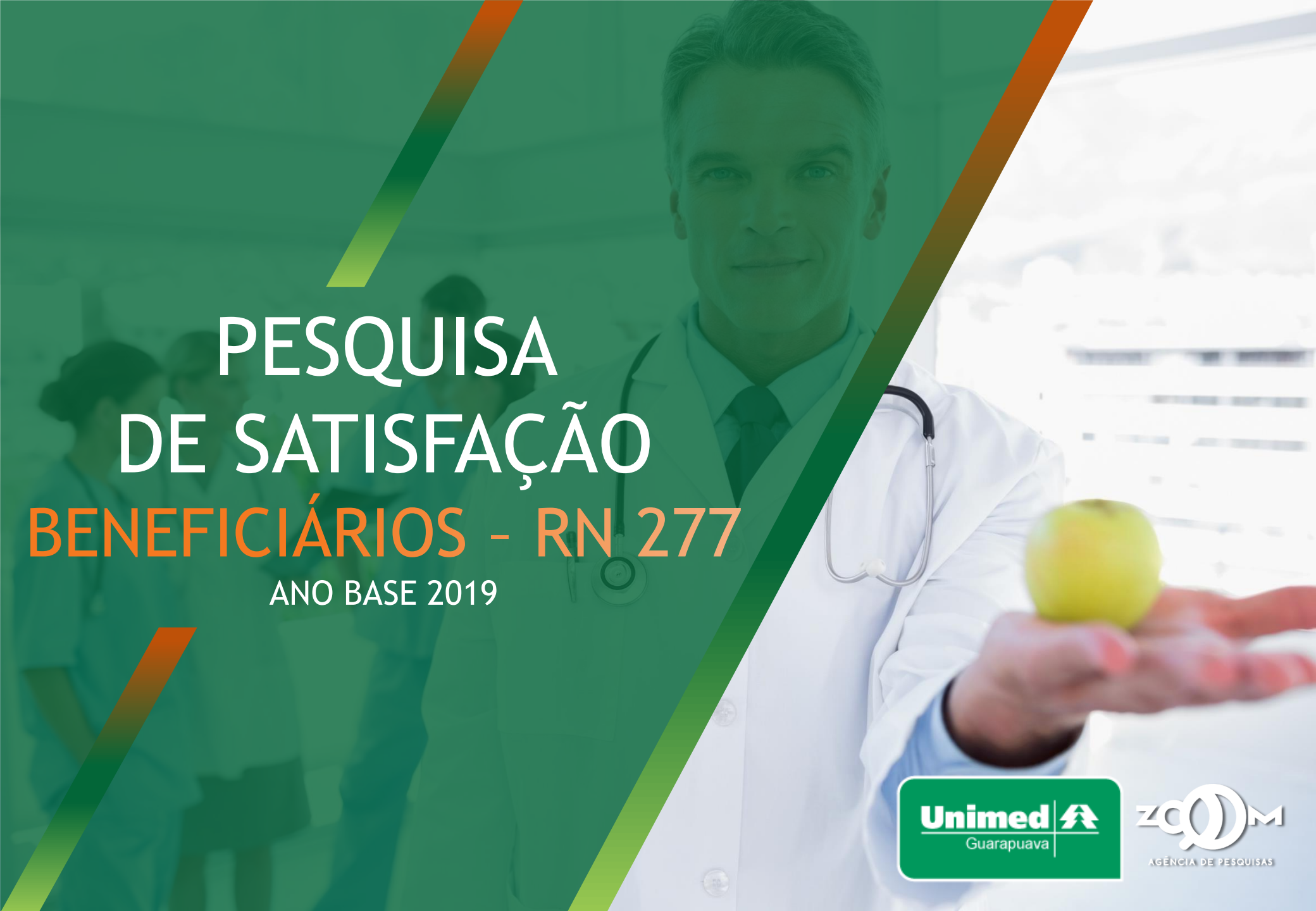
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

BENEFICIÁRIOS – RN 277

ANO BASE 2019



Unimed Guarapuava

ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS

SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	07
04	RESULTADOS	10
05	CONCLUSÕES	39

INTRODUÇÃO

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

INTRODUÇÃO

CENÁRIO

A Unimed Guarapuava contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento em atendimento aos requisitos da Resolução Normativa nº 277.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 4 do Programa de Acreditação de OPS, além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Guarapuava, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Guarapuava com os serviços prestados pela Operadora.

PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Guarapuava, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

METODOLOGIA

PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Classificação das perguntas no questionário

Resposta Única: Aceita apenas uma resposta
RU

Resposta Múltipla: Aceita mais de uma resposta
RM

TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.

UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 29.916 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 22.436.
Amostra total de 400 entrevistas.
Margem de erro de 4,9% com nível de confiança de 95%.

TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).

INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.

PERÍODO DA COLETA

De 27/01/2020 a 10/02/2020.

PERFIL DA AMOSTRA

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

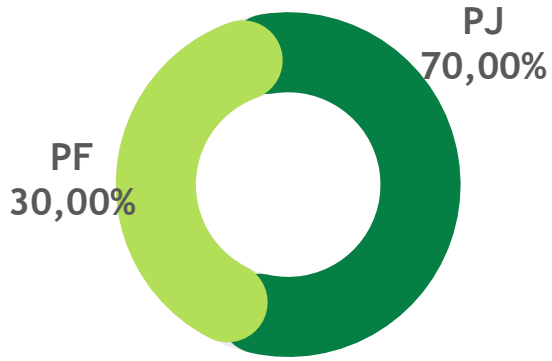
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

