

A woman with long brown hair is carrying a young child on her back. They are in a grassy field with trees in the background, and the sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The child is wearing a striped shirt, and the woman is wearing a light blue top.

**Faculdade
UNIMED**

121
MKTSTATION

Avaliação dos Serviços Prestados Unimed Governador Valadares

Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Unimed Governador Valadares

Faculdade
UNIMED



Objetivo: mensuração da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela operadora Unimed Governador Valadares.

Responsável técnico: Estatística Margarida Maria de Mendonça, CONRE6-MG nº 6731.

Coleta de dados: realizada pela empresa ONE TO ONE MARKETING STATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI – EPP, durante os dias 14 a 20 de abril de 2018, no intervalo de 8h às 21h.

Amostra: a população projetada para a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Unimed Governador Valadares foi de beneficiários do plano de saúde da operadora, nos últimos 12 meses. Foram realizadas 600 entrevistas.

Estratificação: a construção da amostra baseou-se em beneficiários da cidade de Governador Valadares e nas demais cidades da área de abrangência da operadora, por titularidade, sexo e faixa etária (excluindo beneficiários abaixo de 18 anos).

Margem de erro: 4,1%

Intervalo de confiança: 95,5%

Informações complementares: Erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 4,1%, não havendo necessidade de tratamento dos erros não amostrais. As cotas foram completadas conforme o especificado. A taxa de respondentes esperada de respondentes era de 50%.

CARACTERIZAÇÃO

Percebe-se que a maior parte dos beneficiários entrevistados possuem plano coparticipativo, são titulares, do sexo feminino, na faixa etária acima de 65 anos.

