



**Faculdade  
UNIMED**

**121**  
MKTSTATION

# Avaliação dos Serviços Prestados Unimed Três Vales

# Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Unimed Três Vales

Faculdade  
UNIMED



**Objetivo:** mensuração da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela operadora Unimed Três Vales.

**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 17 a 24 de abril de 2018, no intervalo de 8h às 21h.

**Amostra:** a população projetada para a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Unimed Três Vales 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 Teófilo Otoni 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:** 4,0%

**Intervalo de confiança:** 95,5%

**Informações complementares:** Erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 4,0%, 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

A maioria dos beneficiários entrevistados da Unimed Três Vales possuem plano coparticipativo, residem na cidade de Teófilo Otoni, são titulares, do sexo feminino, na faixa etária acima de 65 anos.

Feminino  
63,65%

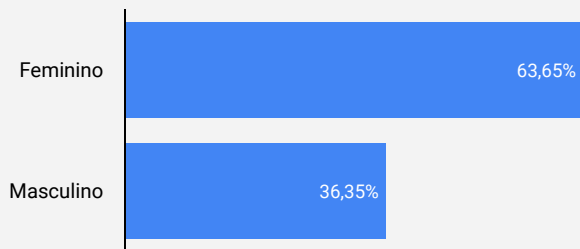
Teófilo Otoni  
74,34%

Titular do plano  
74,67%

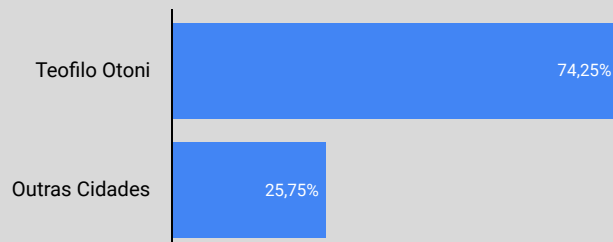
