saúde, 11,01% dos beneficiários disseram que receberam alguma notificação.

3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

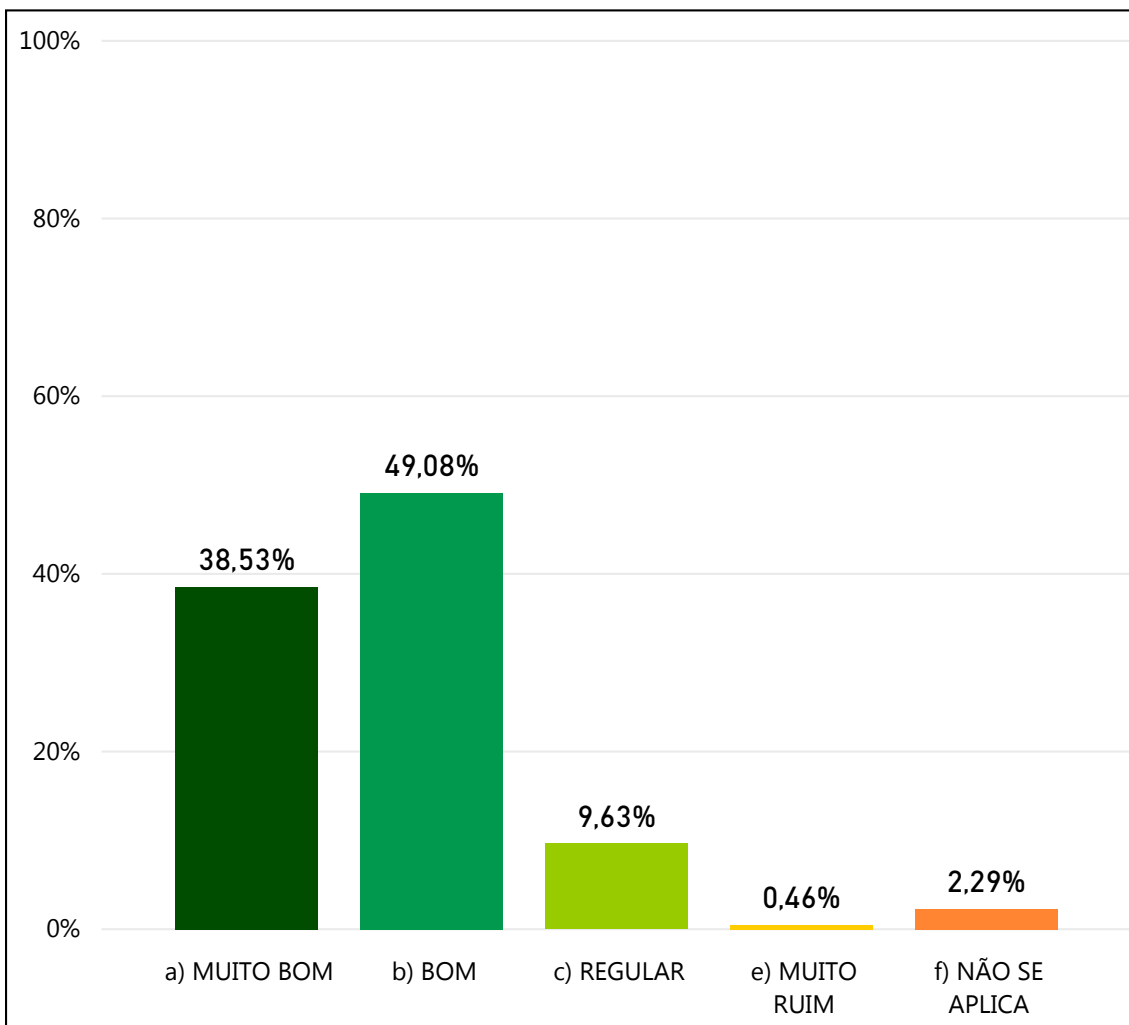
SIM
6,85%
Limite Inferior
11,01%
Proporção Estimada
15,16%
Limite Superior
4,16%
Erro Amostral

NÃO
84,84%
Limite Inferior
88,99%
Proporção Estimada
93,15%
Limite Superior
4,16%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Atenção à Saúde

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



32,07%  
Limite Inferior

38,53%  
Proporção Estimada

44,99%  
Limite Superior

6,46%  
Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a atenção recebida por meio do plano de saúde, 38,53% dos beneficiários disseram que a atenção recebida é muito boa. Destacando que 87,61% dos beneficiários avaliados consideram "muito bom" e "bom".

