

A woman with long brown hair is carrying a young child on her back. They are standing in a grassy field during sunset, with the sun low on the horizon, creating a warm, golden glow and lens flare effects. 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 Vale do Aço

Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Unimed Vale do Aço

Faculdade
UNIMED



Objetivo: mensuração da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela operadora Unimed Vale do Aço.

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 20 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 Vale do Aço 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 das cidades de Ipatinga, Coronel Fabriciano, Timóteo 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 da Unimed Vale do Aço possuem plano coparticipativo, são titulares, do sexo feminino, na faixa etária entre 55 a 64 anos.

Feminino
58,28%

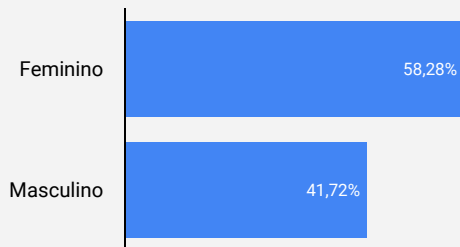
Outras Cidades
56,62%

Titular do plano
65,73%

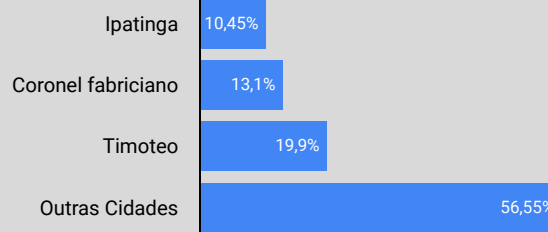
Faixa etária: 55 a 64 anos
26,66%

Coparticipativo
50,17%

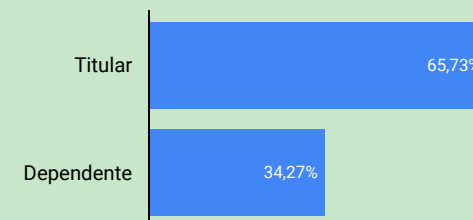
SEXO



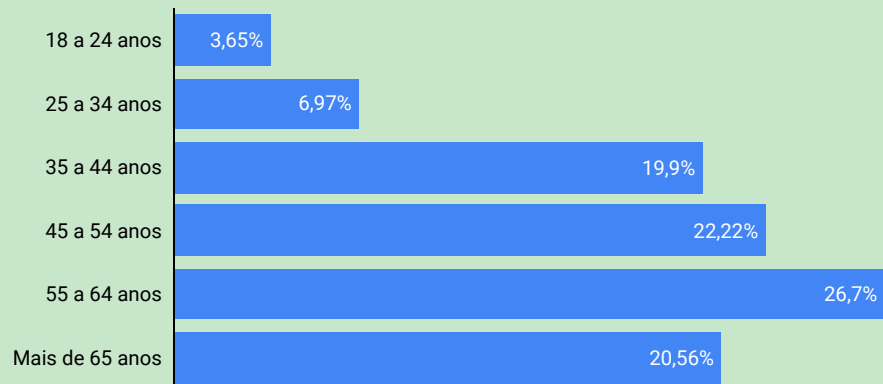
CIDADES



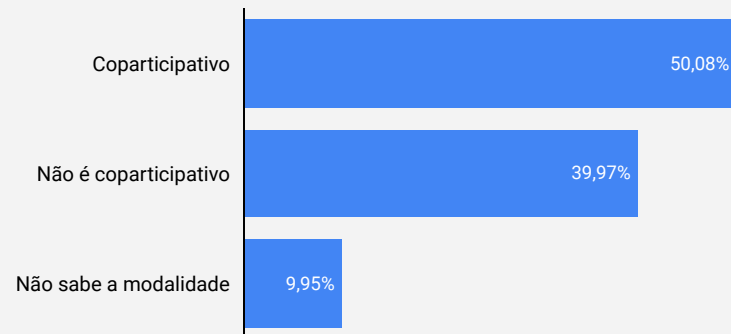
TITULARIDADE



FAIXA ETÁRIA



MODALIDADE DO PLANO



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Mais de 80% dos beneficiários entrevistados avalia positivamente os serviços de saúde. A maior parte dos entrevistados alegam que conseguiram atendimento para consultas e exames. Mais de 38% não necessitou de pronta atenção em saúde. Dois pontos de atenção foram: 86,42% dos entrevistados não receberam da operadora comunicados sobre exames preventivos e 34,60% alegou nunca ter conseguido acessar consultas e exames. A maior parte dos titulares avaliam os serviços de saúde prestados como "Bom".

