

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS e RN 452



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAUDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

# Índice

A Unimed Cascavel contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), 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.



## Objetivo

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

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

## Contratante

Unimed de Cascavel - Cooperativa de Trabalho Médico Registrada sob n.º 370070 na ANS

## Execução da Pesquisa

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico da Pesquisa

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

AKN Consultoria Estatística  
Andressa Kutschenko Nahas  
CONRE: 9066-A



## 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.



## Universo e Público-Alvo

66.879 beneficiários do plano da Unimed Cascavel, com 18 anos de idade ou mais.

## Tipo de Amostra



Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

## Tamanho da Amostra:

400 entrevistas.

## Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Planejamento da Pesquisa:

Dezembro de 2020 a Janeiro de 2021.

## Período da Coleta:

20/01/2021 a 05/02/2021.

## 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.

**Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora, bem como as justificativas técnicas embasando a decisão de elaboração da pesquisa:**

Dos 66.879 cadastros de beneficiários da Unimed Cascavel com 18 anos ou mais. No decorrer da pesquisa, foram abordados 4.552 beneficiários, dos quais 615 estavam com os telefones inválidos, o que representa 14% do cadastro contatado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Cascavel possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários. De forma geral, pode-se afirmar que o cadastro de beneficiários da Unimed Cascavel foi adequado e atendeu os requisitos necessários para a execução da pesquisa.

**Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, e se estas foram utilizadas, enumerando as ações corretivas adotadas:**

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição, por fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por falhas operacionais, e reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

**A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário”**

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Cascavel é 89.964 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 66.879 cadastros. Foram abordados 4.552 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	416
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	199
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	13
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	3.868
v) Outros**	56
Beneficiário não contatado	62.327
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>9%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 16 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Cascavel possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
  - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
  - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.