Faixa etária: + 65 anos  
26,64%

Coparticipativo  
71,22%

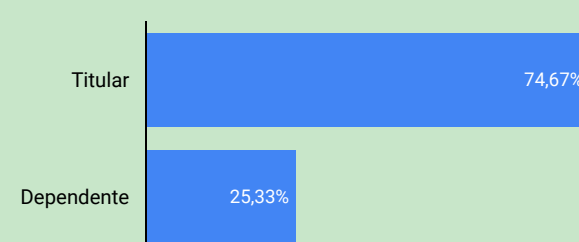
## SEXO



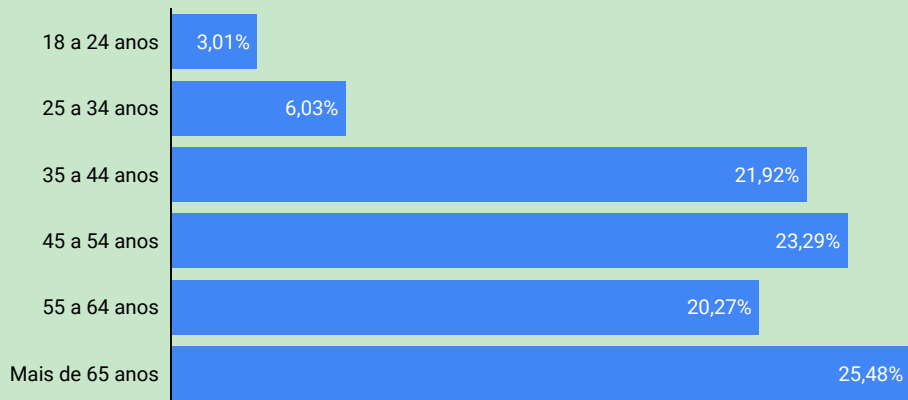
## CIDADES



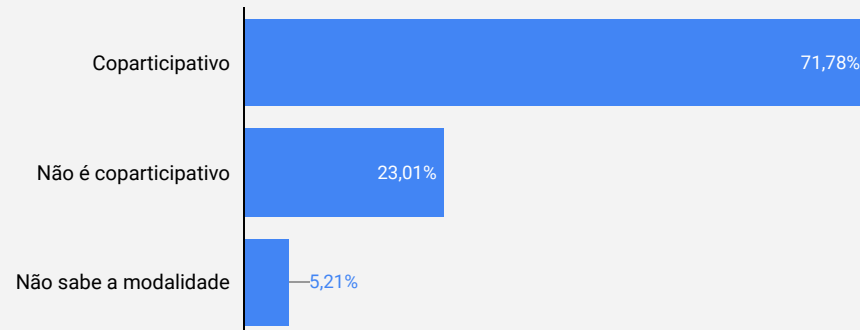
## TITULARIDADE



## FAIXA ETÁRIA



## MODALIDADE DO PLANO



# AValiação dos Serviços Prestados

Nos últimos 12 meses a maioria dos beneficiários entrevistados alegam que conseguiram atendimento para consultas e exames. Mais de 40% dos entrevistados não necessitou de pronta atenção em saúde. 85,20% dos beneficiários entrevistados não recebeu da operadora comunicados convidando ou esclarecendo sobre exames preventivos, como mamografia, urologia e outros. A maioria dos titulares avaliam os serviços de saúde prestados pela Unimed Três Vales como "Bom".

Qualidade serv. saúde: "Bom"

42,60%

Não precisaram de pronta atenção em saúde

42,11%

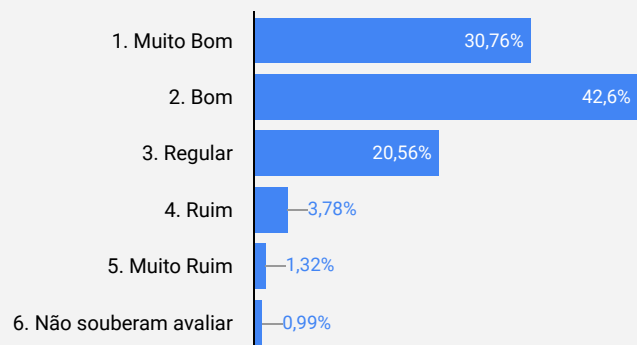
Conseguiu acessar às vezes consulta e exames

34,70%

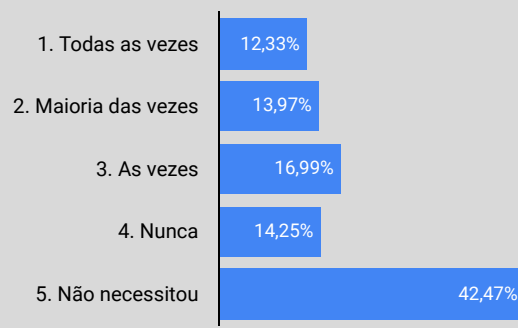
Não receberam comunicados sobre exames preventivos

85,20%

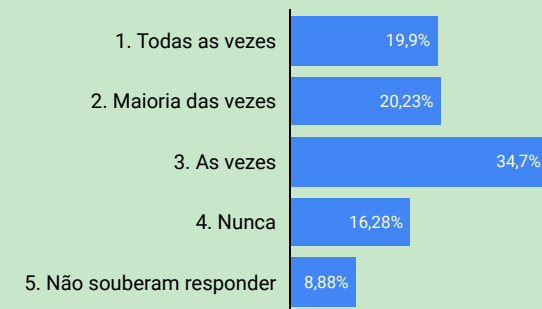
## Avaliação da qualidade dos hospitais, laboratórios, clínicas e consultas