Masculino
45,00%

Feminino
55,00%

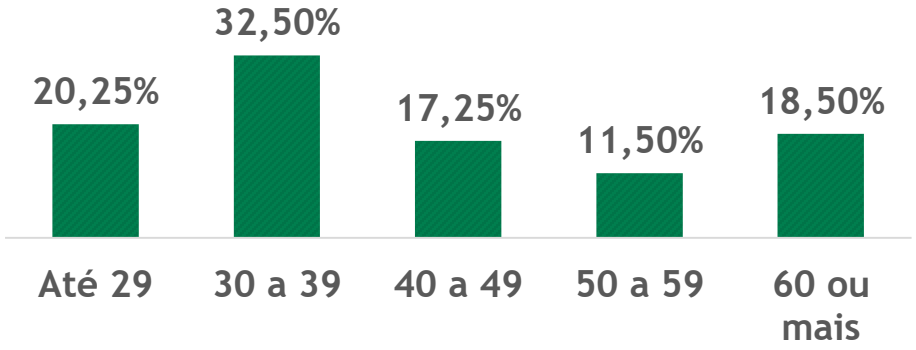
TIPO DE PLANO



PERFIL

FAIXA ETÁRIA

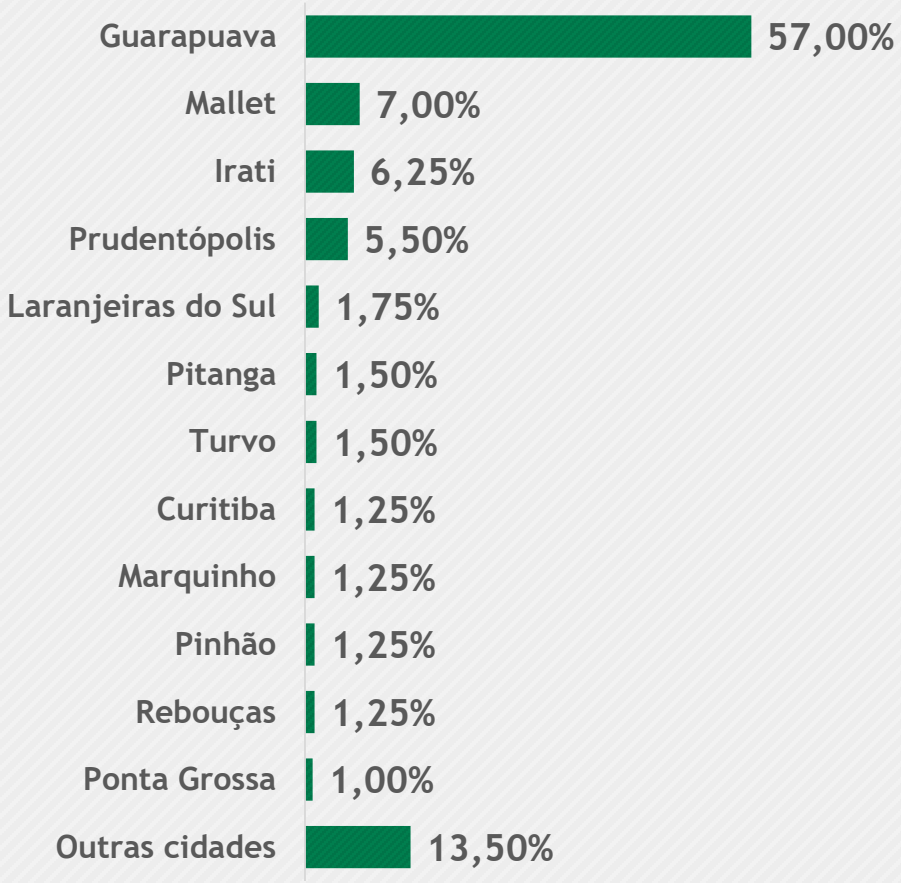
Idade Média
43 anos



Base: 400

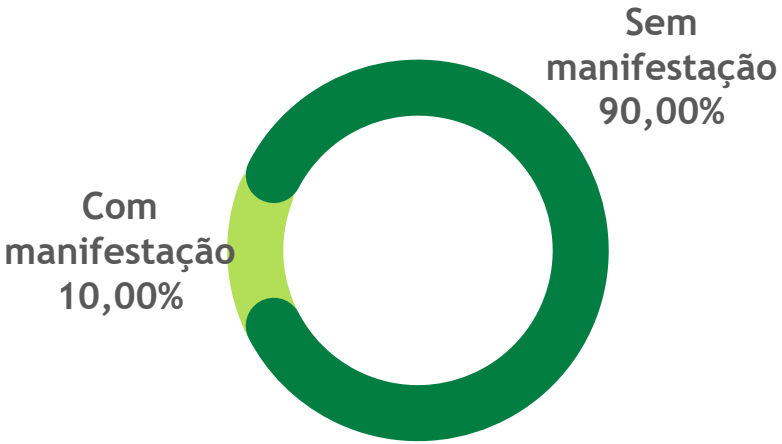
PERFIL DA AMOSTRA

CIDADE QUE RESIDE



Base: 400

MANIFESTAÇÃO



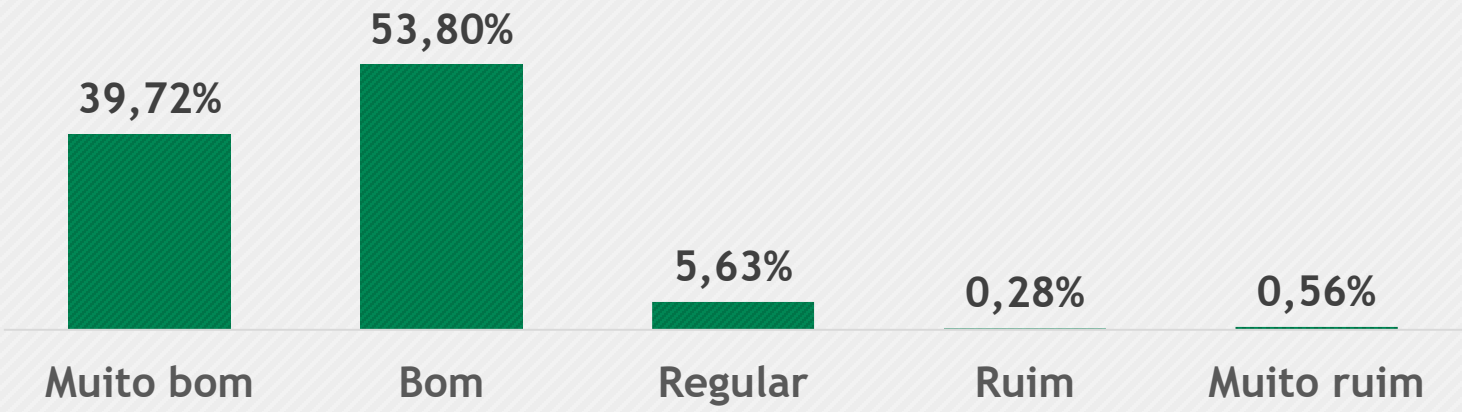
RESULTADOS

RESULTADOS

RU

Considerando os últimos 12 meses, como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas de fisioterapia, fonoaudiologia, laboratórios e hospitais credenciados à Unimed Guarapuava?

Top2Box	Bottom2Box
93,52%	0,84%



*Base: 355**
**Beneficiários que souberam avaliar.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
92,98%	94,69%
242	*113*

Masculino	Feminino
94,23%	92,96%
156	*199*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
93,08%	91,60%	96,23%
130	*119*	*106*

RESULTADOS

RM

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Demora na marcação de consultas - 7 citações
- Demora no atendimento - 4 citações
- Priorizam o atendimento particular - 3 citações
- Dificuldade de conseguir consultas com especialistas - 2 citações
- Falta um bom atendimento - 2 citações
- Falta de médico credenciado - 2 citações
- Diferença de atendimento nos consultórios da região - 1 citação
- Falta de cordialidade no atendimento - 1 citação
- Falta de rede credenciada - 1 citação
- Não atendem os agendamentos no horário - 1 citação
- Não consegue atendimento na urgência e emergência - 1 citação
- Em muitos locais não aceitam o plano - 1 citação
- Não soube informar - 4 citações

Espontânea
Base: 23
Resultados apresentados em números absolutos devido ao tamanho da base de respondentes.

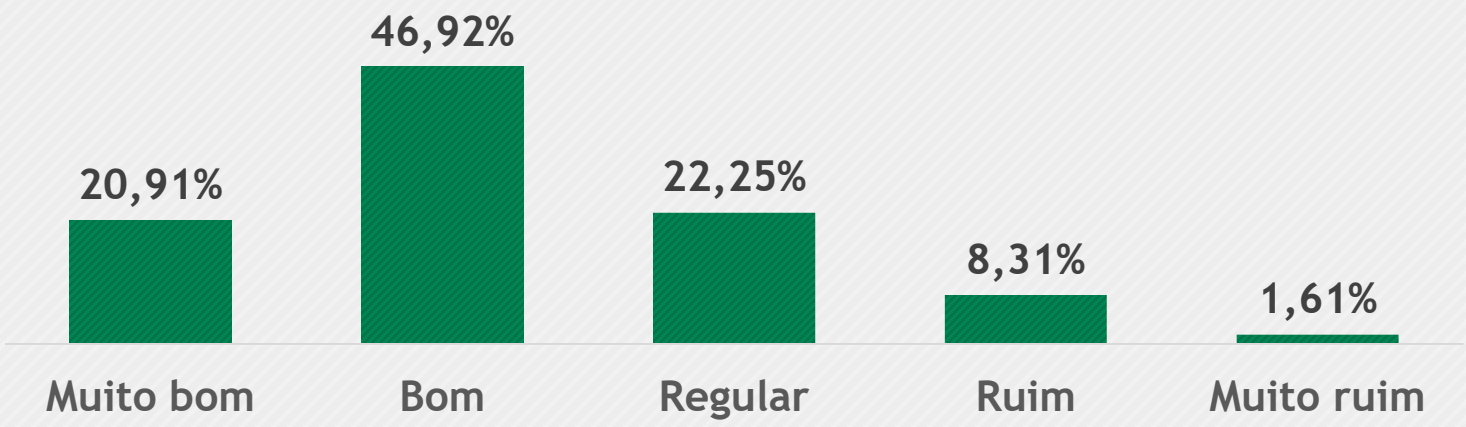
RESULTADOS

RU

Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?

Top2Box 67,83%

Bottom2Box 9,92%



*Base: 373**
**Beneficiários que souberam avaliar.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
67,58%	68,38%
256	*117*