Avalia serviços de saúde com "Bom"

48,68%

Não precisou de pronta atenção em saúde

38,74%

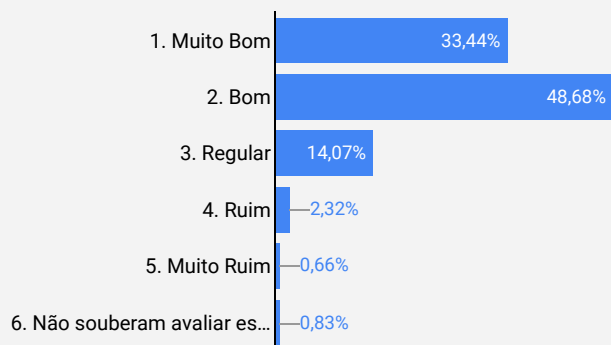
Não conseguiu acessar consultas e exames

34,60%

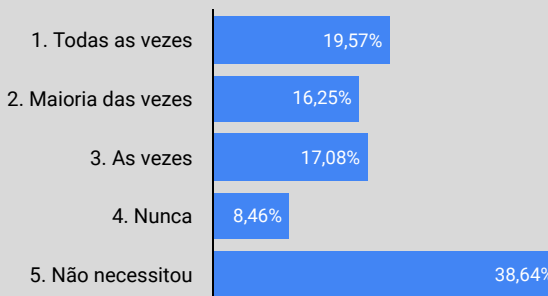
Não recebeu comunicado sobre prevenção

86,42%

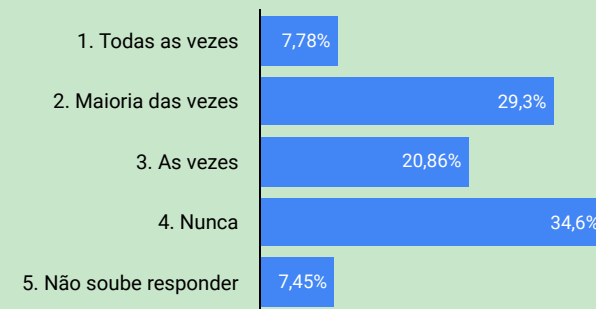
Avaliação da qualidade dos hospitais, laboratórios, clínicas e consultas



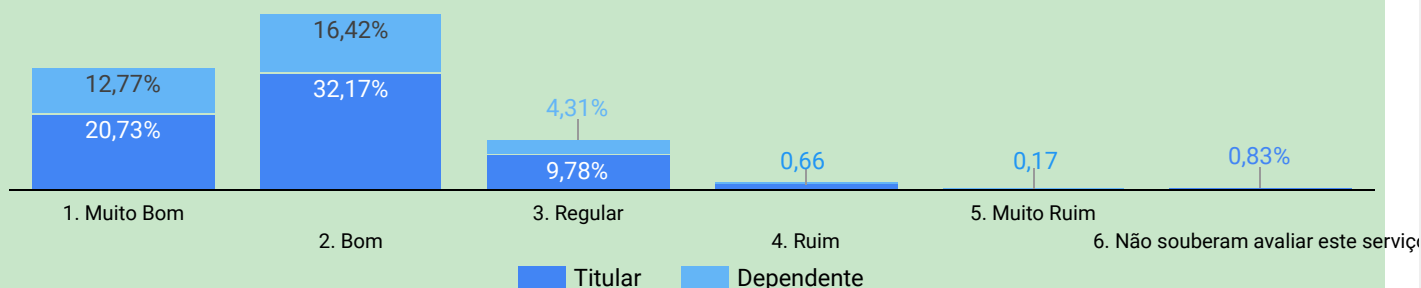
Com que frequência necessitou de pronta atenção em saúde nos últimos 12 meses



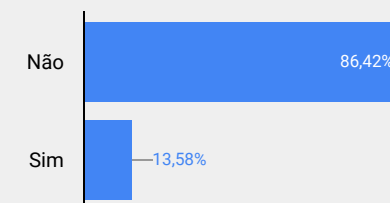
Com que frequência conseguiu acesso à consultas, exames e tratamentos (últimos 12 meses)



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 entrevistados que entraram em contato com a Unimed Vale do Aço, em sua maioria, optaram pelo atendimento presencial. 65,56% dos beneficiários avalia positivamente a facilidade de preenchimento e envio de formulários e documentos exigidos pela operadora. Apenas 17,38% dos entrevistados realizaram alguma reclamação do plano de saúde, e desses, 56,31% alegam que sua reclamação foi resolvida. Mais de 70% dos entrevistados avaliou positivamente as informações e ajuda recebidas da Unimed Vale do Aço.