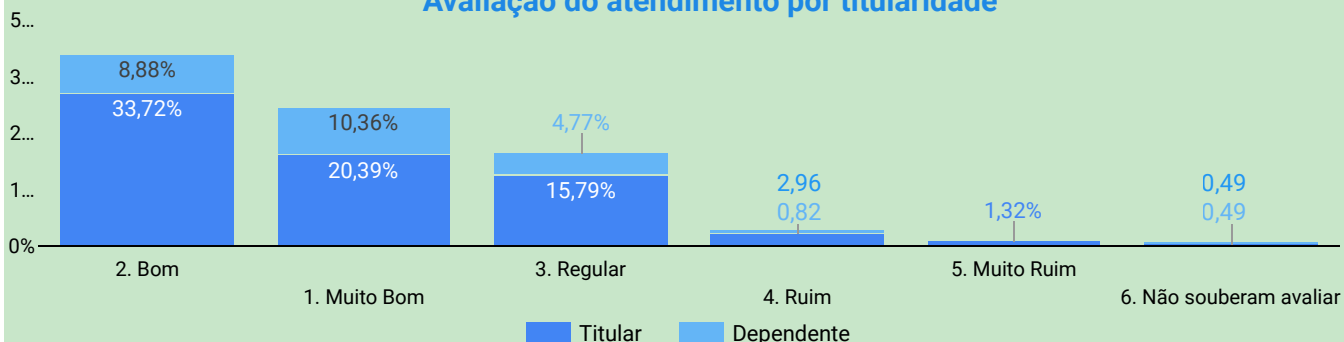
## Com que frequência necessitou de pronta atenção em saúde nos últimos 12 meses



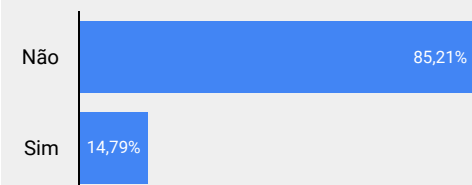
## Com que frequência conseguiu acesso à consultas, exames e tratamentos (últimos 12 meses)



## 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

A maioria dos beneficiários entrevistados não entraram em contato com a operadora nos últimos 12 meses, mas dos que entraram, mais de 30% optaram pelo atendimento presencial. Menos de 15% dos entrevistados realizaram alguma reclamação do plano de saúde, e desses, mais de 56% alegam que sua reclamação foi resolvida. A maior parte dos beneficiários avalia positivamente a facilidade de preenchimento e envio de documentação para a operadora. Avaliam positivamente o atendimento recebido para esclarecimentos de dúvidas, informações e ajuda.

Não precisou contatar com a OPS

38,32%

Não realizou reclamação do plano

85,89%

Reclamação resolvida

56,58%

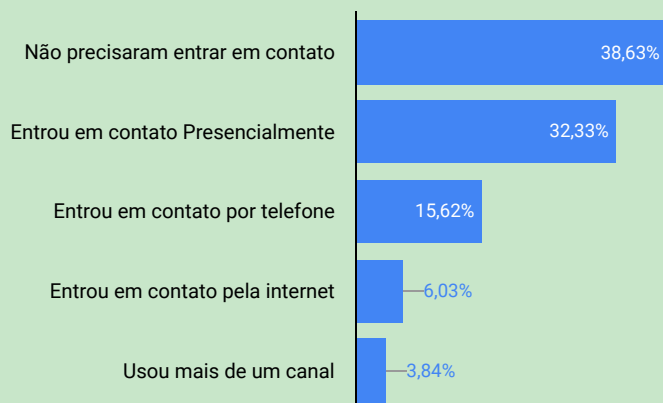
Facilidade preenc. e envio de docs.

43,91%

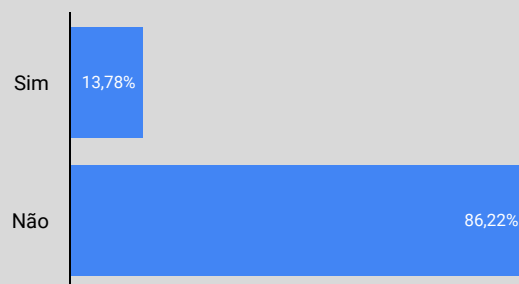
Achou atendimento/ajuda "Bom"

48,56%

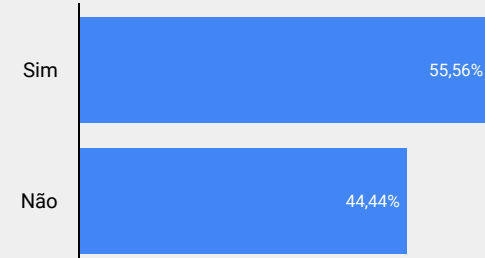
## Precisou entrar em contato com a operadora nos últimos 12 meses?