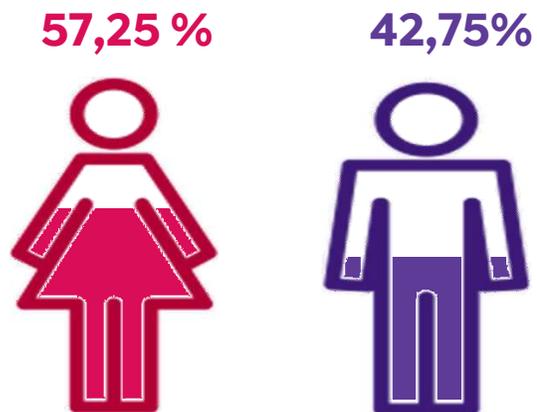
# Perfil da Amostra

zoom

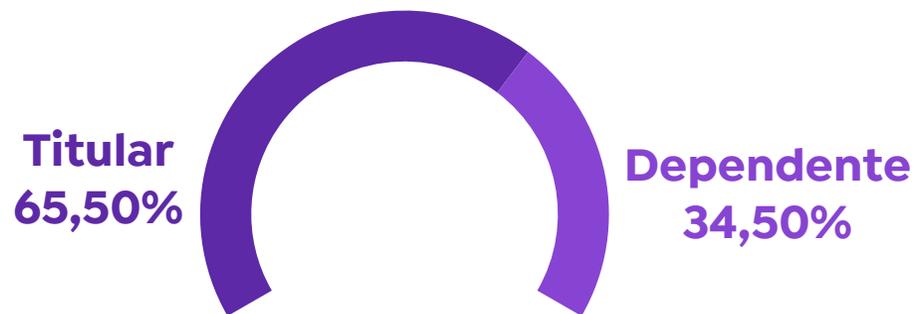
# Perfil da Amostra

zoom

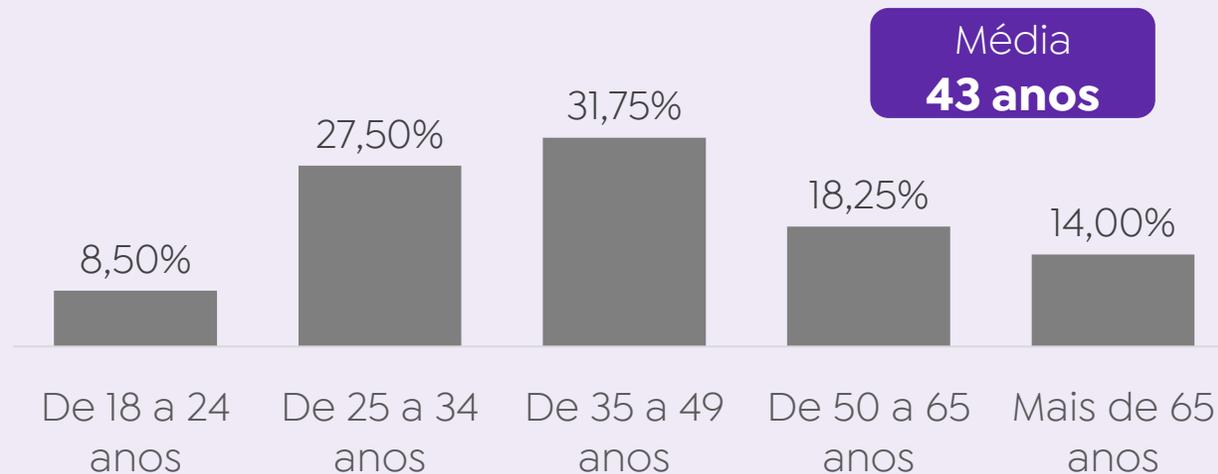
## Gênero



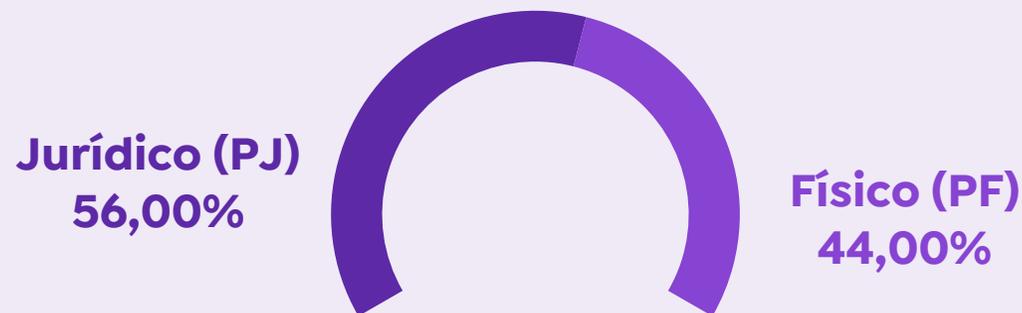
## Perfil



## Faixa Etária



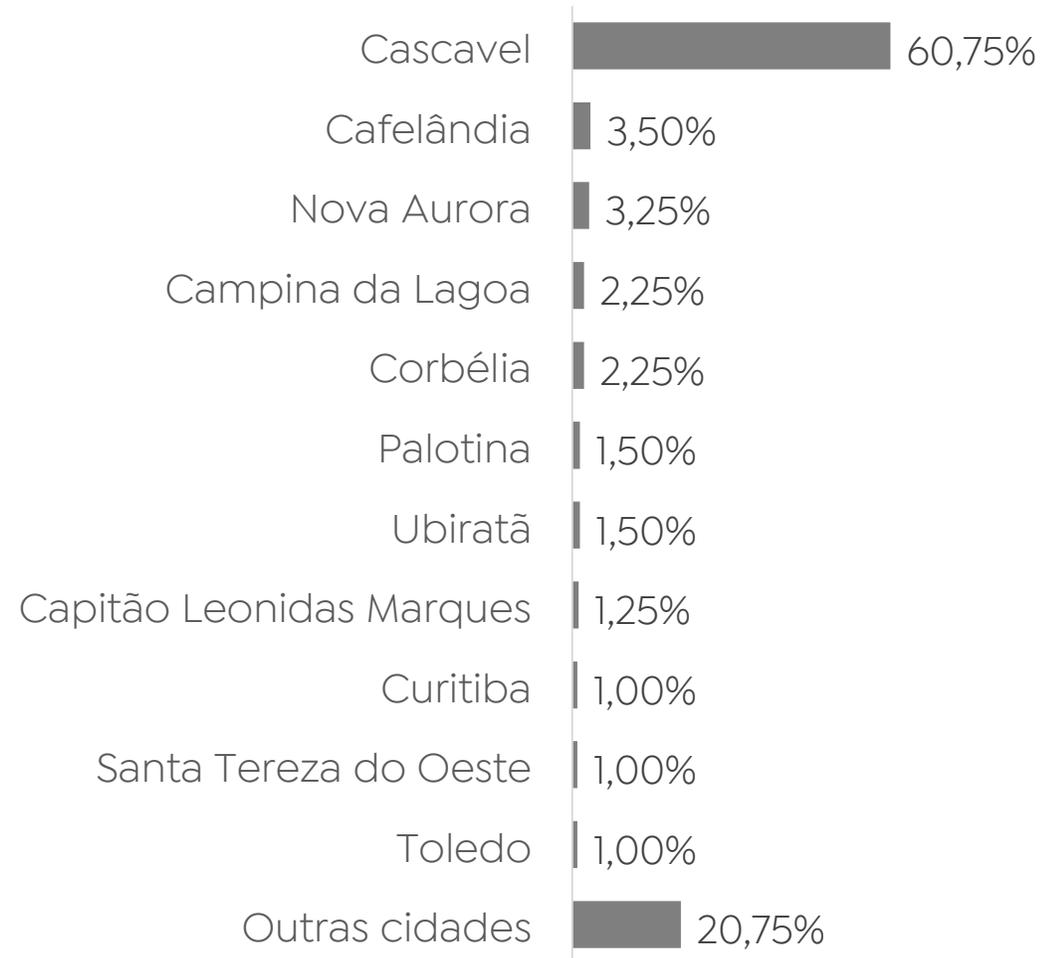
## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra



## Cidade





Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde

zoom



**Top2Box\***  
83,95%



**Bottom2Box\***  
16,05%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (349)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
81,91%	86,34%
188	161

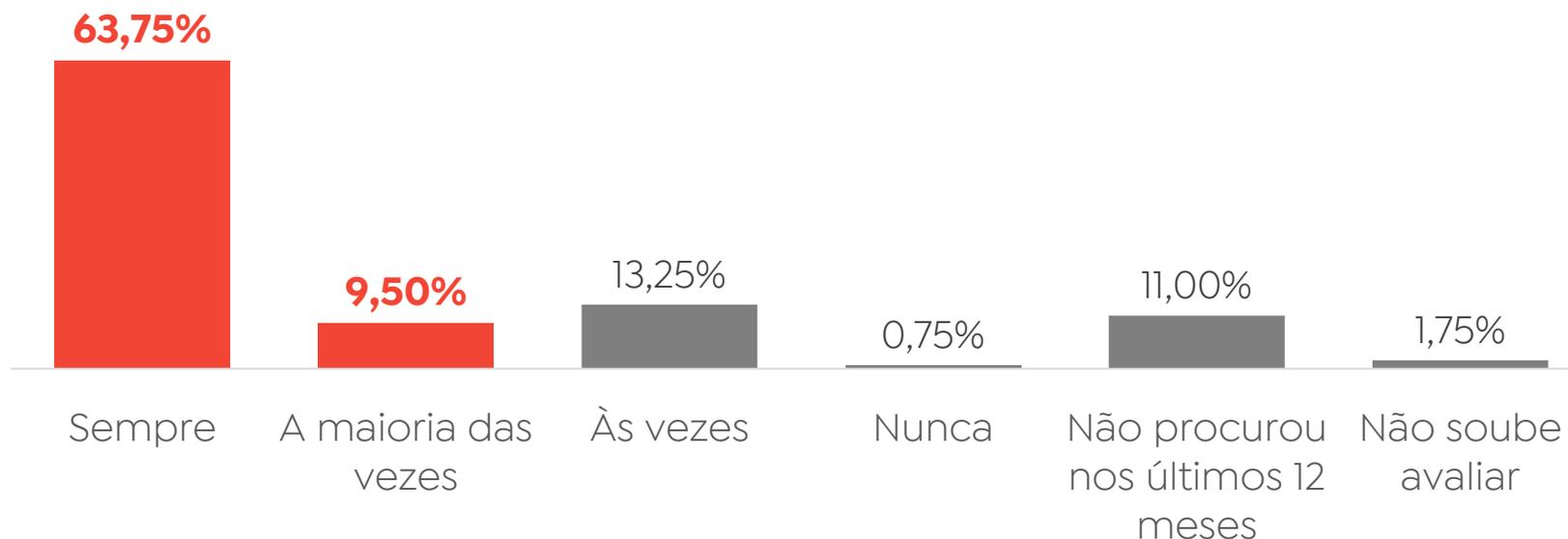
**Gênero**

Masculino	Feminino
82,19%	85,22%
146	203

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
78,23%	85,32%	88,79%
124	109	116

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



Pouco mais de um décimo não procurou cuidados de saúde nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados por meio do seu plano quando necessitou.