Não precisou entrar em contato

38,41%

Não fez reclamação do plano

79,30%

Teve reclamação resolvida

56,31%

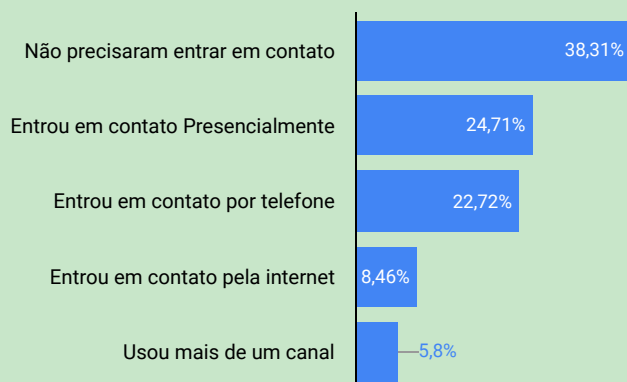
Avalia como "Bom" a facilidade de envio de docs.

45,52%

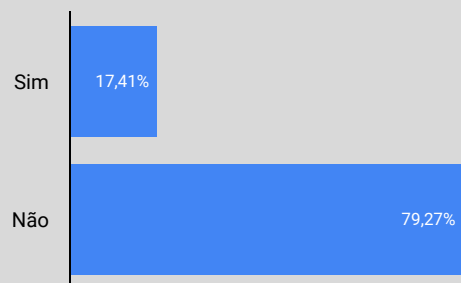
Avaliou o atendimento como "Bom"

45,15%

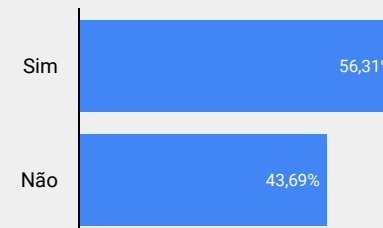
Precisou entrar em contato com a operadora nos últimos 12 meses?



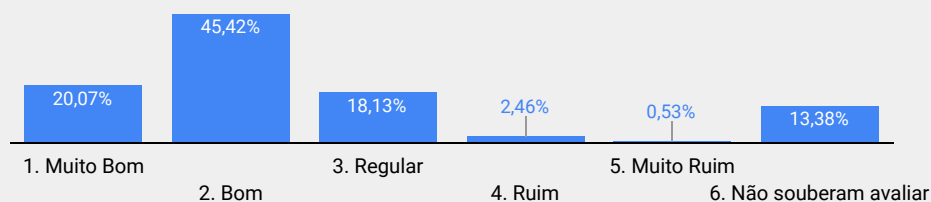
Fez alguma reclamação do plano de saúde nos últimos 12 meses?



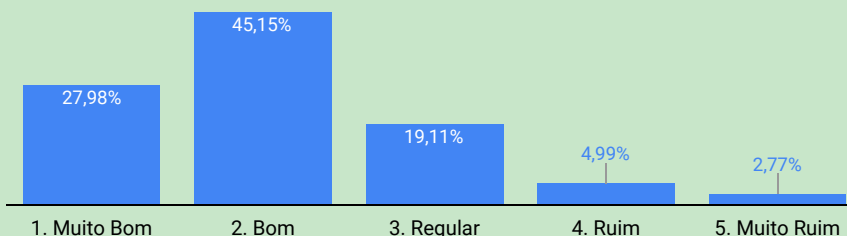
A reclamação foi resolvida?



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 Vale do Aço é muito boa. No geral mais de 80% dos beneficiários entrevistados avaliam positivamente o plano. Na avaliação do plano por sexo, tanto homens quanto mulheres avaliam bem o plano de saúde.