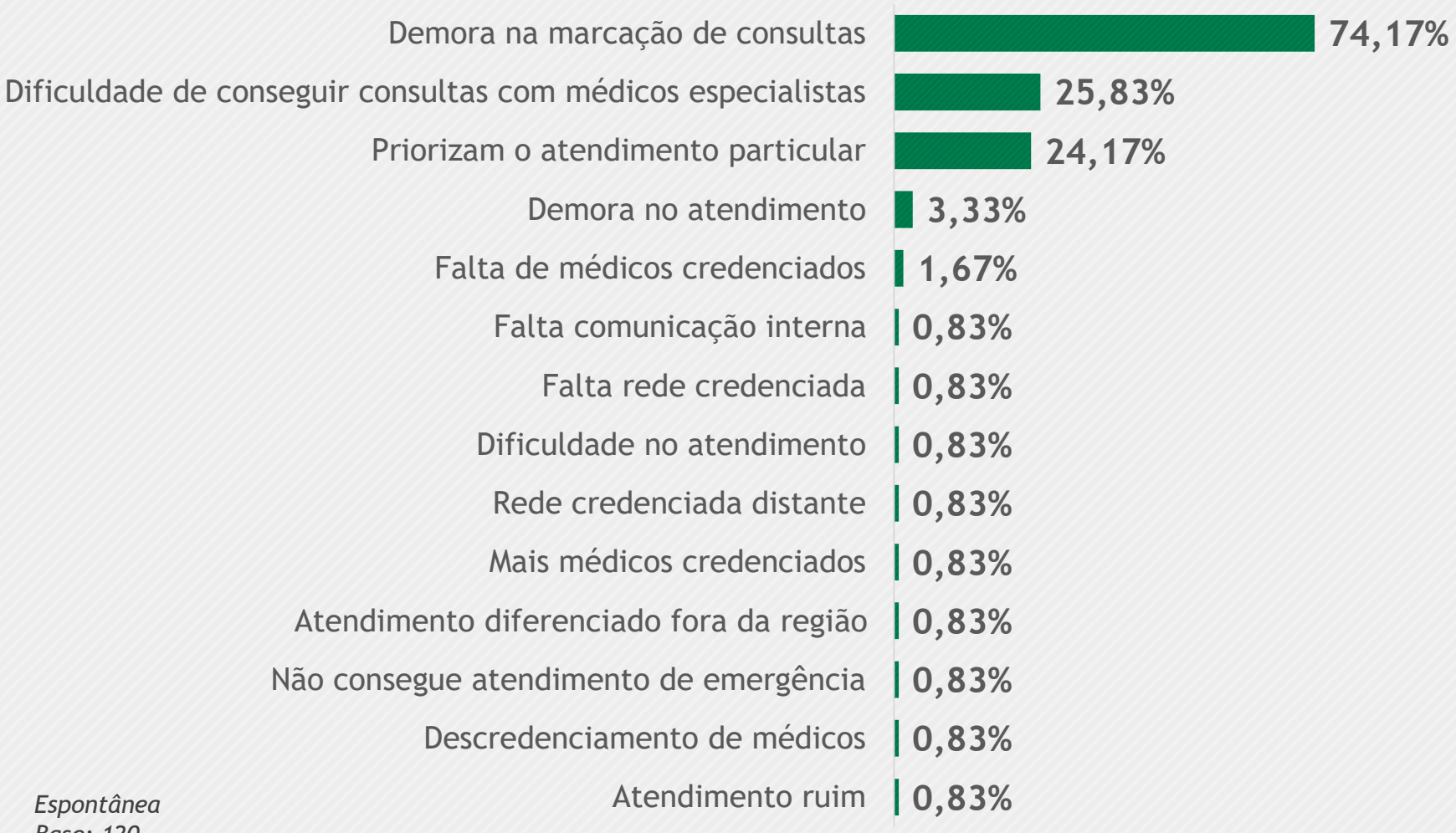
Masculino	Feminino
72,73%	63,94%
165	*208*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
69,63%	61,16%	72,65%
135	*121*	*117*

RESULTADOS

RM

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?



Espontânea
Base: 120

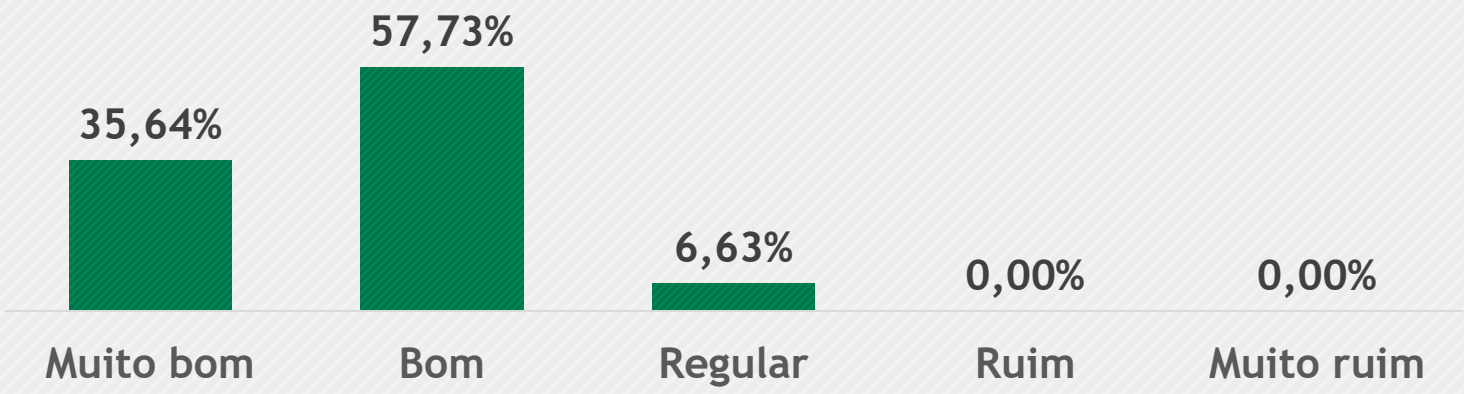
RESULTADOS

RU

Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?

Top2Box: 93,37%

Bottom2Box: 0,00%



*Base: 362**

**Beneficiários que realizaram a marcação de exames complementares e avaliaram.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
92,03%	96,40%
251	*111*

Masculino	Feminino
93,21%	93,50%
162	*200*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
91,85%	93,10%	95,50%
135	*116*	*111*

RESULTADOS

RM

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

- Demora na marcação de exames - 13 citações
- Demora na liberação dos exames - 5 citações
- Burocracia - 2 citações
- Dificuldade para realizar exames quando está fora da cidade - 1 citação
- Demora na urgência - 1 citação
- Dependendo do exame demora muito - 1 citação
- Poucas opções de locais - 1 citação
- Não soube informar - 2 citações

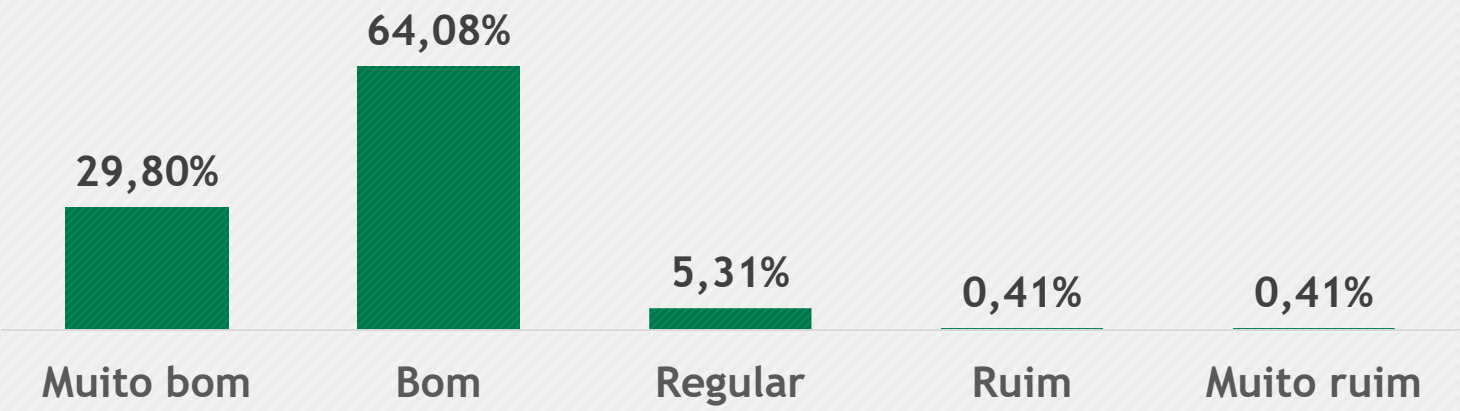
Base: 24
Resultados apresentados em números absolutos devido ao tamanho da base de respondentes.

RESULTADOS

RU

Como você avalia sua satisfação em relação a todos os canais de comunicação disponibilizado pela sua Operadora, como, por exemplo, 0800, telefone da operadora, central de agendamento, e-mail, WhatsApp e portal?