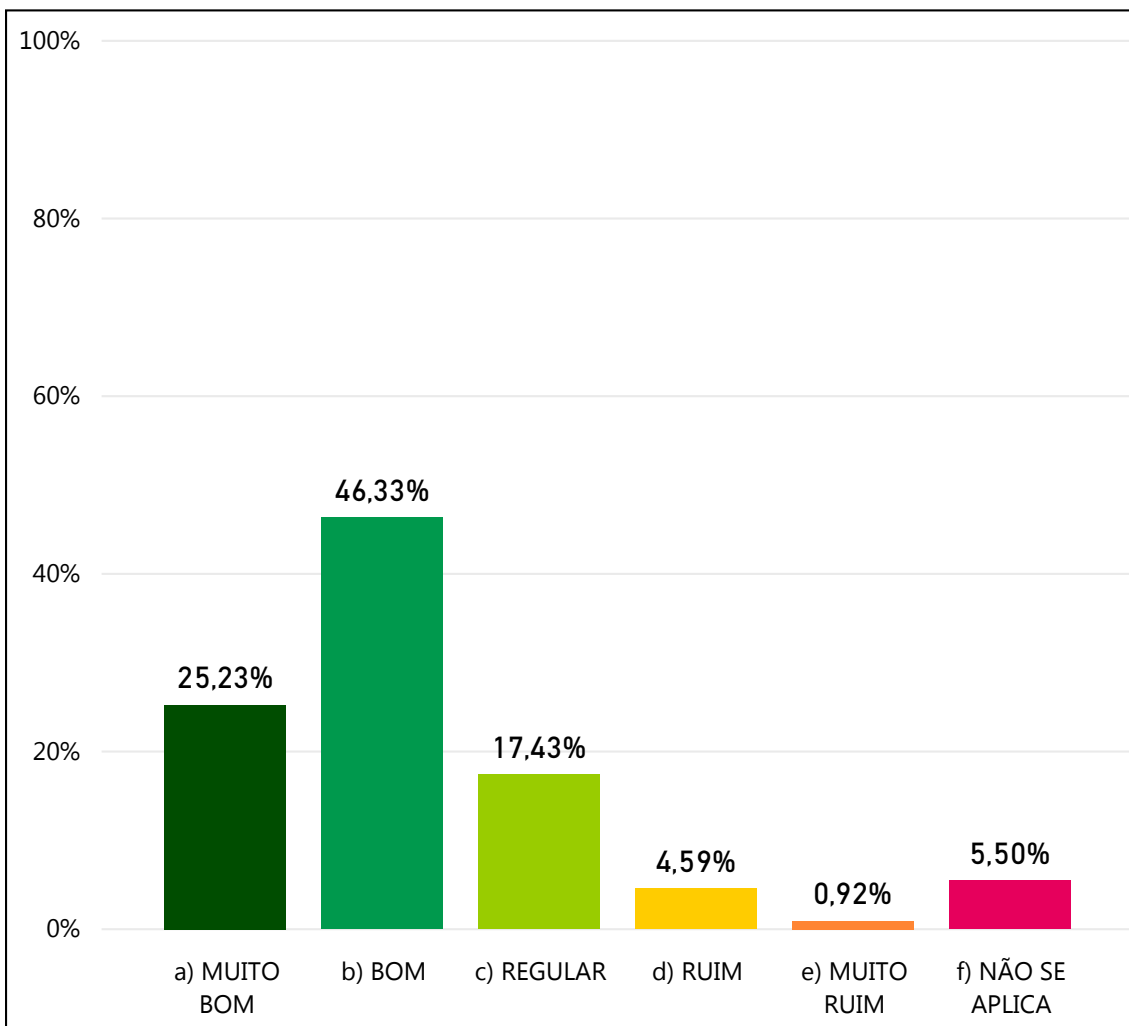
4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
32,07%	42,45%	5,72%	(Em branco)	0,00%	0,31%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
38,53%	49,08%	9,63%	(Em branco)	0,46%	2,29%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Esperada	Proporção Esperada	Proporção Esperada	Proporção Esperada
44,99%	55,72%	13,55%	(Em branco)	1,36%	4,28%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,46%	6,64%	3,92%	(Em branco)	0,90%	1,99%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Atenção à Saúde

5) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet) ?



19,46%  
Limite Inferior

25,23%  
Proporção Estimada

30,99%  
Limite Superior

5,77%  
Erro Amostral

Quantidade

218

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a facilidade de acesso a lista de prestadores por meio do plano de saúde, 25,23% dos beneficiários disseram que o acesso é muito bom. Sendo que 71,56% disseram que o acesso é "muito bom" ou "bom".



5) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet) ?

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
19,46%	39,71%	12,40%	1,81%	0,00%	2,48%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
25,23%	46,33%	17,43%	4,59%	0,92%	5,50%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Esperada	Proporção Estimada
30,99%	52,95%	22,47%	7,36%	2,18%	8,53%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
5,77%	6,62%	5,04%	2,78%	1,27%	3,03%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