Feminino
57,86%

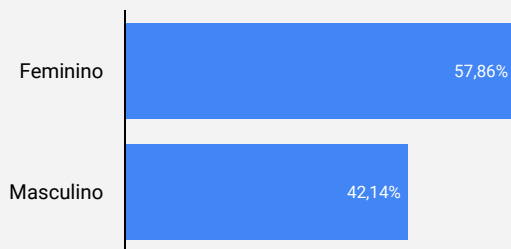
Faixa etária: + 65 anos
23,83%

Titular do plano
69,26%

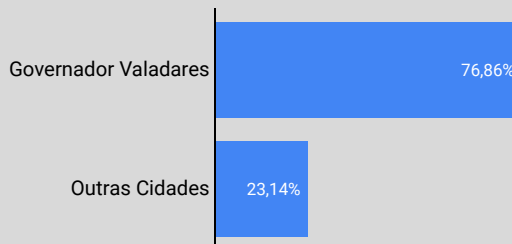
Governador Valadares
76,86%

Coparticipativo
68,22%

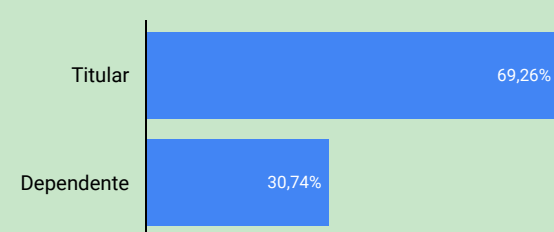
SEXO



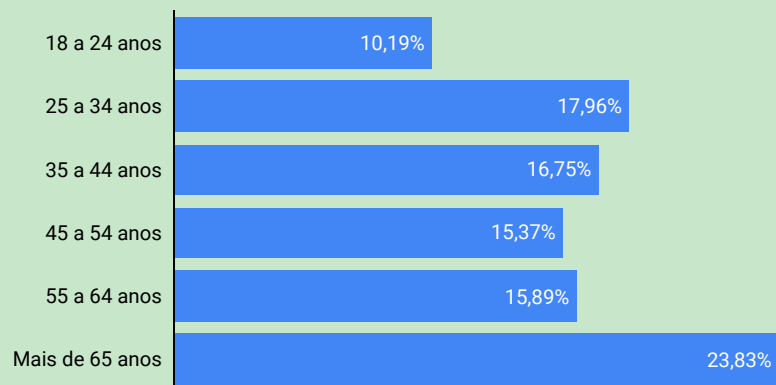
CIDADES



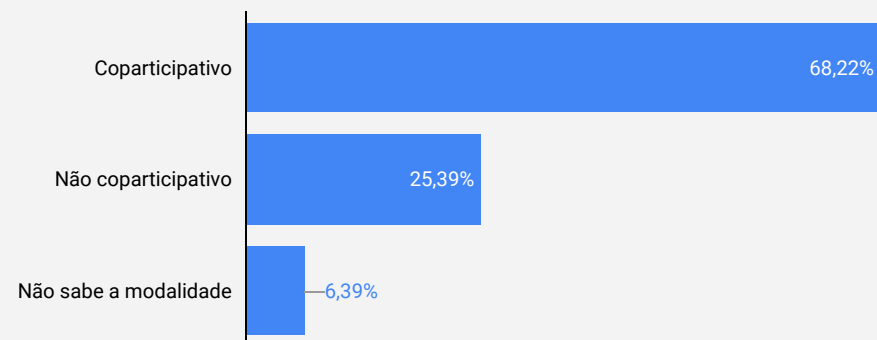
TITULARIDADE



FAIXA ETÁRIA



MODALIDADE DO PLANO



AValiação dos Serviços Prestados

Mais de 70% dos entrevistados avaliam positivamente os serviços de saúde. Nos últimos 12 meses a maioria dos beneficiários alegam que conseguiram atendimento de consultas e exames. A maior parte não necessitou de pronta atenção em saúde nos últimos 12 meses, bem como a maioria dos beneficiários não recebeu da operadora comunicados convidando ou esclarecendo sobre exames preventivos, como mamografia, urologia e outros.

Atendimento serviços de saúde: "Bom"

43,87%

Acessa às vezes consultas e exames

30,07%

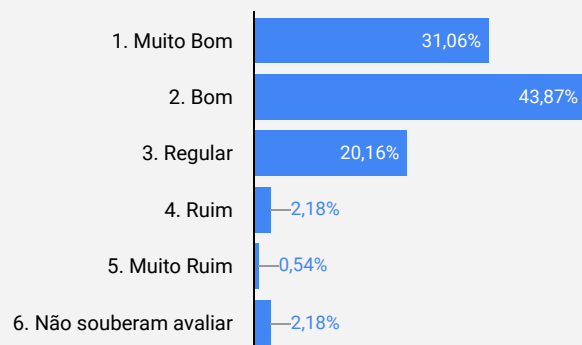
Não necessitou de pronta atenção em saúde

40,43%

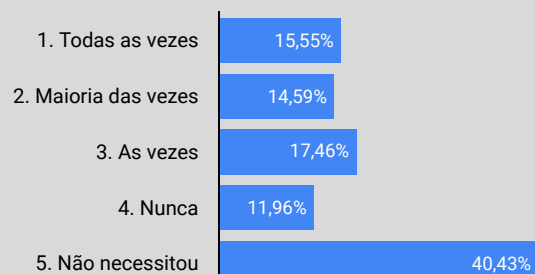
Não recebeu comunicado sobre prevenção

83,81%

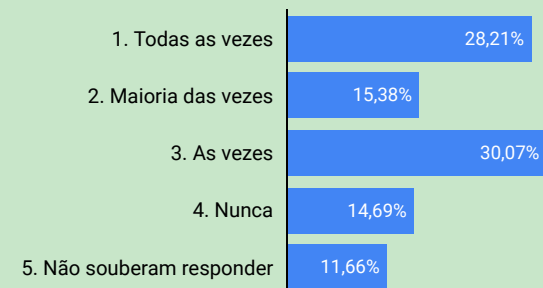
Avaliação da qualidade dos hospitais, laboratórios, clínicas e consultas