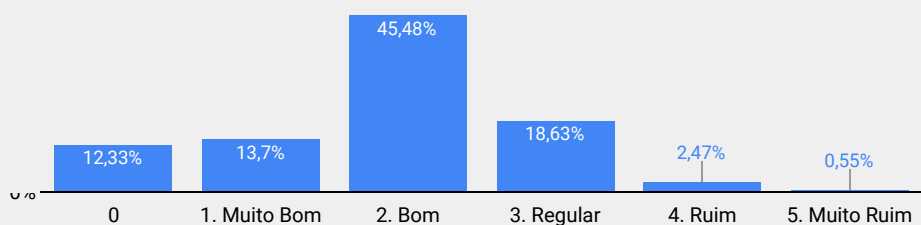
## Fez alguma reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses?



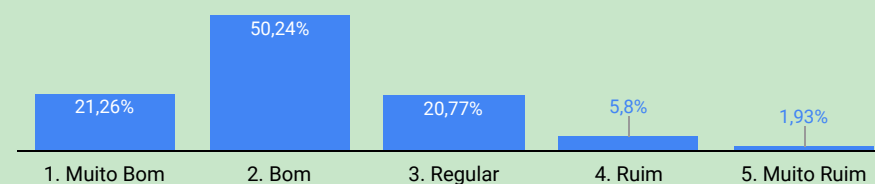
## A reclamação foi resolvida?



## 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 Três Vales é muito positiva, sendo que no geral, avaliam positivamente o plano mais de 75% dos beneficiários entrevistados. Menos de 3% dos entrevistados avaliou negativamente o plano. Na avaliação do plano por sexo, tanto homens quanto mulheres avaliam bem o plano.

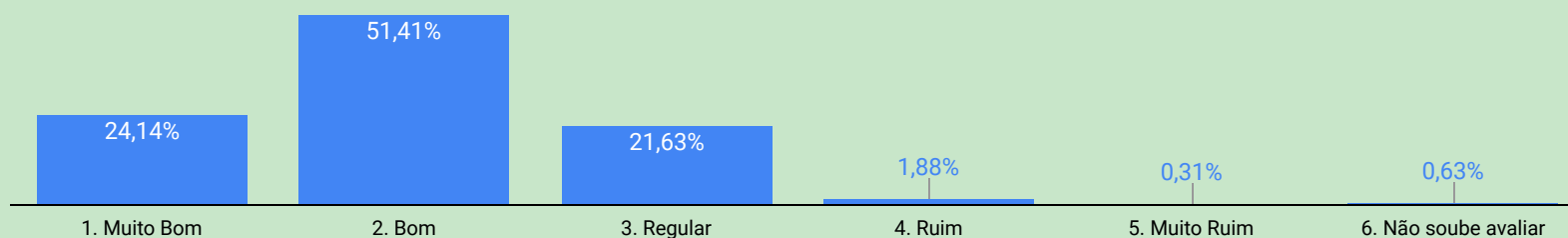
Pessoas que avaliam o plano como "Bom"

50,76%

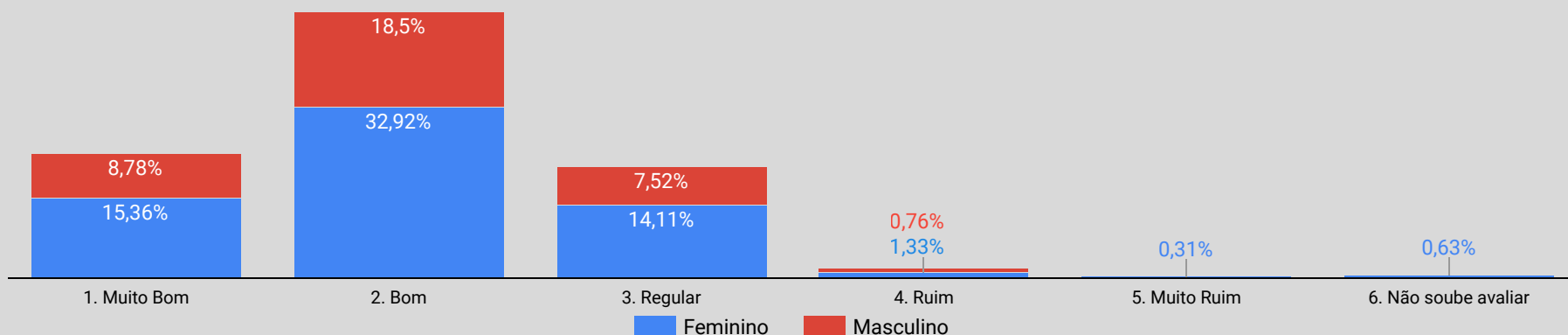
Mulheres que avaliaram o plano como "Bom"