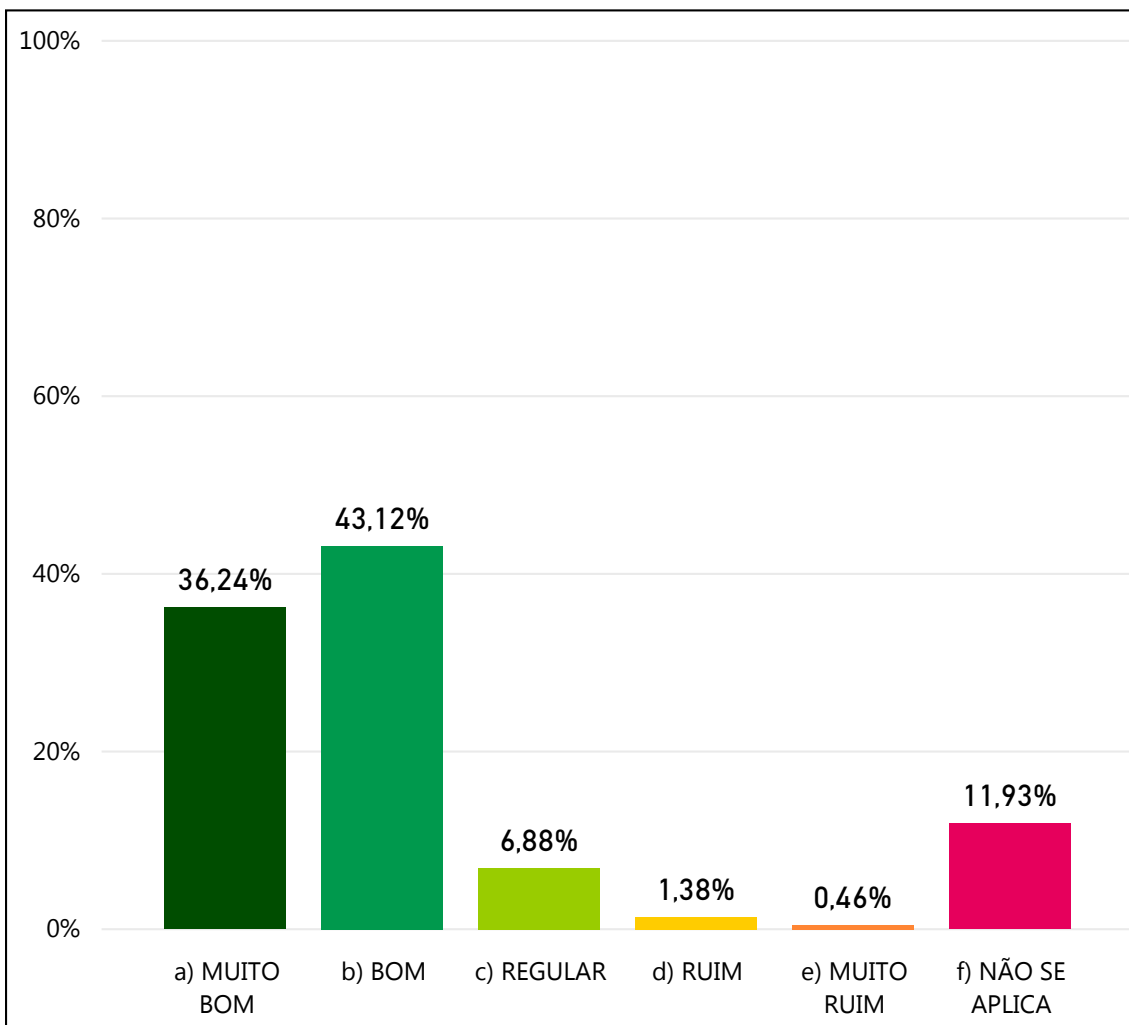


# CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



# Canais de Atendimento

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



29,86%  
Limite Inferior

36,24%  
Proporção Estimada

42,62%  
Limite Superior

6,38%  
Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação ao atendimento para obter as informações por meio do plano de saúde, 36,24% dos beneficiários disseram que o atendimento é muito bom. Destacando que 79,36% dos avaliados classificaram como "muito bom" ou "bom".

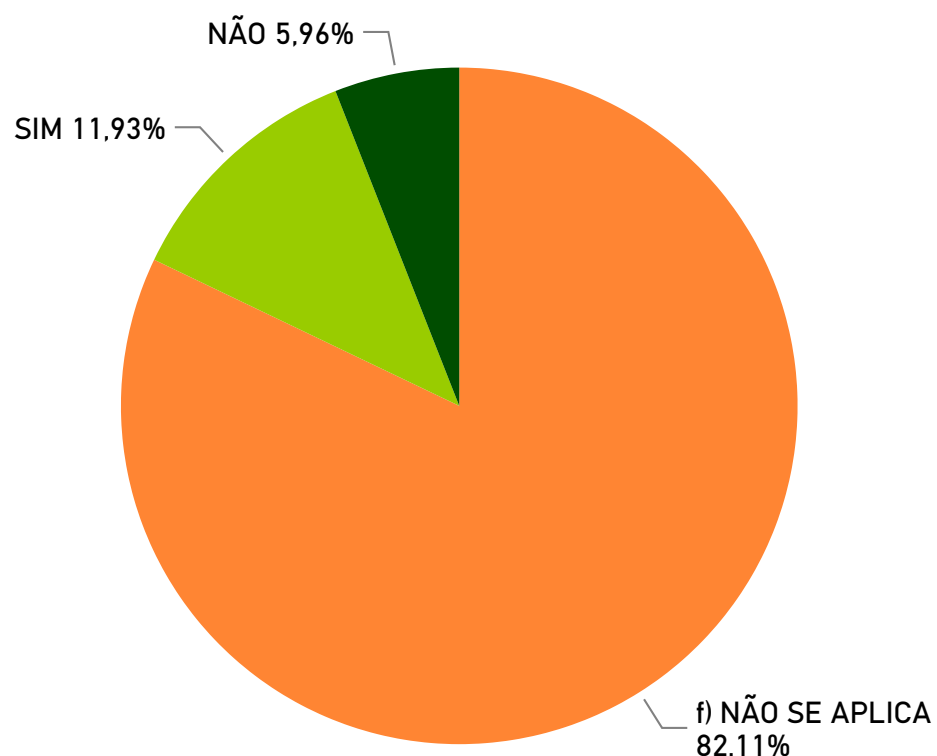
6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
29,86%	36,55%	3,52%	0,00%	0,00%	7,62%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
36,24%	43,12%	6,88%	1,38%	0,92%	11,93%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Esperada	Proporção Estimada
42,62%	49,69%	10,24%	2,92%	2,18%	16,23%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	limite Superior	Limite Superior
6,38%	6,57%	3,36%	2,78%	1,27%	4,30%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Canais de Atendimento