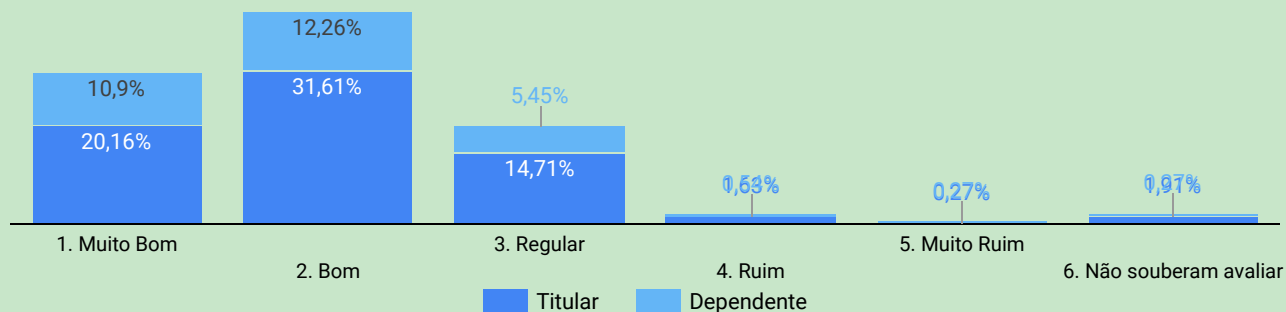
Com que frequência necessitou de Pronta Atenção em saúde nos últimos 12 meses



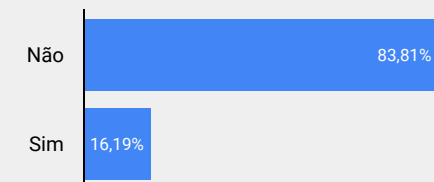
Com que frequência conseguiu acesso à consultas, exames e tratamentos (últimos 12 meses)



Avaliação do Atendimento por Titularidade



Recebeu nos últimos 12 meses da operadora comunicados e esclarecimentos sobre exames preventivos



AValiação DO ATENDIMENTO E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os beneficiários que entraram em contato com a operadora, em sua maioria, optaram pelo atendimento presencial. A maior parte dos beneficiários avalia positivamente a facilidade de preenchimento e envio de formulários e documentos exigidos pela Unimed Governador Valadares. Avaliam também positivamente o atendimento recebido para esclarecimento de dúvidas, informações e ajuda. Apenas 20,67% dos entrevistados realizaram alguma reclamação do plano de saúde, e desses, 52,05% alegam que sua reclamação foi resolvida.

Entrou em contato presencialmente

40,61%

Teve reclamação resolvida

52,05%

Não fez reclamação do plano

79,33%

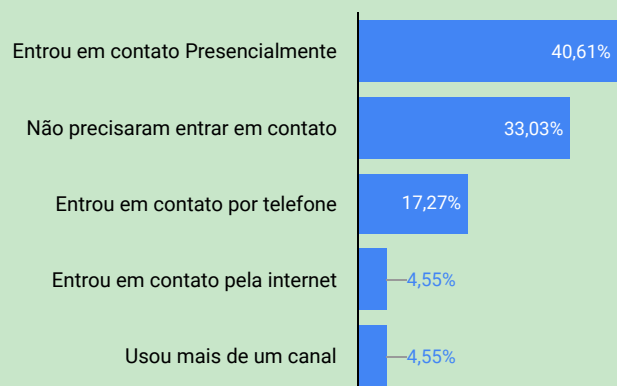
Avalia como "Bom" a facilidade de envio de docs.

40,97%

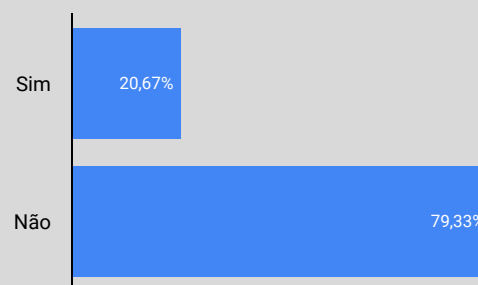
Achou o atendimento "Bom"

41,63%

Precisou entrar em contato com a operadora nos últimos 12 meses?