Top2Box	Bottom2Box
93,88%	0,82%



Top2Box Por Perfil

PJ	PF
94,29%	92,86%
175	*70*

Masculino	Feminino
92,31%	95,31%
117	*128*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
91,49%	95,40%	95,31%
94	*87*	*64*

*Base: 245**
**Beneficiários que utilizaram os canais de atendimento e avaliaram.*

RESULTADOS

RM

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

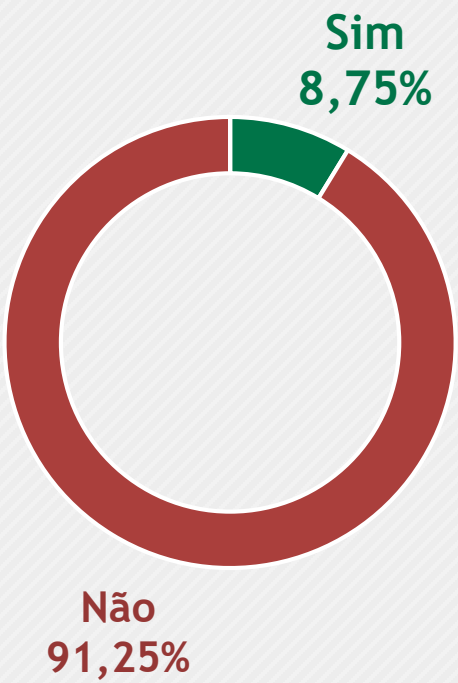
- Demora no atendimento – 5 citações
- Demora para liberação de guias pelo aplicativo – 2 citações
- Demora no atendimento presencial para liberação de guias – 1 citação
- Demora no portal – 1 citação
- Dificuldade com o aplicativo – 1 citação
- Dificuldade de atendimento – 1 citação
- Dificuldade de marcar consultas por ser uma região distante – 1 citação
- Dificuldade na liberação de guias – 1 citação
- Dificuldade no contato – 1 citação
- Dificuldade no portal – 1 citação
- Falta de rede credenciada – 1 citação
- Não consegue resolver o que precisa – 1 citação
- Não possui os valores disponibilizados no portal – 1 citação
- Nem sempre consegue atendimento – 1 citação
- Teve problemas não solucionados – 1 citação

Base: 15
Resultados apresentados em números absolutos devido ao tamanho da base de respondentes.

RESULTADOS

RU

Nos últimos 12 meses, você registrou alguma reclamação, sugestão, elogio ou solicitação através dos canais de atendimento da Unimed Guarapuava?



Base: 400

% de Sim
Por Perfil

PJ	PF
5,36%	16,67%
280	*120*

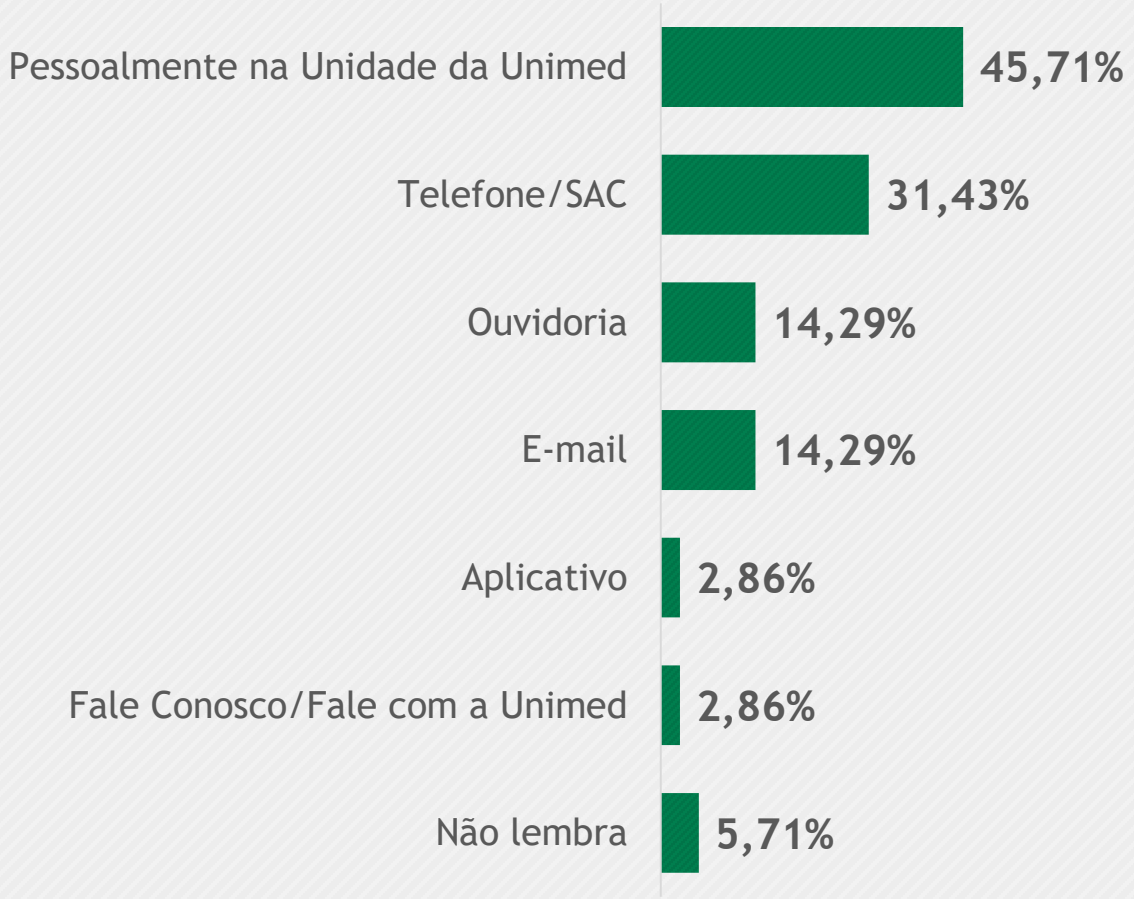
Masculino	Feminino
5,56%	11,36%
180	*220*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
9,68%	8,80%	7,50%
155	*125*	*120*

RESULTADOS

RM

(Se registrou) Em qual canal sua solicitação foi registrada?



*Base: 35**

**Beneficiários que registraram reclamação, sugestão, elogio ou solicitação.*

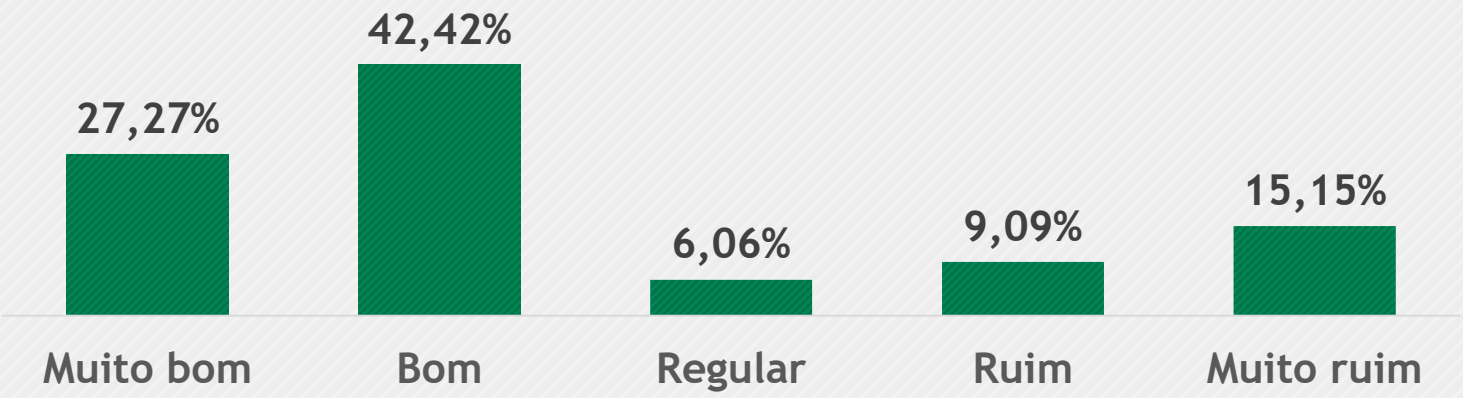
RESULTADOS

RU

Como você avalia a solução dada pela Unimed Guarapuava para a sua solicitação?

Top2Box **69,69%**

Bottom2Box **24,24%**



*Base: 33**

**Beneficiários que registraram reclamação, sugestão, elogio ou solicitação e souberam avaliar.*

As informações segmentadas não foram apresentadas devido ao tamanho da base.

RESULTADOS

RM

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?

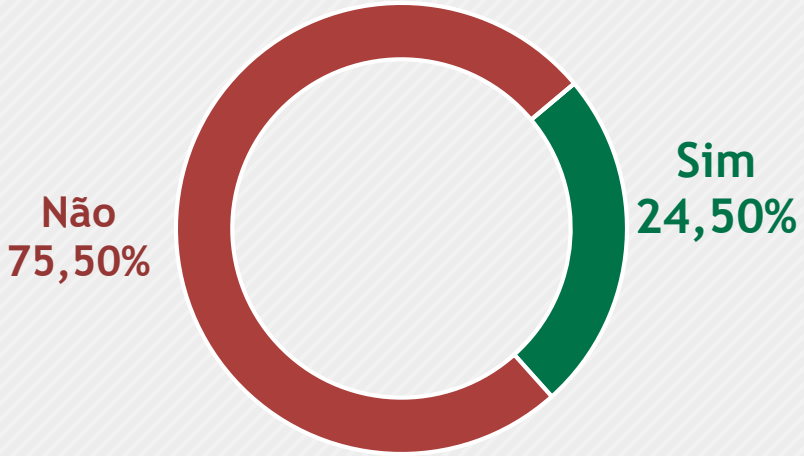
- Não teve retorno da solicitação - 4 citações
- Demora para ser atendida - 2 citações
- Não conseguiu reembolso da consulta - 2 citações
- Não conseguiu resolver o problema - 1 citação
- Problema com o setor financeiro - 1 citação

Base: 10
Resultados apresentados em números absolutos devido ao tamanho da base de respondentes.