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



7,62%  
Limite Inferior

11,93%  
Proporção Estimada

16,23%  
Limite Superior

4,30%  
Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.

Em relação a resolução de reclamações do plano de saúde, 11,93% dos beneficiários disseram que suas reclamações foram resolvidas e 5,96% não tiveram sua demanda resolvida. Dos 218 respondentes, 82,11% nunca reclamaram.



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

SIM
7,62%
Limite Inferior
11,93%
Proporção Estimada
16,23%
Limite Superior
4,30%
Erro Amostral

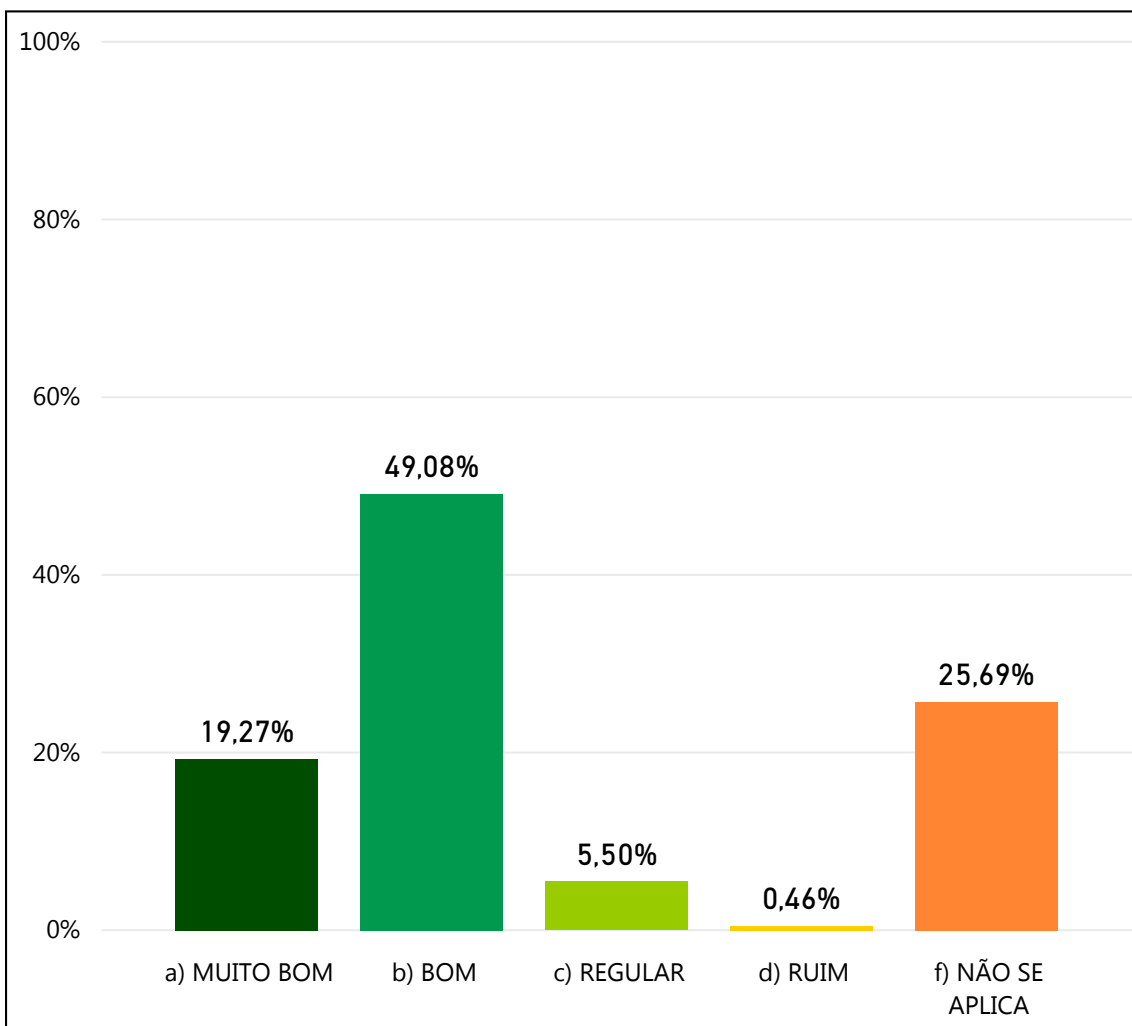
NÃO
2,82%
Limite Inferior
5,96%
Proporção Estimada
9,11%
Limite Superior
3,14%
Erro Amostral

NÃO SE APLICA
77,02%
Limite Inferior
82,11%
Proporção Estimada
87,20%
Limite Superior
5,09%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Canais de Atendimento

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



14,03%  
Limite Inferior

19,27%  
Proporção Estimada

24,50%  
Limite Superior

5,24%  
Erro Amostral

Quantidade

218

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação facilidade de preenchimento dos documentos exigidos para o plano de saúde, 19,27% dos beneficiários disseram que consideram o sistema de preenchimento e envio muito bom. Sendo 68,35% classificaram como "muito bom" ou "bom".