# Atenção à Saúde



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

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	255	63,75%	2,40%	4,71%	59,04%	68,46%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Não soube avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

# Atenção à Saúde

zoom

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



Quase a metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



**Top2Box\***  
90,61%



**Bottom2Box\***  
9,39%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (213)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
89,17%	92,47%
120	93

**Gênero**

Masculino	Feminino
91,30%	90,08%
92	121

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
86,84%	92,31%	93,22%
76	78	59

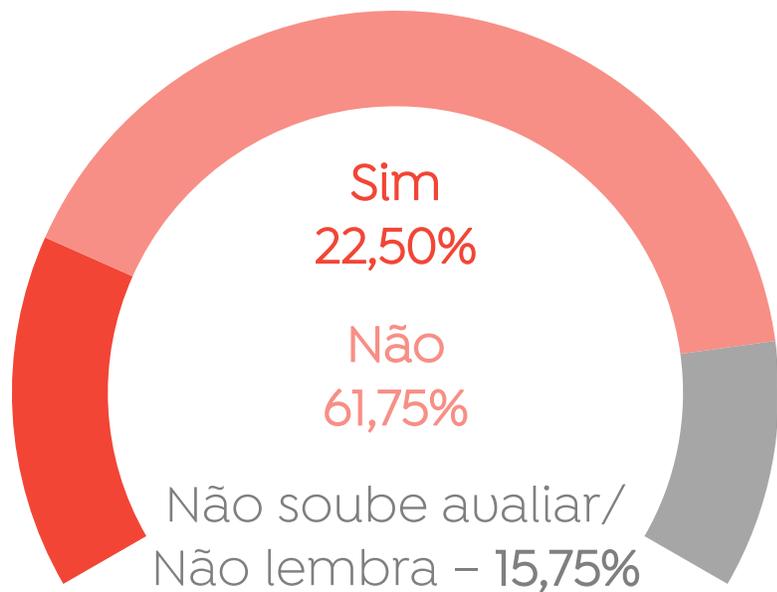
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	167	41,75%	2,47%	4,83%	36,92%	46,58%
A maioria das vezes	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Às vezes	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Nunca	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não precisou nos últimos 12 meses	183	45,75%	2,49%	4,88%	40,87%	50,63%
Não soube avaliar	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%

# Atenção à Saúde

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, etc.?



Pouco mais de um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

## Recebeu Por Perfil

### Plano

PJ	PF
19,20%	26,70%
224	176

### Gênero

#### Masculino Feminino

22,22%	22,71%
171	229

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
22,92%	25,98%	18,60%
144	127	129

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, etc.?

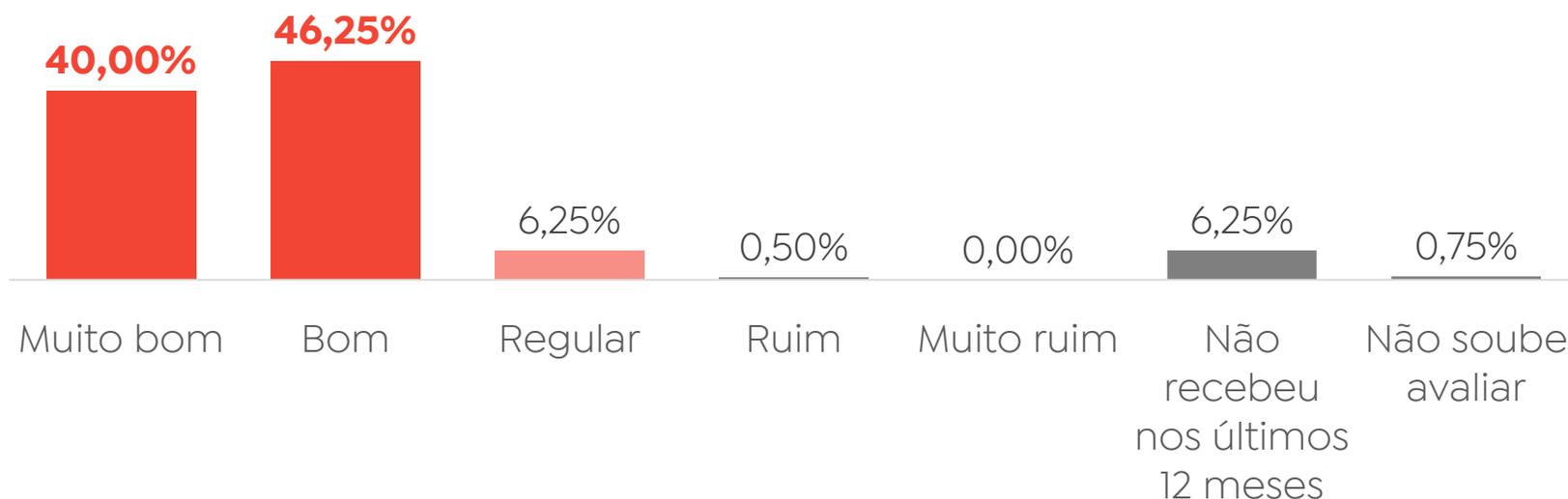
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	90	22,50%	2,09%	4,09%	18,41%	26,59%
Não	247	61,75%	2,43%	4,76%	56,99%	66,51%
Não soube avaliar/Não lembra	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%