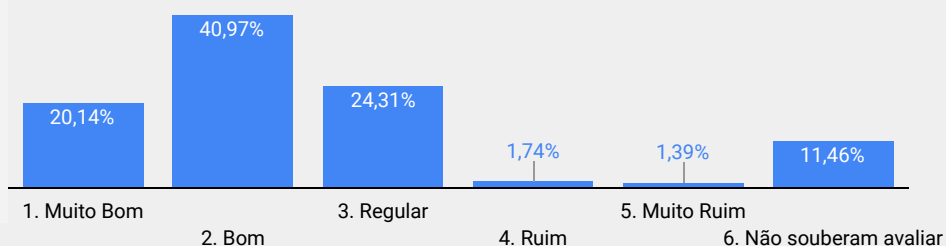
Fez alguma reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses?



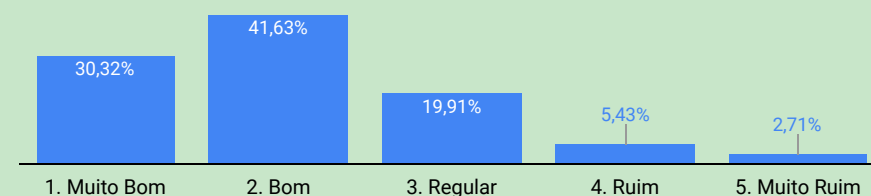
A reclamação foi resolvida?



Facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela operadora



Como avalia o atendimento, informações e ajuda da operadora



AVALIAÇÃO DO PLANO UNIMED

A avaliação do plano de saúde da Unimed Governador Valadares é muito boa, sendo que no geral, avaliam positivamente o plano mais de 75% dos beneficiários entrevistados. Menos de 4% dos entrevistados avaliou negativamente o plano. Analisando a avaliação do plano por sexo, percebe-se que tanto homens quanto mulheres avaliam bem o plano.

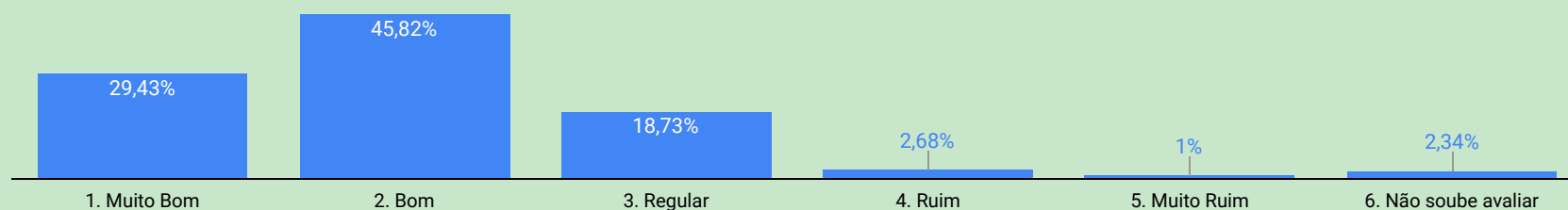
Pessoas que avaliam o plano como "Bom"

45,82%

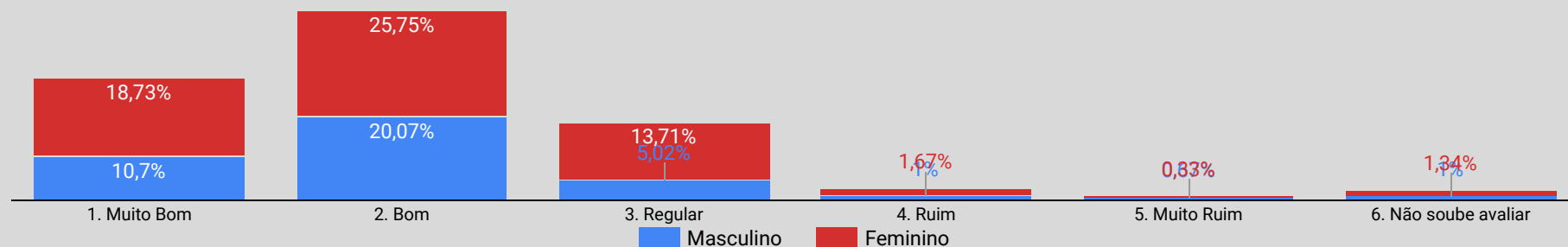
Mulheres que avaliam o plano "Bom"