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

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA
14,03%	42,45%	2,48%	0,00%	(Em branco)	19,89%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
19,27%	49,08%	5,50%	0,46%	(Em branco)	25,69%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada
24,50%	55,72%	8,53%	1,36%	(Em branco)	31,49%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
5,24%	6,64%	3,03%	0,90%	(Em branco)	5,80%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

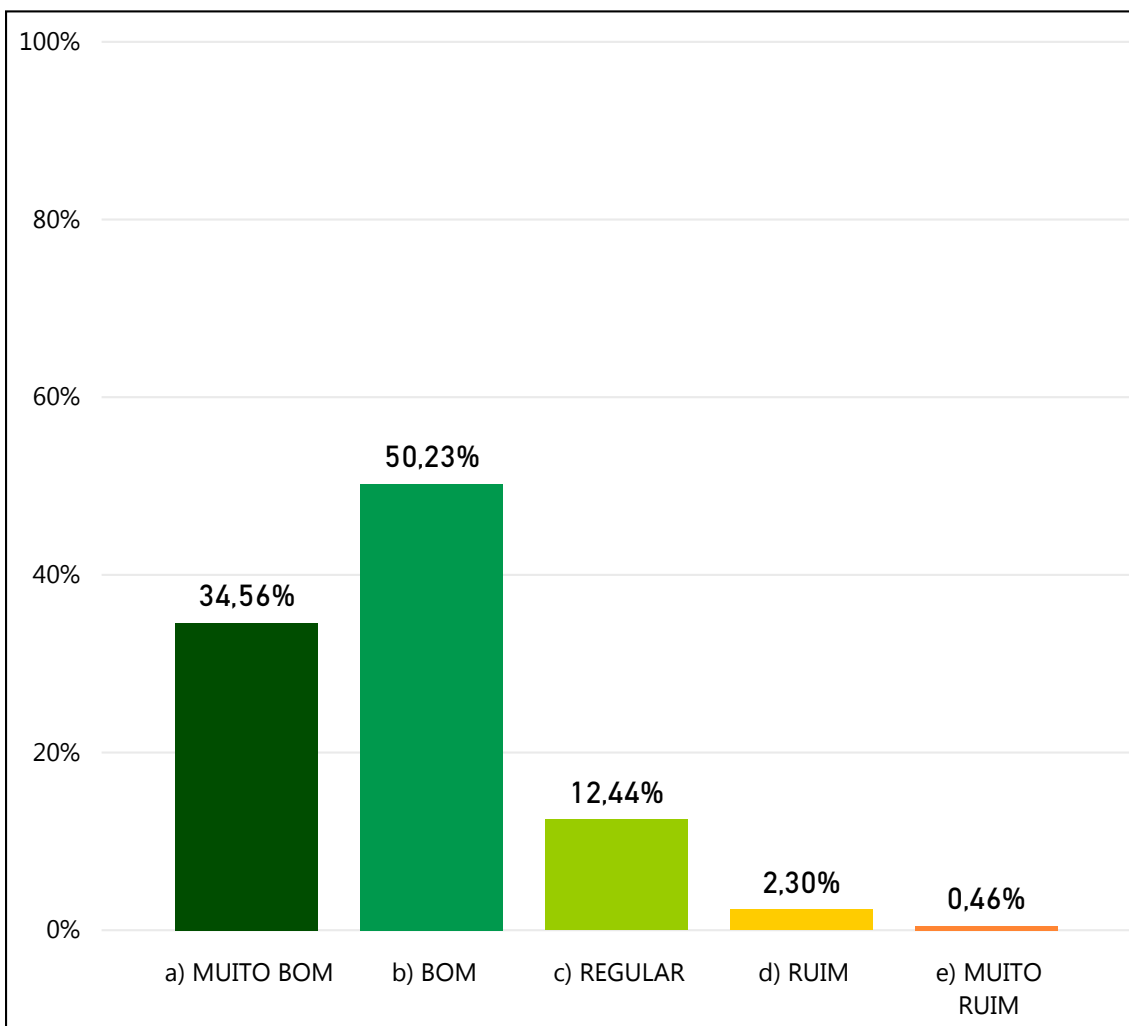




# AVALIAÇÃO GERAL

**Unimed**   
São Carlos

## 9) Como você avalia seu plano de saúde?



28,23%  
Limite Inferior

34,56%  
Proporção Estimada

40,89%  
Limite Superior

6,33%  
Erro Amostral

Quantidade

217

Questionários



Ao todo foram 217 questionários respondidos, respectivos a 99,54% dos beneficiários que responderam a questão.