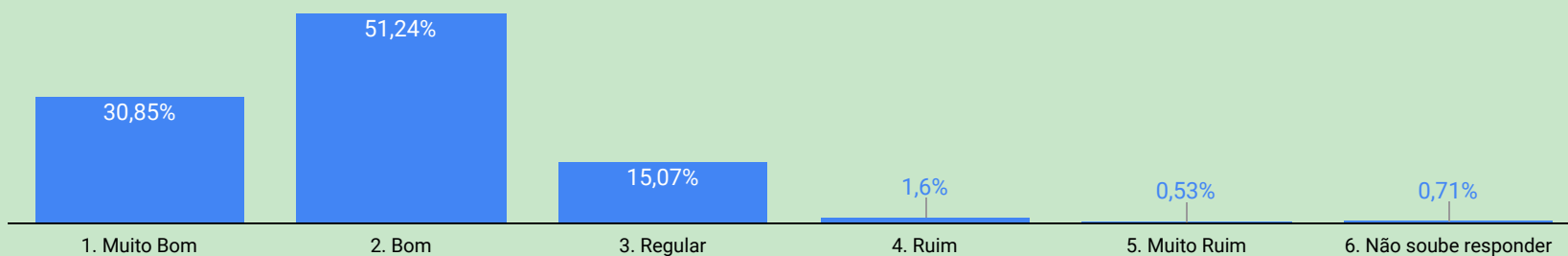
Pessoas que avaliam o plano como "Bom"

51,33%

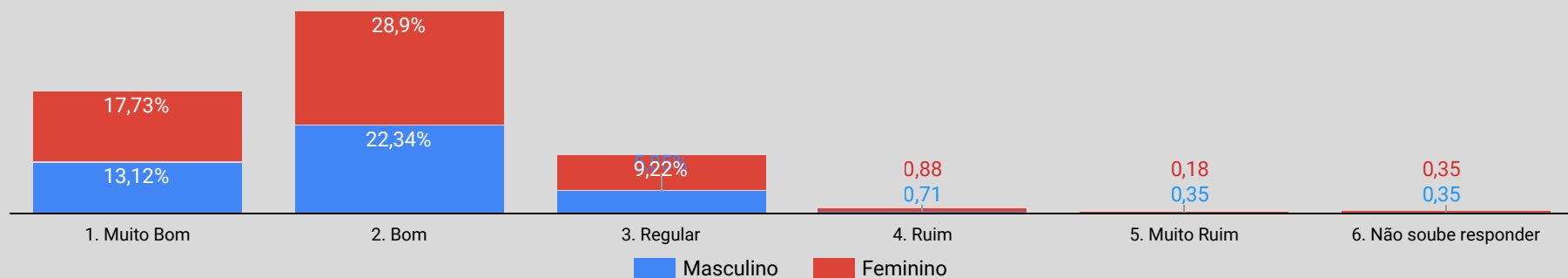
Mulheres que avaliam o plano como "Bom"

29,03%

Qual a avaliação geral para seu plano de saúde?



Avaliação do plano de saúde por sexo



AVALIAÇÃO DO PLANO UNIMED

O plano de saúde é bem avaliado tanto por titulares, quanto por dependentes. O mesmo ocorre na avaliação pela faixa etária, sendo o plano bem avaliado em todas as faixas etárias entrevistadas.

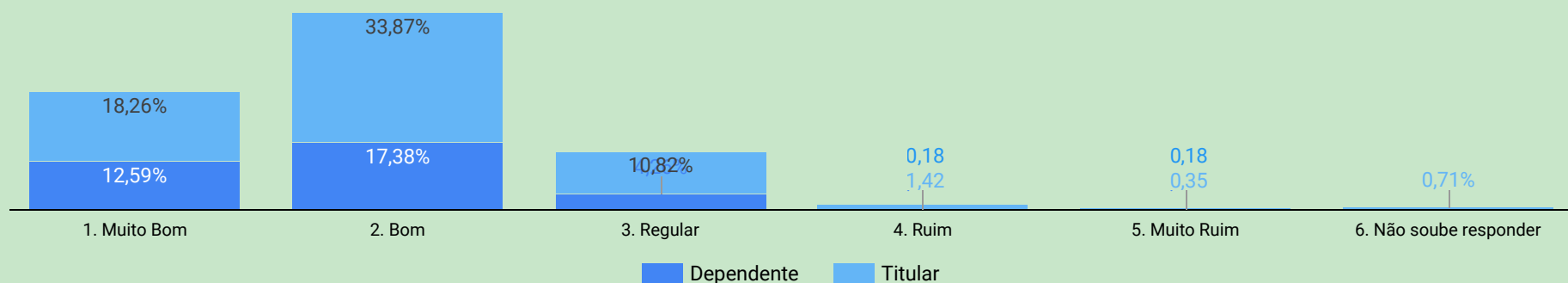
Titulares avaliam o plano como "Bom"