25,75%

Qual a avaliação geral para seu plano de saúde?



Avaliação do Plano de saúde por Sexo



AVALIAÇÃO DO PLANO UNIMED

Realizando um cruzamento das avaliações do plano de saúde pela titularidade do beneficiário observou-se que o plano é bem avaliado tanto por titulares, quanto por dependentes, não havendo variação das respostas. O mesmo ocorre na avaliação pela faixa etária, mas percebe-se que a faixa etária acima de 55 anos a avaliação é mais positiva.

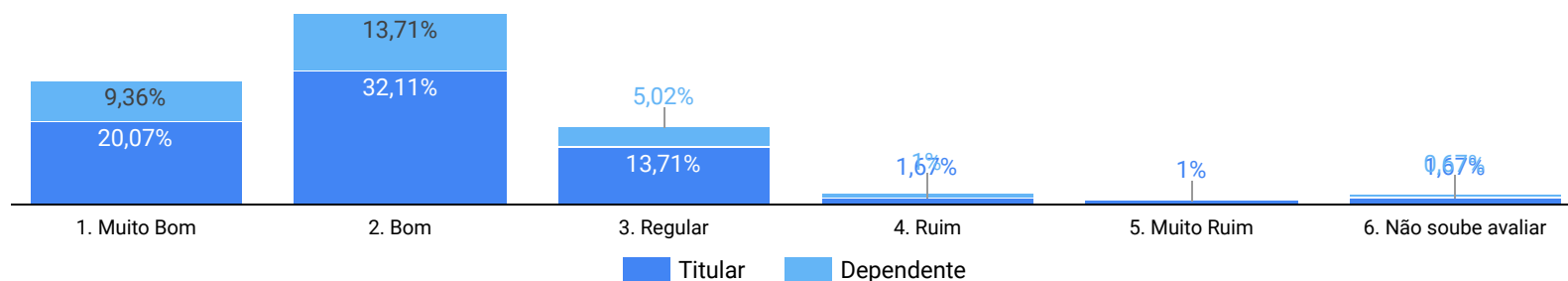
Titulares avaliam o plano como "Bom"

32,11%

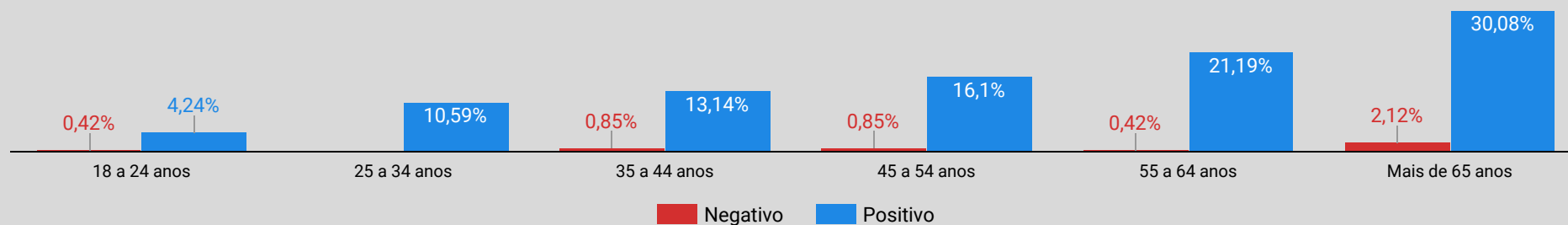
+65 anos avaliam o plano como "Muito Bom"

30,08%

Avaliação do Plano de Saúde por Titularidade



Avaliação do Plano de Saúde por Faixa Etária



RECOMENDAÇÃO DO PLANO

O plano de saúde da Unimed Governador Valadares seria recomendado por mais de 93% dos beneficiários, sendo que a maioria recomendaria "com certeza". A faixa etária acima de 65 anos apresenta maior índice de beneficiário que "recomendariam com certeza".