RESULTADOS

RU

Nos últimos 12 meses, você utilizou o CAS - Centro de Atenção à Saúde da Unimed Guarapuava?



Base: 400

% de Sim
Por Perfil

PJ	PF
25,71%	21,67%
280	*120*

Masculino	Feminino
23,89%	25,00%
180	*220*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
16,13%	33,60%	25,83%
155	*125*	*120*

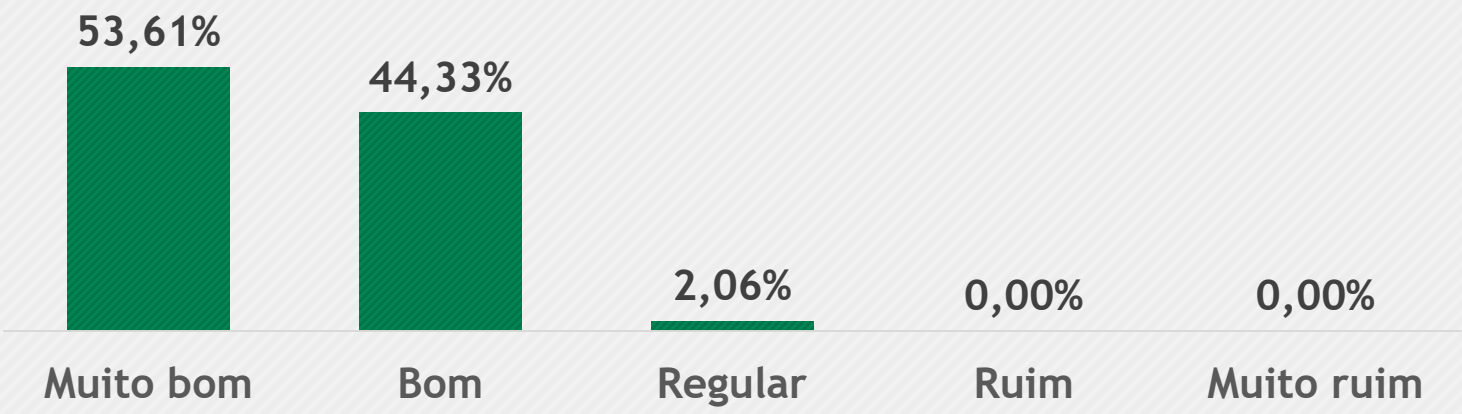
RESULTADOS

RU

Como avalia as instalações físicas do Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava?

Top2Box **97,94%**

Bottom2Box **0,00%**



Top2Box Por Perfil

PJ	PF
97,18%	100,00%
71	*26*

Masculino	Feminino
97,62%	98,18%
42	*55*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
100,00%	95,12%	100,00%
25	*41*	*31*

*Base: 97**

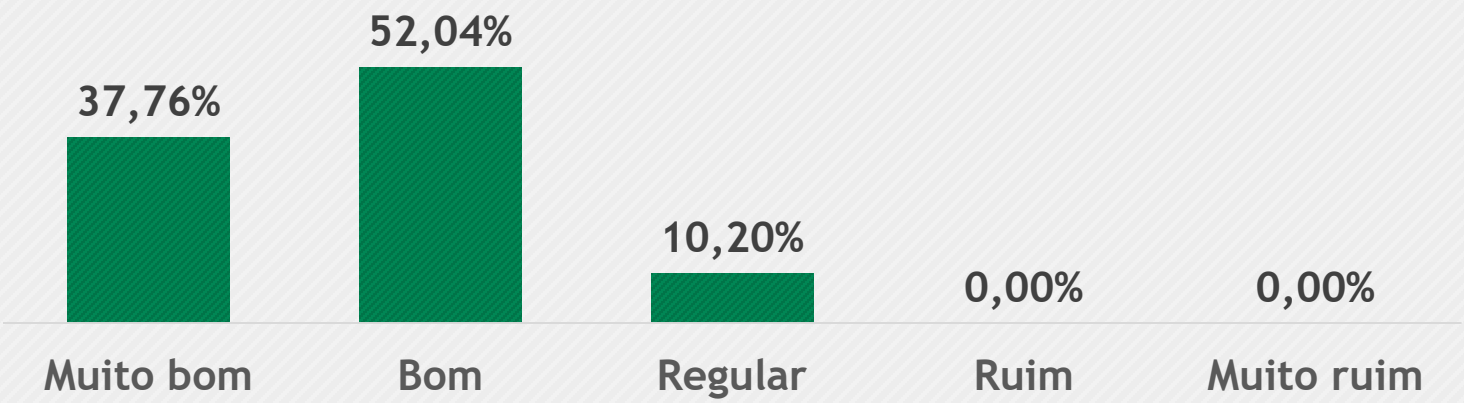
**Beneficiários que utilizaram o Centro de Atenção da Unimed Guarapuava e avaliaram as instalações físicas.*

RESULTADOS

RU

Como avalia o tempo de espera para ser atendido no Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava?

Top2Box	Bottom2Box
89,80%	0,00%



*Base: 98**

**Beneficiários que utilizaram o Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava e avaliaram o tempo de espera para ser atendido.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
87,50%	96,15%
72	*26*

Masculino	Feminino
88,37%	90,91%
43	*55*

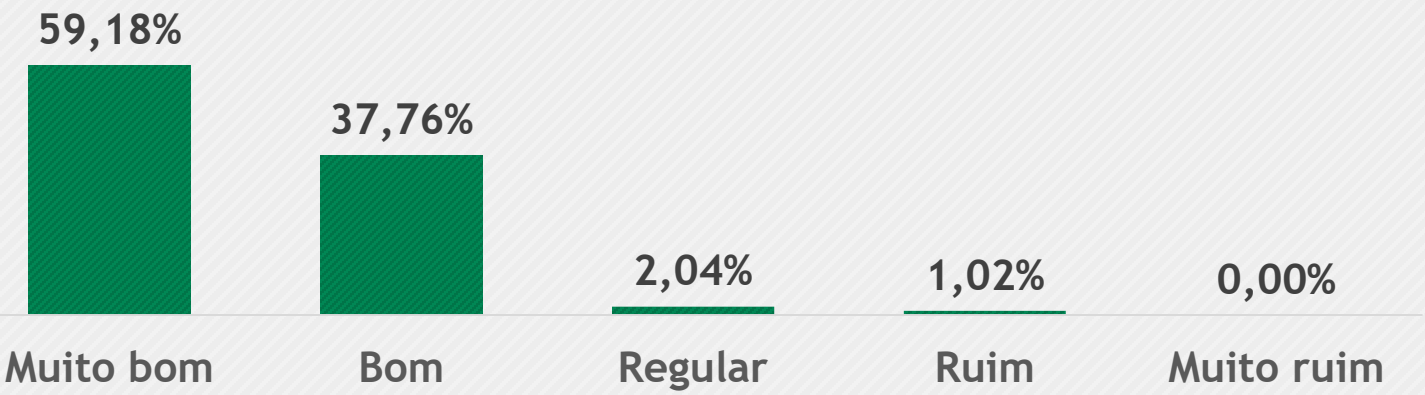
18 a 34	35 a 49	50 ou +
84,00%	92,86%	90,32%
25	*42*	*31*

RESULTADOS

RU

Como avalia a cortesia no atendimento no Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava?