33,98%

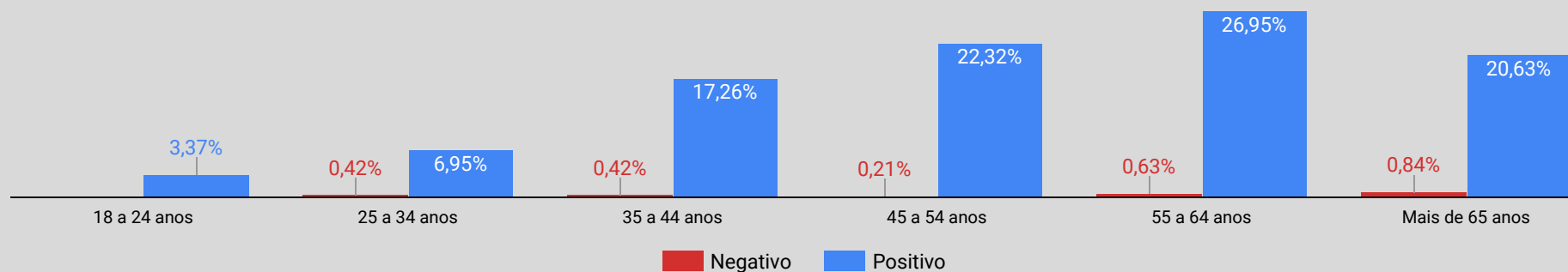
Pessoa de 55 a 64 anos avaliam o plano positivamente

26,89%

Avaliação do plano por Titularidade



Avaliação do plano por Faixa Etária



RECOMENDAÇÃO DO PLANO

O plano de saúde da Unimed Vale do Aço seria recomendado por mais de 95% dos beneficiários entrevistados, sendo que a maioria recomendaria "com certeza". A faixa etária entre 55 a 64 anos apresenta maior índice de beneficiários que "recomendariam com certeza".

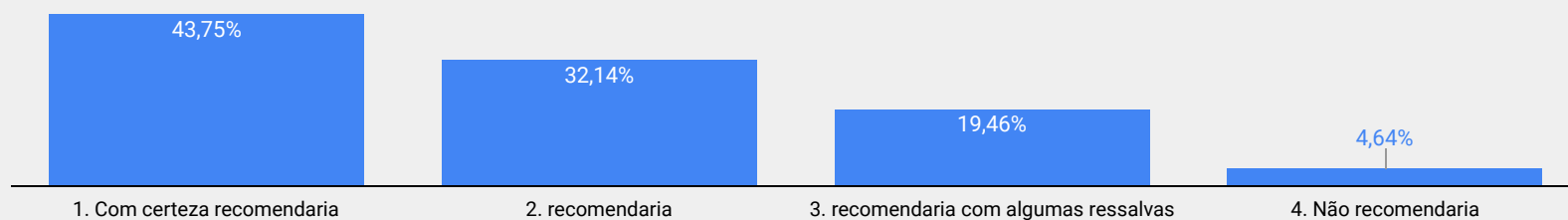
Com certeza recomendaria o plano

43,85%

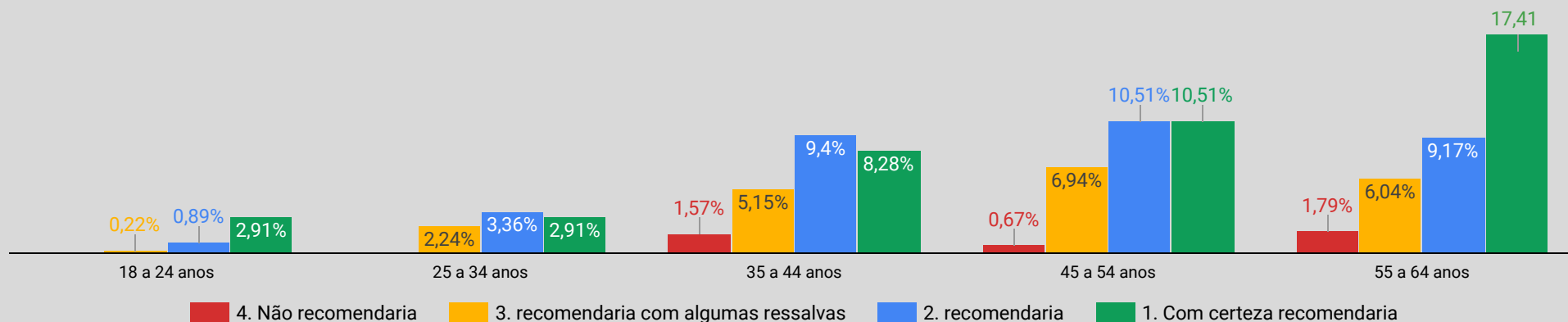
Faixa etária de 55 a 64 anos que com certeza recomendaria o plano

17,41%

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 Vale do Aço.