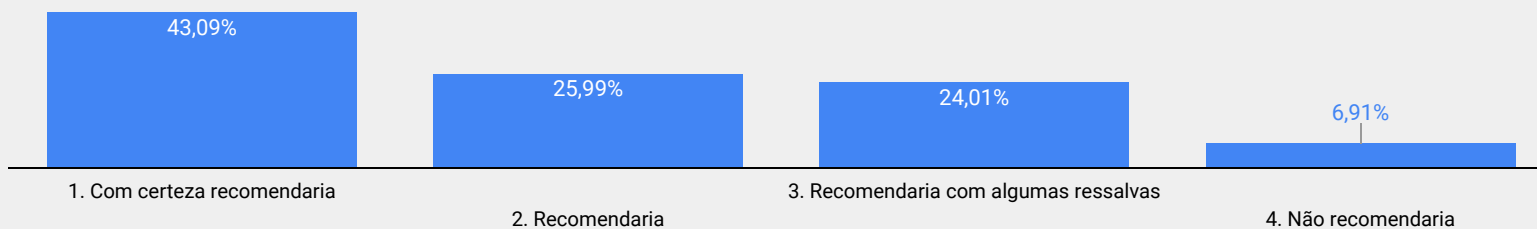
Com certeza, recomendaria o plano

43,09%

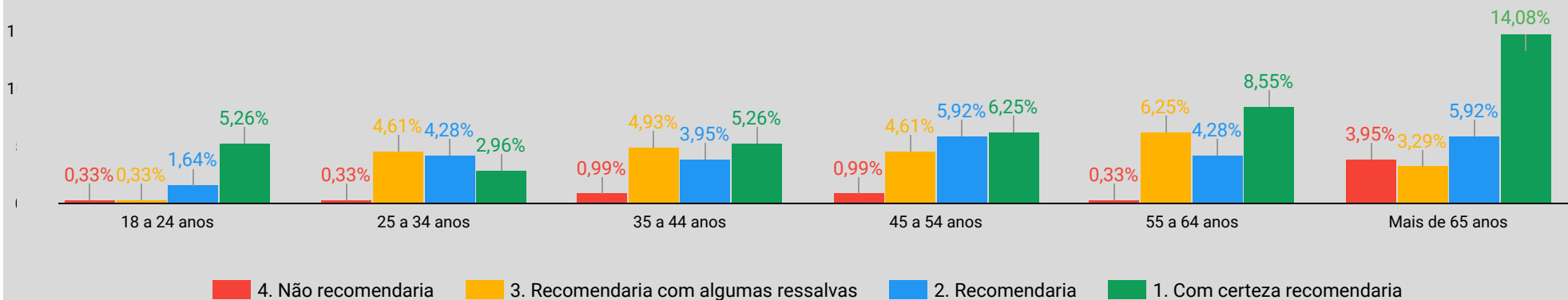
+ de 65 anos que, com certeza recomendaria

14,08%

Recomendaria seu plano de saúde para amigos e familiares?



Recomendação do plano por faixa etária



RECOMENDAÇÃO DO PLANO

A recomendação do plano por titularidade não apresenta variações dos índices por titulares e dependentes, ambos, em sua maioria, recomendariam o plano à amigos e familiares. O mesmo acontece avaliando a recomendação por sexo, tanto homens quanto mulheres recomendariam o plano de saúde da Unimed Governador Valadares.