32,39%

## Qual a avaliação geral para seu plano de saúde?



## Avaliação do plano de saúde por sexo



# AVALIAÇÃO DO PLANO UNIMED

O plano é bem avaliado tanto por titulares, quanto por dependentes entrevistados, por exemplo, mais de 40% dos titulares avaliam o plano como "Bom". O mesmo ocorre na avaliação pela faixa etária, onde a avaliação é muito positiva, principalmente nas faixas etárias acima de 45 anos.

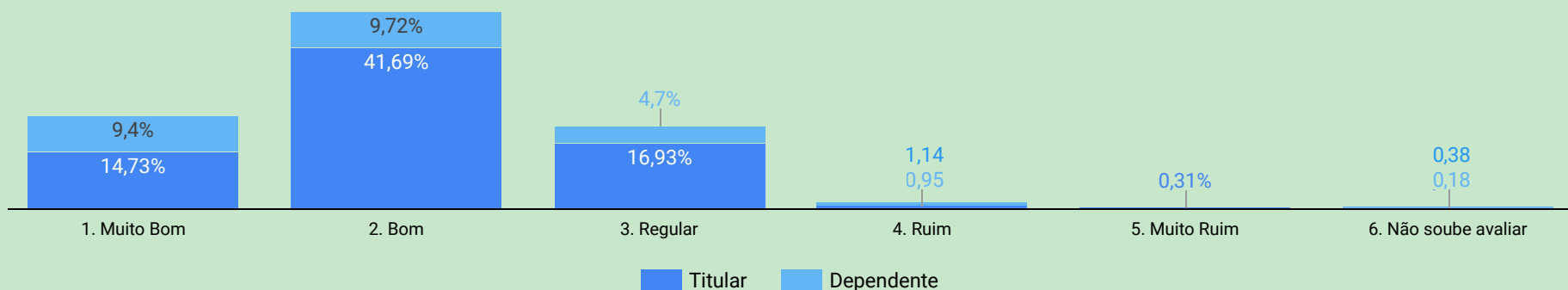
Titulares avaliam o plano como "Bom"

40,91%

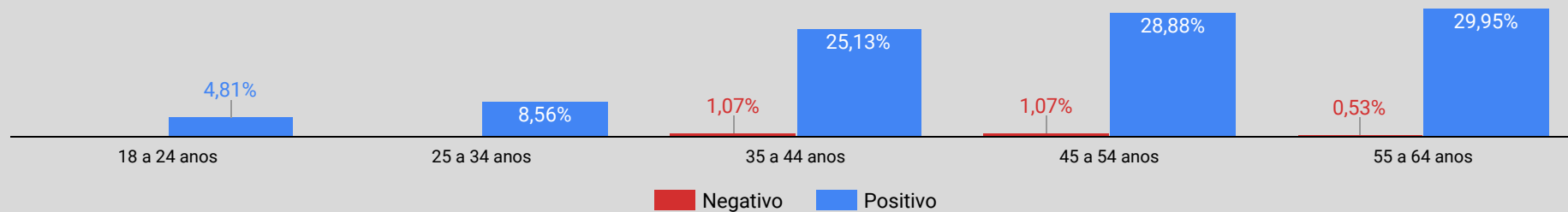
Faixa etária 55 a 64 anos avaliam o plano positivamente

31,60%

## Avaliação do plano por Titularidade



## Avaliação do plano por Faixa Etária



# RECOMENDAÇÃO DO PLANO

O plano de saúde da Unimed Três Vales seria recomendado por mais de 93% dos beneficiários entrevistados, sendo que a maioria recomendaria "com certeza". As faixas etárias 55 a 64 e acima de 65 anos apresentam maior índice de entrevistados que "recomendariam com certeza".