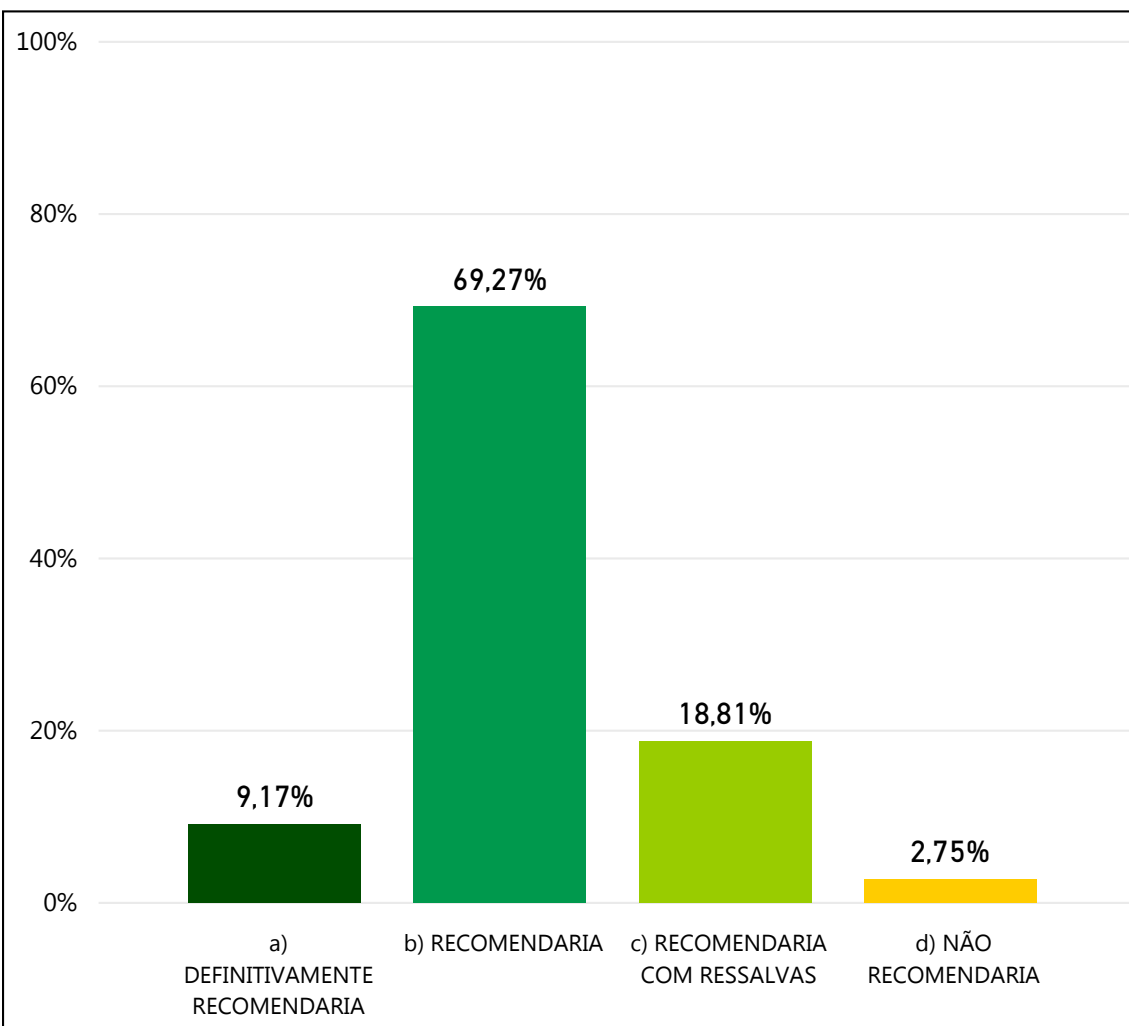
Em relação ao plano de saúde, 34,56% dos beneficiários disseram que consideram o plano muito bom. Sendo que 84,79% dos avaliados disseram que o plano é "muito bom" ou "bom".

9) Como você avalia seu plano de saúde?

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM
28,23%	43,58%	8,05%	0,31%	0,00%
Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior	Limite Inferior
34,56%	50,23%	12,44%	2,30%	0,46%
Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada	Proporção Estimada
40,89%	56,88%	16,83%	4,30%	1,36%
Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior	Limite Superior
6,33%	6,65%	4,39%	2,00%	0,90%
Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral	Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

## 10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



5,34%  
Limite Inferior

9,17%  
Proporção Estimada

13,01%  
Limite Superior

3,83%  
Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a recomendar o plano de saúde, 9,17% dos beneficiários disseram definitivamente recomendaria. Destaca-se também que 78,44% dos beneficiários recomendariam o plano de saúde sem nenhuma ressalva.

## 10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

### DEF. RECOMENDARIA

5,34%  
Limite Inferior  
9,17%  
Proporção Estimada  
13,01%  
Limite Superior  
3,83%  
Erro Amostral

### RECOMENDARIA

63,14%  
Limite Inferior  
69,27%  
Proporção Estimada  
75,39%  
Limite Superior  
6,12%  
Erro Amostral

### RECOMENDARIA C/ RESSALVAS

13,62%  
Limite Inferior  
18,81%  
Proporção Estimada  
23,99%  
Limite Superior  
5,19%  
Erro Amostral

### NÃO RECOMENDARIA

0,58%  
Limite Inferior  
2,75%  
Proporção Estimada  
4,92%  
Limite Superior  
2,17%  
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.