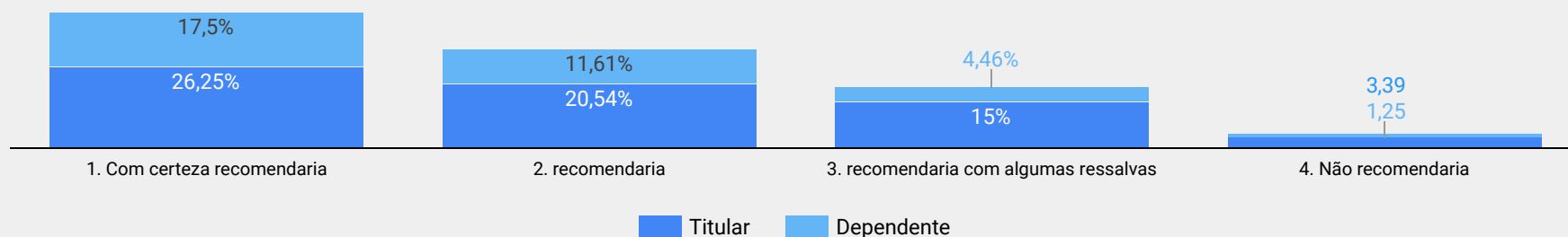
Titular que, com certeza recomendaria o plano

26,38%

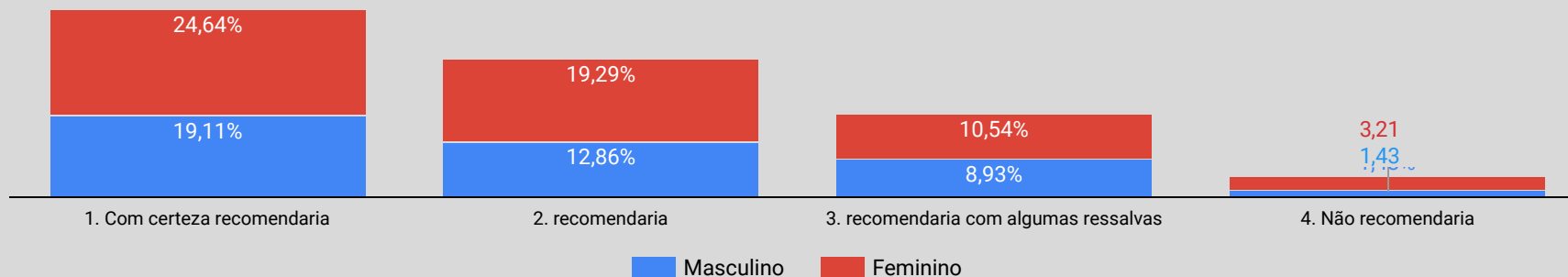
Pessoas do sexo feminino que, com certeza recomendaria o plano

24,78%

Recomendação do plano por titularidade



Recomendação do plano por sexo



CONCLUSÕES

Faculdade
UNIMED



A Unimed Vale do Aço é avaliada positivamente por mais de 80% dos entrevistados (30,85% de avaliações como "Muito Bom" e 51,24% como "Bom").

Aproximadamente 17% dos beneficiários fizeram algum contato com a operadora para reclamar do plano de saúde. Desses, mais de 56% tiveram seus problemas resolvidos.

Os pontos de atenção identificados são em relação à comunicação e esclarecimentos da Unimed Vale do Aço sobre exames preventivos, uma vez que aproximadamente de 86% dos beneficiários afirmaram não ter recebido esse tipo de informação da operadora nos últimos 12 meses; e pouco mais de 34% dos entrevistados alegarem que não conseguiram acessar consultas e exames.

A Unimed Vale do Aço é muito bem avaliada pelos seus beneficiários, no geral, sendo que 95% dos entrevistados recomendariam o plano para amigos e familiares.