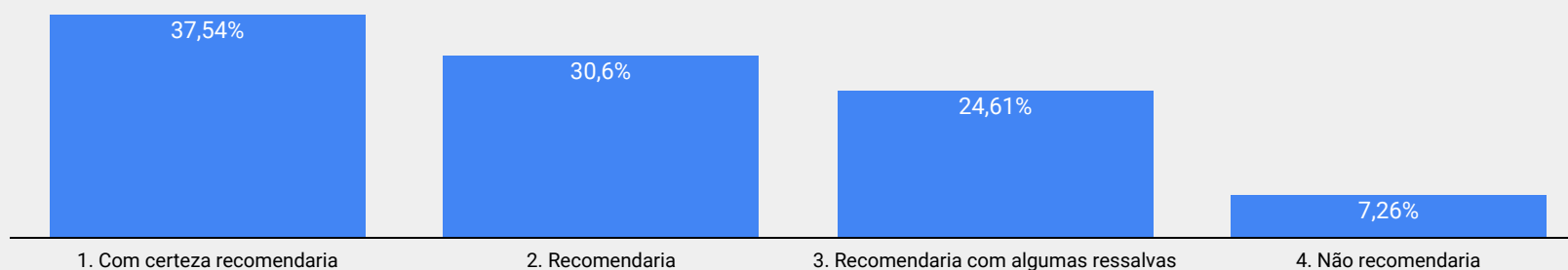
Com certeza, recomendaria o plano

37,98%

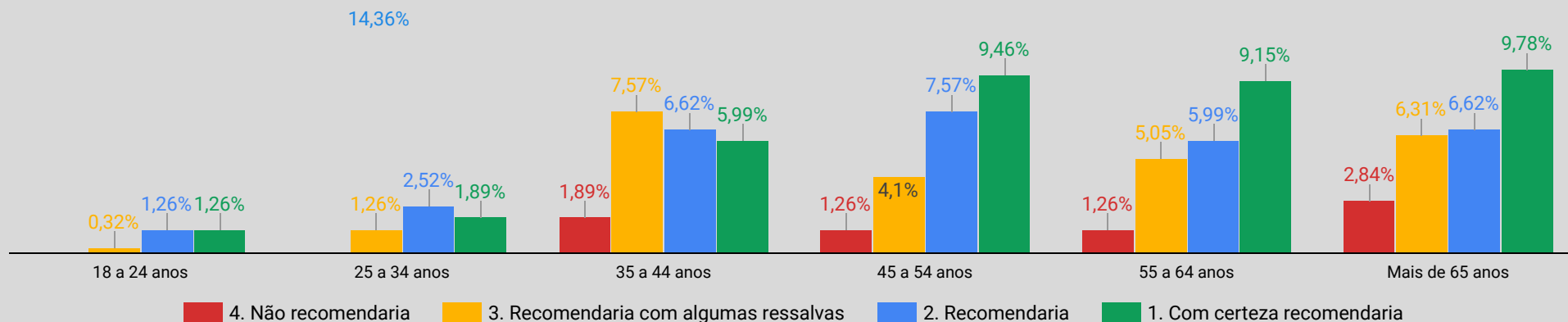
+ de 65 anos que, com certeza recomendaria

9,92%

## Recomendaria seu plano de saúde para amigos e familiares?



## Recomendação do plano por faixa etária





# RECOMENDAÇÃO DO PLANO

Em sua maioria, os beneficiários entrevistados recomendariam o plano à amigos e familiares, independente da titularidade, visto que apenas 5,73% de titulares não recomendariam o plano, e entre os dependentes, apenas 1,15% da totalidade. O mesmo acontece avaliando a recomendação do plano por sexo, no ambos recomendariam o plano de saúde da Unimed Três Vales.