Top2Box	Bottom2Box
96,94%	1,02%



*Base: 98**
**Beneficiários que utilizaram o Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava e avaliaram a cortesia no atendimento.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
95,83%	100,00%
72	*26*

Masculino	Feminino
100,00%	94,55%
43	*55*

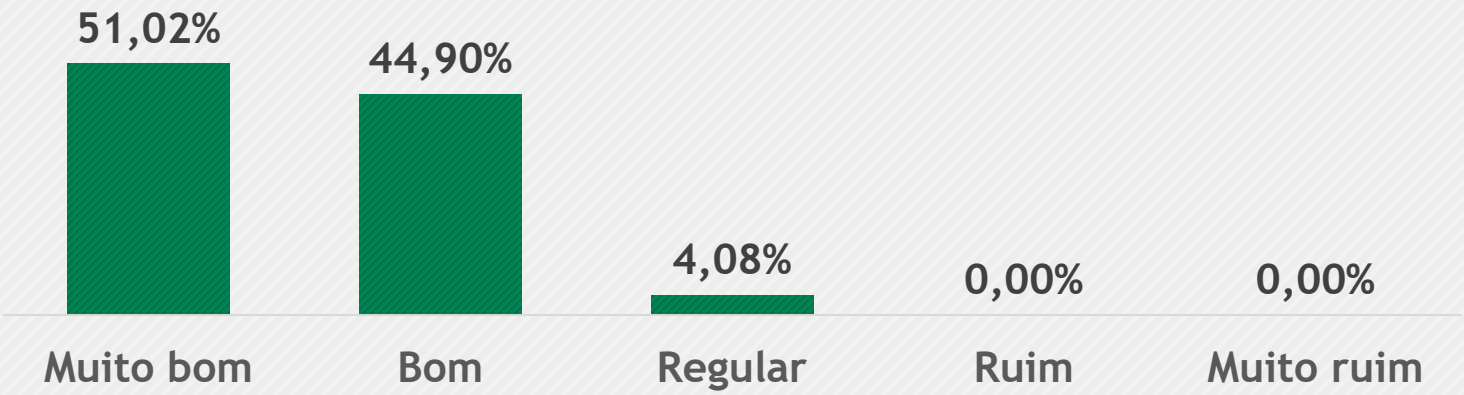
18 a 34	35 a 49	50 ou +
100,00%	95,23%	96,77%
25	*42*	*31*

RESULTADOS

RU

Como avalia a qualidade dos serviços do Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava?

Top2Box	Bottom2Box
95,92%	0,00%



*Base: 98**

**Beneficiários que utilizaram o Centro de Atenção a Saúde da Unimed Guarapuava e avaliaram a qualidade dos serviços.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
94,44%	100,00%
72	*26*

Masculino	Feminino
97,67%	94,54%
43	*55*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
96,00%	97,62%	93,55%
25	*42*	*31*

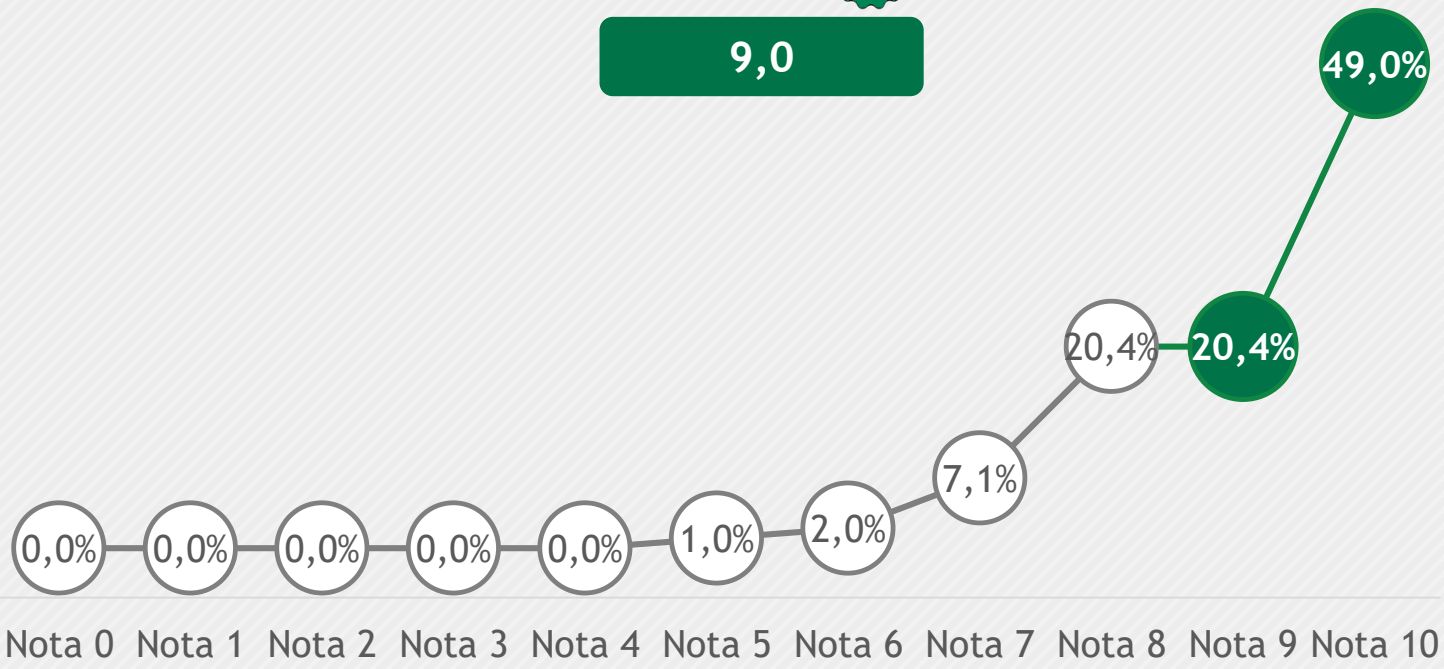
RESULTADOS

RU

Agora utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa pouco provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de você indicar o CAS da Unimed Guarapuava para amigos ou familiares?

Média

9,0



Média Por Perfil

PJ	PF
9,0	9,1
72	*26*

Masculino	Feminino
9,0	9,1
43	*55*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
9,2	8,9	9,1
25	*42*	*31*

*Base: 98**

**Beneficiários que utilizaram o Centro de Atenção à Saúde da Unimed Guarapuava.*

RESULTADOS

Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.
O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

"De 0 a 10, onde 0 significa pouco provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de você indicar o CAS da Unimed Guarapuava para amigos ou familiares para amigos ou familiares?"

Os clientes são classificados de três maneiras:

Detratores (notas de 0 a 6)
São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.
Neutros (notas 7 e 8)
Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.
Promotores (notas 9 e 10)
Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

% Clientes Promotores - **% Clientes Detratores** = **NPS**

RESULTADOS

Net Promoter Score (NPS)

Zona de Excelência (76-100): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.

Zona de Qualidade (51-75): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.

Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.

Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

RESULTADOS

Net Promoter Score (NPS) - CAS

Detratores							Neutros		Promotores	
Nota 0	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	Nota 8	Nota 9	Nota 10
0	0	0	0	0	1	2	7	20	20	48

68 Promotores	69,4%
27 Neutros	27,5%
3 Detratores	3,1%

Net Promoter Score CAS (NPS)

66 pontos

Zona de Qualidade

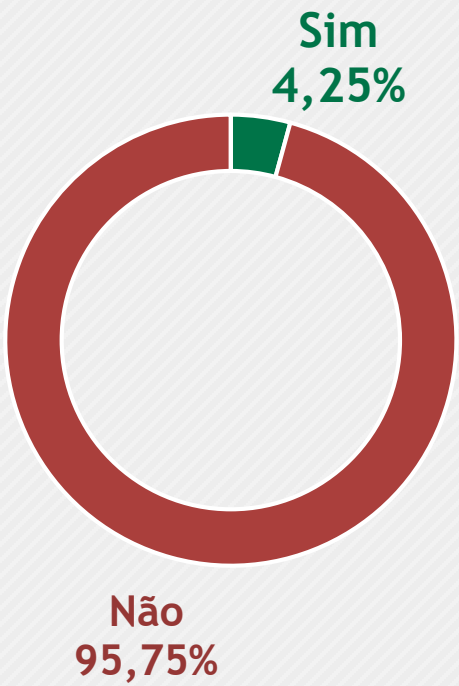
PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou +
64 p	73 p	60 p	71 p	76 p	60 p	68 p
72	*26*	*43*	*55*	*25*	*42*	*31*

Base: 98

RESULTADOS

RU

Você participa de algum Programa de Atenção à Saúde da Unimed Guarapuava?



Base: 400

% de Sim Por Perfil

PJ	PF
3,57%	5,83%
280	*120*

Masculino	Feminino
4,44%	4,09%
180	*220*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
1,94%	2,40%	9,17%
155	*125*	*120*

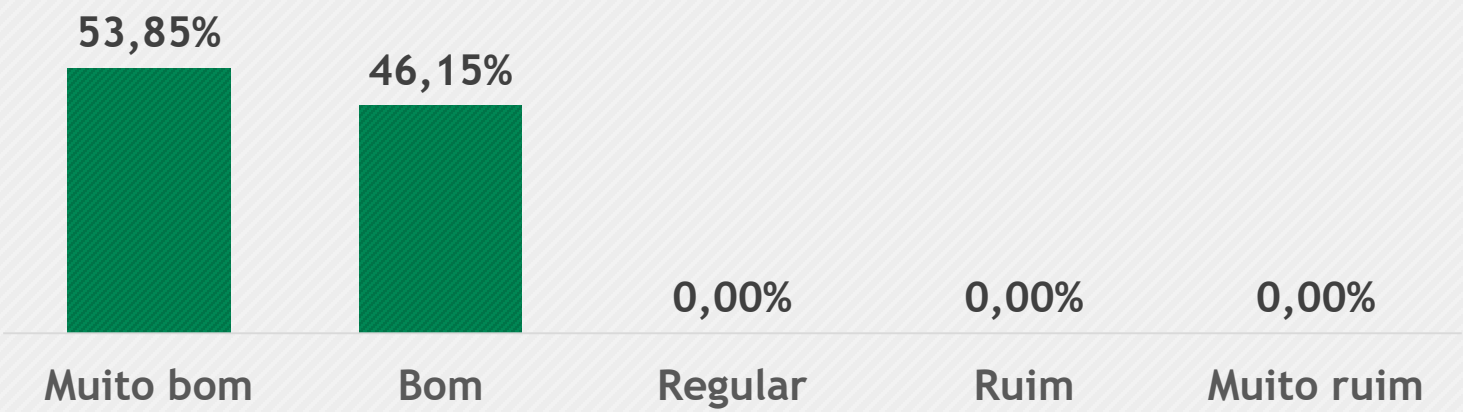
RESULTADOS

RU

Como você avalia a sua satisfação com relação aos Programa de Atenção à Saúde da Unimed Guarapuava?