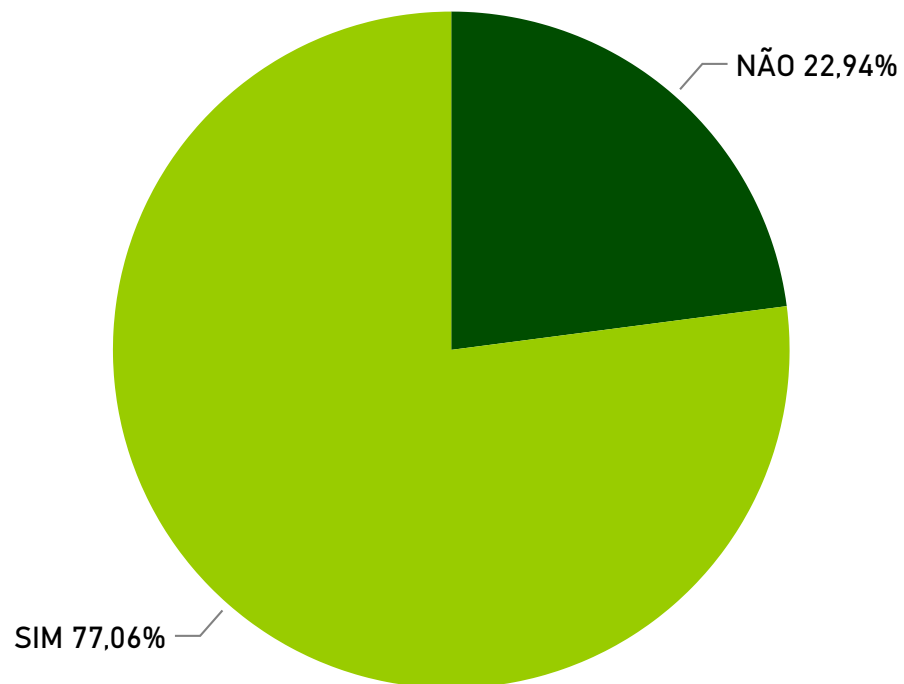
# **AValiação DO SERVIÇO PRESTADO PELA OPERADORA DE SAÚDE**



**Unimed**   
São Carlos

# Avaliação do Serviço Prestado pela Operadora de Saúde

11) Você tem facilidade para marcar consultas e exames complementares na rede credenciada?



71,48%  
Limite Inferior

77,06%  
Proporção Estimada

82,65%  
Limite Superior

5,58%  
Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a facilidade para marcar consultas e exames na rede credenciada do plano de saúde, 77,06% dos beneficiários disseram que tem facilidade.

11) Você tem facilidade para marcar consultas e exames complementares na rede credenciada?

SIM
71,48%
Limite Inferior
77,06%
Proporção Estimada
82,65%
Limite Superior
5,58%
Erro Amostral

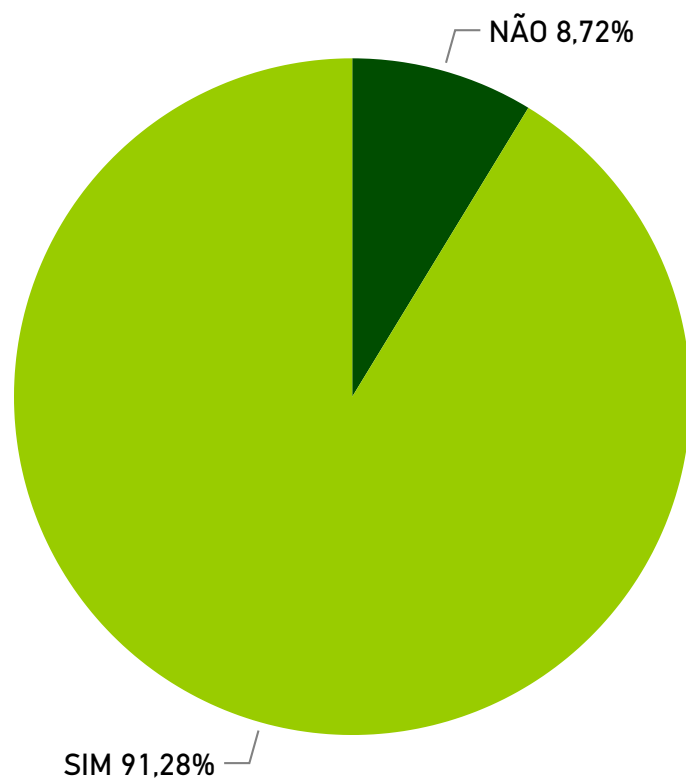
NÃO
17,35%
Limite Inferior
22,94%
Proporção Estimada
28,52%
Limite Superior
5,58%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.



# Avaliação do Serviço Prestado pela Operadora de Saúde

12) Você está satisfeito com o atendimento prestado pela rede credenciada (médicos, laboratórios, clínicas, hospitais e prestadores de serviço de saúde)?



87,54%

Limite Inferior

91,28%

Proporção Estimada

95,03%

Limite Superior

3,74%

Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a satisfação do atendimento da rede credenciada do plano de saúde, 91,28% dos beneficiários disseram que estão satisfeitos.