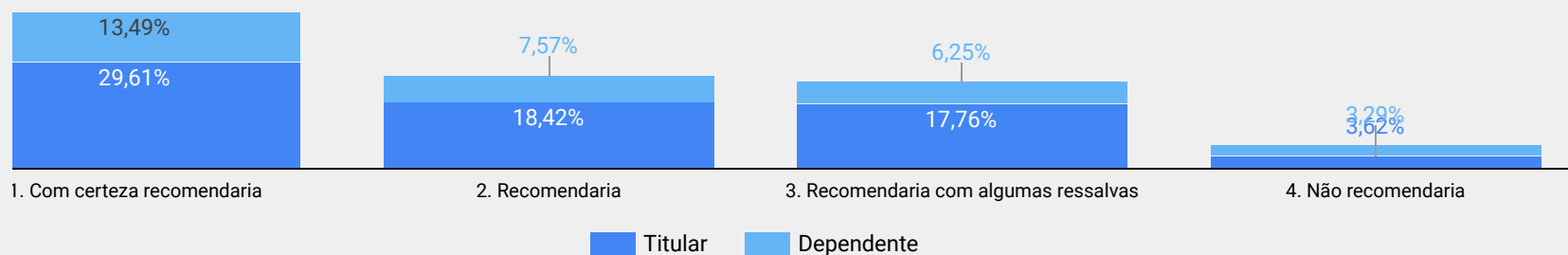
Titulares que recomendariam o plano com certeza

29,61%

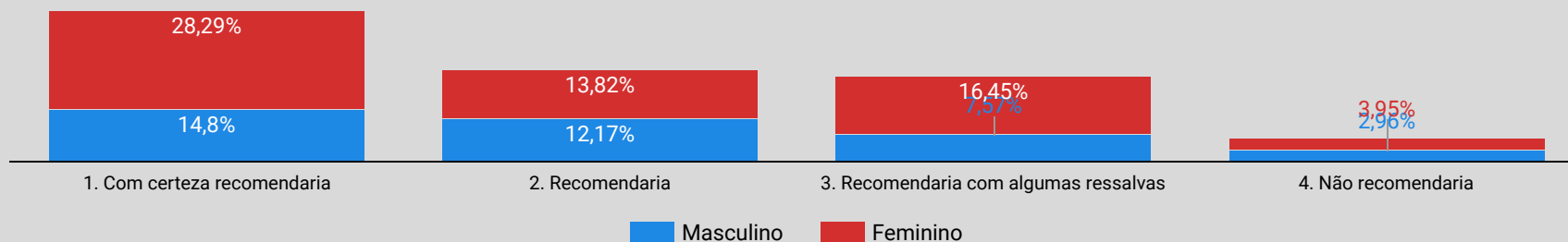
Beneficiárias do sexo feminino que recomendariam o plano com certeza

28,29%

Recomendação por Titularidade



Recomendação do Plano por Sexo



CONCLUSÕES

Faculdade
UNIMED



A Unimed Governador Valadares é avaliada positivamente por mais de 75% dos entrevistados (29,43% de avaliações como "Muito Bom" e 45,82% como "Bom").

A maioria dos beneficiários possui plano coparticipativo (68,22%), e apesar de haver um maior número de beneficiários na faixa etária acima de 65 anos (23,83%), não há grandes disparidades entre os percentuais encontrados por faixa etária.

O potencial de propaganda boca-a-boca (pessoas que recomendariam o plano para amigos e familiares) é superior à 93%.

Aproximadamente 20% dos beneficiários fizeram contato com a operadora para reclamar do plano de saúde, e desses mais de 52% tiveram seus problemas resolvidos.

Um ponto de atenção identificado é em relação à comunicação e esclarecimentos da Unimed Governador Valadares em relação à exames preventivos, uma vez que mais de 80% dos beneficiários alega não ter recebido esse tipo de informação da operadora nos últimos 12 meses.

No cenário geral a Unimed Governador Valadares é muito bem avaliada pelos seus beneficiários.