Top2Box **100,00%**

Bottom2Box **0,00%**



*Base: 13**

**Beneficiários que participam de algum Programa de Atenção à Saúde da Unimed Guarapuava.*

As informações segmentadas não foram apresentadas devido ao tamanho da base.

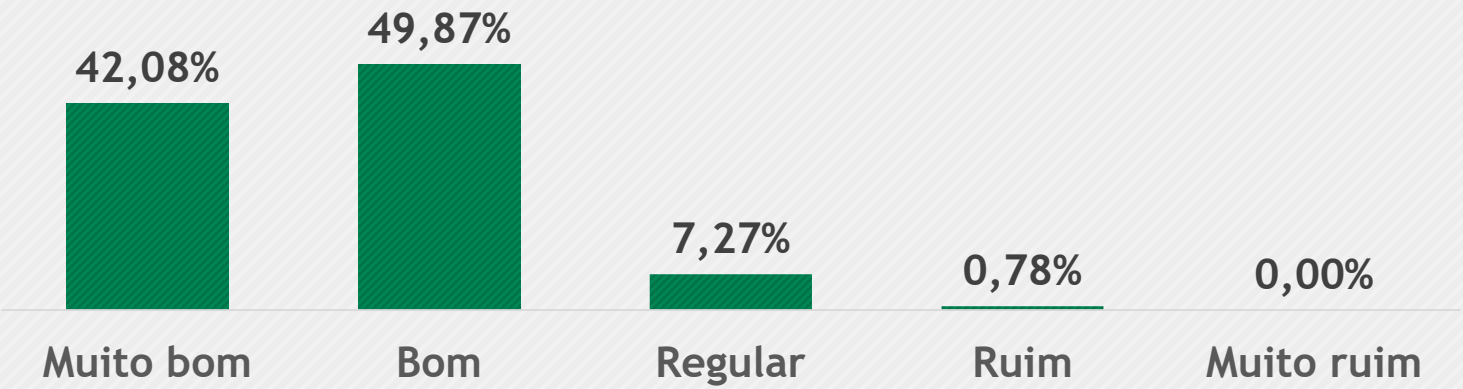
RESULTADOS

RU

Considerando todos os aspectos avaliados, qual a sua satisfação geral com a Unimed Guarapuava?

Top2Box **91,95%**

Bottom2Box **0,78%**



*Base: 385**
**Beneficiários que souberam avaliar.*

Top2Box Por Perfil

PJ	PF
92,86%	89,92%
266	*119*

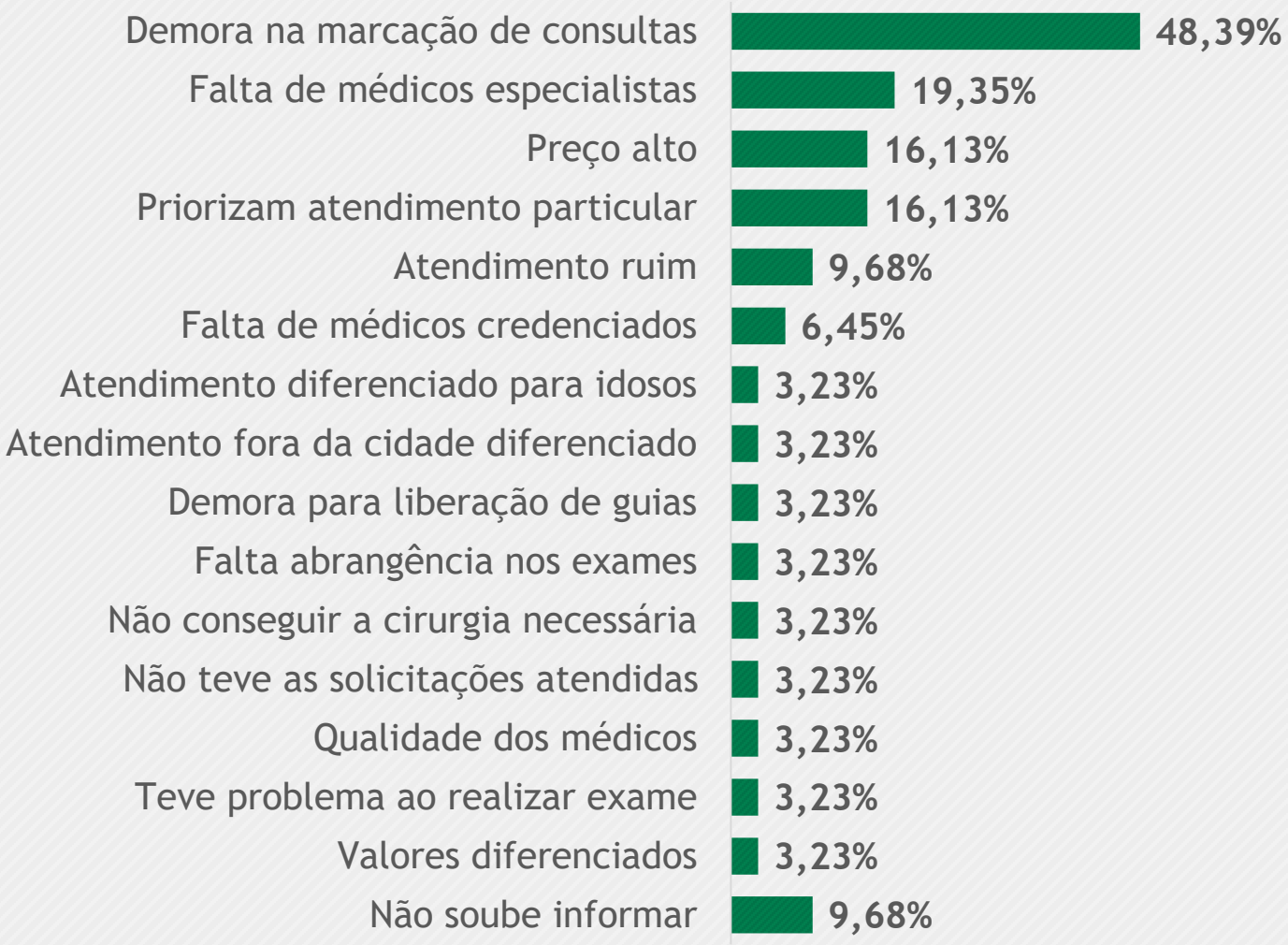
Masculino	Feminino
93,10%	91,00%
174	*211*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
90,54%	90,91%	94,83%
148	*121*	*116*

RESULTADOS

RM

(Se Regular, Ruim ou Muito Ruim) Por qual motivo?