12) Você está satisfeito com o atendimento prestado pela rede credenciada (médicos, laboratórios, clínicas, hospitais e prestadores de serviço de saúde)?

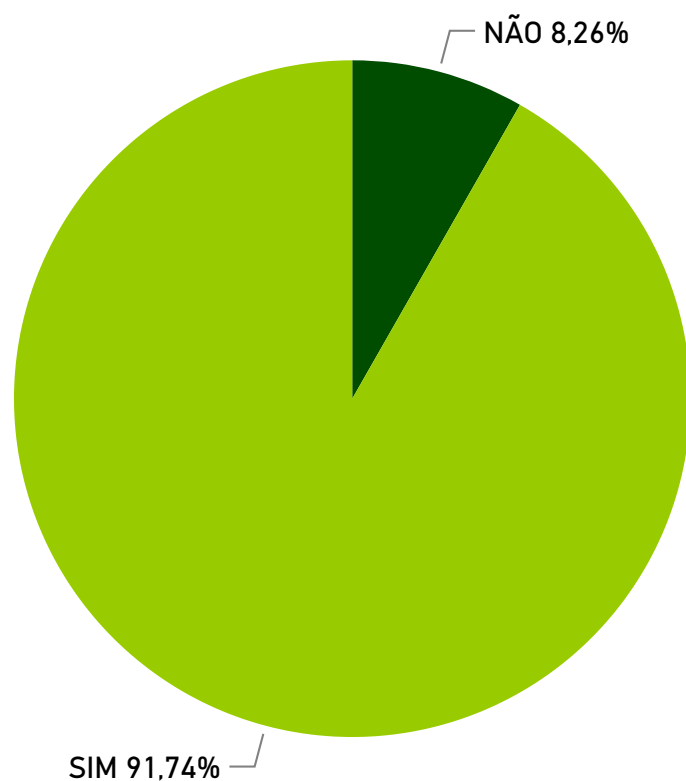
SIM
87,54%
Limite Inferior
91,28%
Proporção Estimada
95,03%
Limite Superior
3,74%
Erro Amostral

NÃO
4,97%
Limite Inferior
8,72%
Proporção Estimada
12,46%
Limite Superior
3,74%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.

# Avaliação do Serviço Prestado pela Operadora de Saúde

13) Você está satisfeito com relação a todos os canais de atendimento disponibilizados pela operadora?



88,09%

Limite Inferior

91,74%

Proporção Estimada

95,40%

Limite Superior

3,65%

Erro Amostral

Quantidade

**218**

Questionários



Ao todo foram 218 questionários respondidos, sendo que todos (100%) responderam a questão.



Em relação a satisfação com os canais de atendimento disponibilizados pela operadora, 91,74% dos beneficiários disseram que estão satisfeitos.

13) Você está satisfeito com relação a todos os canais de atendimento disponibilizados pela operadora?

SIM
88,09%
Limite Inferior
91,74%
Proporção Estimada
95,40%
Limite Superior
3,65%
Erro Amostral

NÃO
4,60%
Limite Inferior
8,26%
Proporção Estimada
11,91%
Limite Superior
3,65%
Erro Amostral

Intervalo de confiança: 95%.



# CONCLUSÃO FINAL



**Unimed**   
São Carlos



– A taxa de respondentes foi equivalente a 37,59% (218 questionários), reflexo da desatualização dos contatos dos beneficiários, sendo necessárias ações para melhoria destas informações;

– Com 218 questionários respondidos, conforme relatório da auditoria independente, tivemos um erro de ordem 6,6%, ou seja, maior que o estipulado (5%); Porém com os resultados obtidos, a operadora já tem informações para aprimorar as ações, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos aos beneficiários;



***"CUIDAR DE VOCÊ  
ESSE É O PLANO"***

– Na dimensão atenção a saúde, destaca-se que 78,90% dos avaliados disseram terem cuidados de saúde "sempre" e "a maioria das vezes"; 71,56% disseram ter atenção imediata "sempre" e "a maioria das vezes"; Porém, vale ressaltar que apenas 11,01% disseram ter recebido algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, indicando então que a operadora deve investir em comunicação de seu plano;



– 87,61% dos beneficiários avaliados consideram "muito bom" e "bom" a atenção recebida por meio do plano de saúde;

– Ainda se tratando de atenção a saúde, 71,56% disseram que o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados é "muito bom" ou "bom";



– Com relação a dimensão "Canais de Atendimento da Operadora", 79,36% dos avaliados classificaram como "muito bom" ou "bom", o acesso as informações de que precisava; 68,35% avaliam os documentos ou formulários exigidos quanto a facilidade no preenchimento e envio, "muito bom" ou "bom"; Apenas 11,93% (26 beneficiários) disseram que suas reclamações foram resolvidas, sendo que 82,11% disseram nunca terem feito alguma reclamação e 5,96% (13 beneficiários) não tiveram sua reclamação resolvida.



Na avaliação geral da pesquisa com relação a Operadora Unimed São Carlos:



– 84,79% dos respondentes avaliaram seu plano como "muito bom" e "bom";

– 78,44% dos respondentes "recomendaria" ou "definitivamente recomendaria" o plano para amigos ou familiares.