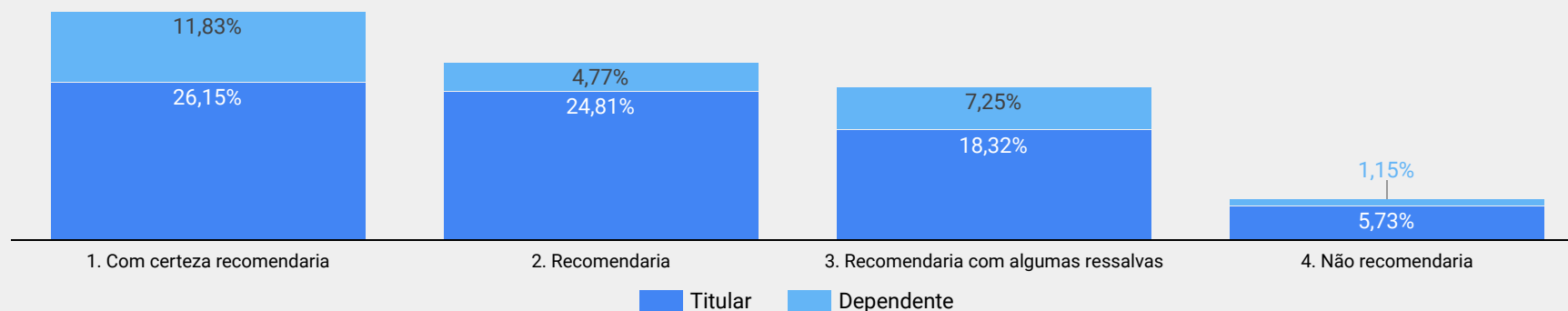
Sexo feminino que com certeza recomendaria o plano

25,57%

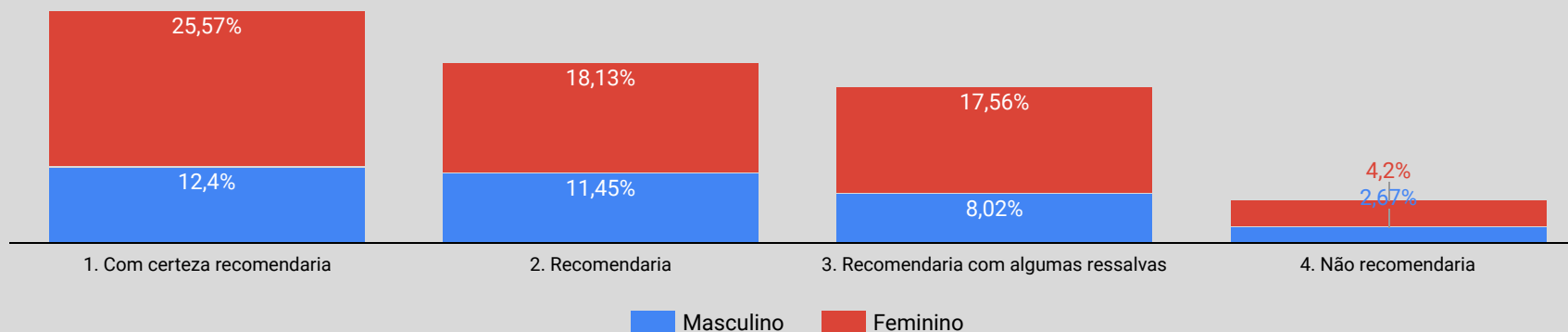
Titulares que com certeza recomendaria o plano

26,15%

## Recomendação do plano por titularidade



## Recomendação do plano por sexo



# CONCLUSÕES

Faculdade  
**UNIMED**



A Unimed Três Vales é muito bem avaliada pelos beneficiários entrevistados (24,52% de avaliações como "Muito Bom" e 50,76% como "Bom").

Menos de 14% dos entrevistados fizeram contato para realizar reclamações do plano de saúde, e desses mais da metade tiveram seus problemas resolvidos.

Um ponto de atenção é em relação às ações de prevenção, uma vez que mais de 85% dos entrevistados responderam que não receberam da operadora comunicados ou esclarecimentos sobre exames preventivos, como mamografia e exames urológicos.

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