Espontânea
Base: 31

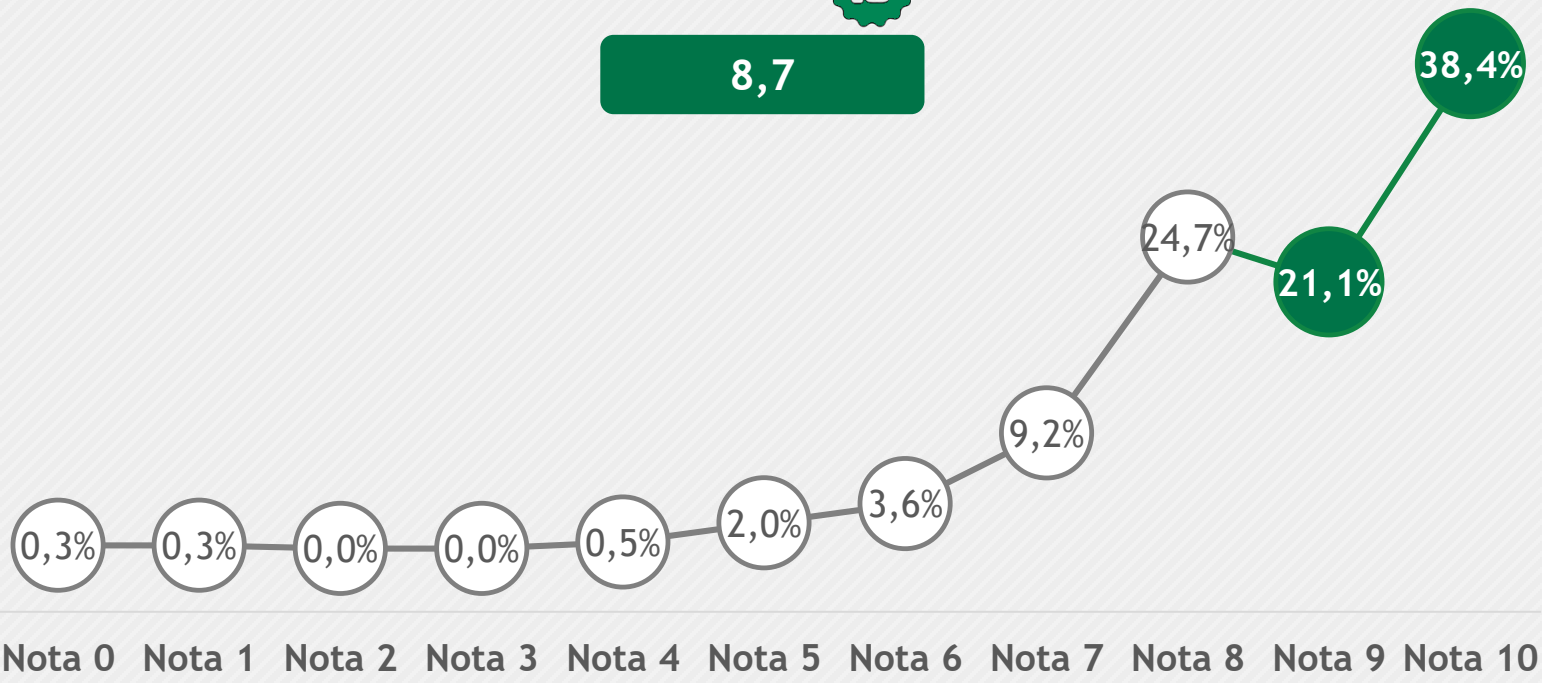
RESULTADOS

RU

De 0 a 10, onde 0 significa pouco provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de você indicar a Unimed Guarapuava para amigos ou familiares?

Média

8,7



Média Por Perfil

PJ	PF
8,7	8,7
277	*116*

Masculino	Feminino
8,7	8,7
180	*213*

18 a 34	35 a 49	50 ou +
8,7	8,5	8,9
154	*124*	*115*

*Base: 393**
**Beneficiários que souberam avaliar.*

NPS (Net Promoter Score)

Net Promoter Score (NPS) – Unimed Guarapuava

Detratores							Neutros		Promotores	
Nota 0	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota 6	Nota 7	Nota 8	Nota 9	Nota 10
1	1	0	0	2	8	14	36	97	83	151

234 Promotores 59,5%

133 Neutros 33,8%

26 Detratores 6,7%

Net Promoter Score (NPS)

53 pontos

Zona de Qualidade

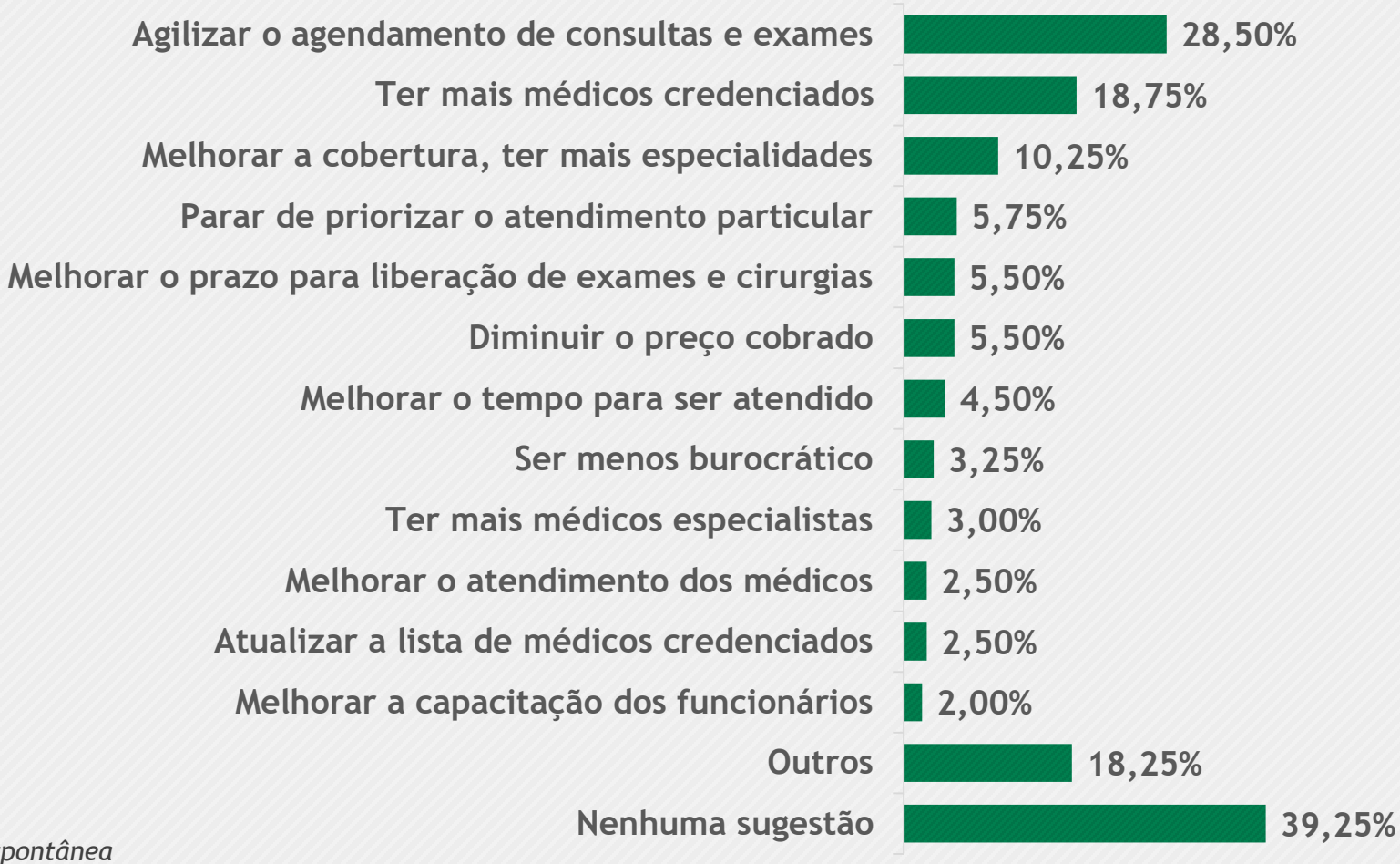
PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou +
55 p	49 p	56 p	51 p	54 p	47 p	58 p
277	*116*	*180*	*213*	*154*	*124*	*115*

Base: 393

RESULTADOS

RM

Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Guarapuava?



Espontânea
Base: 400

CONCLUSÕES

CONCLUSÕES

PERFIL DA AMOSTRA

O perfil dos beneficiários da Unimed Guarapuava é composto por ambos os gêneros.

Considerando que a amostra contempla apenas beneficiários com 18 anos ou mais, a idade média dos entrevistados é de 43 anos.

SERVIÇOS

No geral, os beneficiários estão satisfeitos com o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados à Unimed Guarapuava.

A facilidade para marcação de consultas alcançou desempenho mediano, com 67,83% de Top2Box. Os beneficiários alegam que há demora no agendamento, dificuldade de conseguir consultas com médicos especialistas e prioridade na marcação para consultas particulares.

A facilidade para a marcação de exames complementares é bem avaliada, com Top2Box de 93,37%.

No geral, os beneficiários estão satisfeitos com os canais de atendimento, com os programas de saúde e o CAS da Unimed Guarapuava. Todos os itens alcançaram elevados percentuais de Top2Box (Muito Bom + Bom). O NPS do CAS alcançou 66 pontos, posicionando esta oferta na Zona de Qualidade.

Conclusões

SATISFAÇÃO GERAL

A satisfação geral com o plano da Unimed Guarapuava é elevada, com 91,95% de Top2Box.

O NPS foi de 53 pontos, posicionado a marca na Zona de Qualidade, as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores.

ZOOM

AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505