# Atenção à Saúde

zoom

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



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



**Top2Box\***  
**92,74%**



**Bottom2Box\***  
**0,54%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (372)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>91,22%</b>	<b>94,61%</b>
205	167

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>92,36%</b>	<b>93,02%</b>
157	215

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>93,80%</b>	<b>89,17%</b>	<b>95,12%</b>
129	120	123

# Atenção à Saúde



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

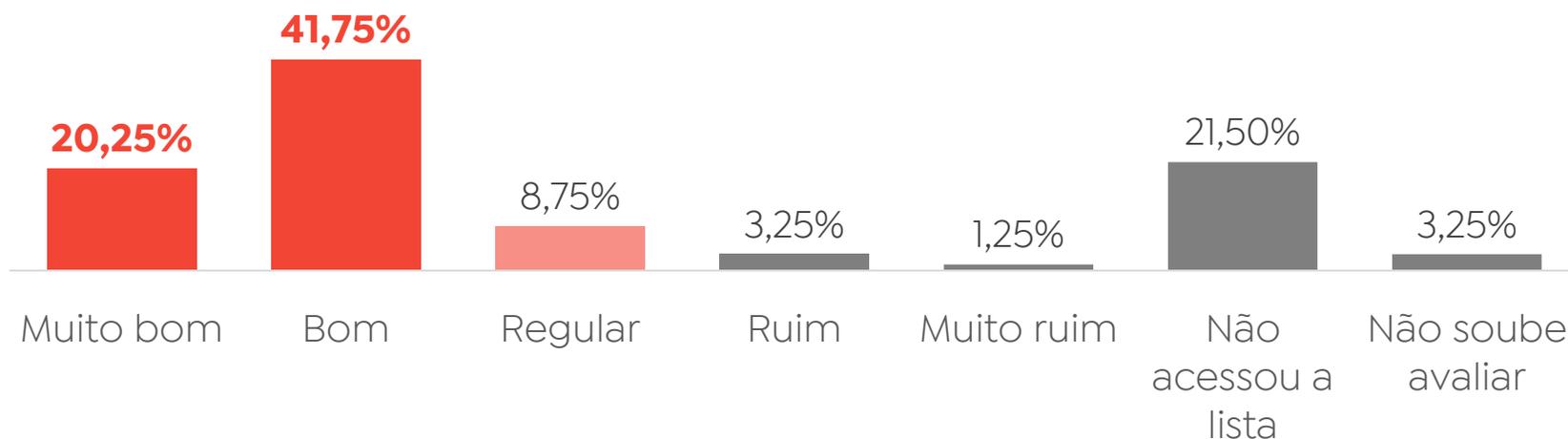
## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	160	40,00%	2,45%	4,80%	35,20%	44,80%
Bom	185	46,25%	2,49%	4,89%	41,36%	51,14%
Regular	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não recebeu nos últimos 12 meses	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Não soube avaliar	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%

# Atenção à Saúde

zoom

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



Um quarto dos beneficiários não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



**Top2Box\***  
**82,39%**



**Bottom2Box\***  
**5,98%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (301)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>81,87%</b>	<b>83,08%</b>
171	130

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>88,19%</b>	<b>78,16%</b>
127	174

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>79,81%</b>	<b>78,43%</b>	<b>89,47%</b>
104	102	95

# Atenção à Saúde



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

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Bom	167	41,75%	2,47%	4,83%	36,92%	46,58%
Regular	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não acessou a lista	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%
Não soube avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



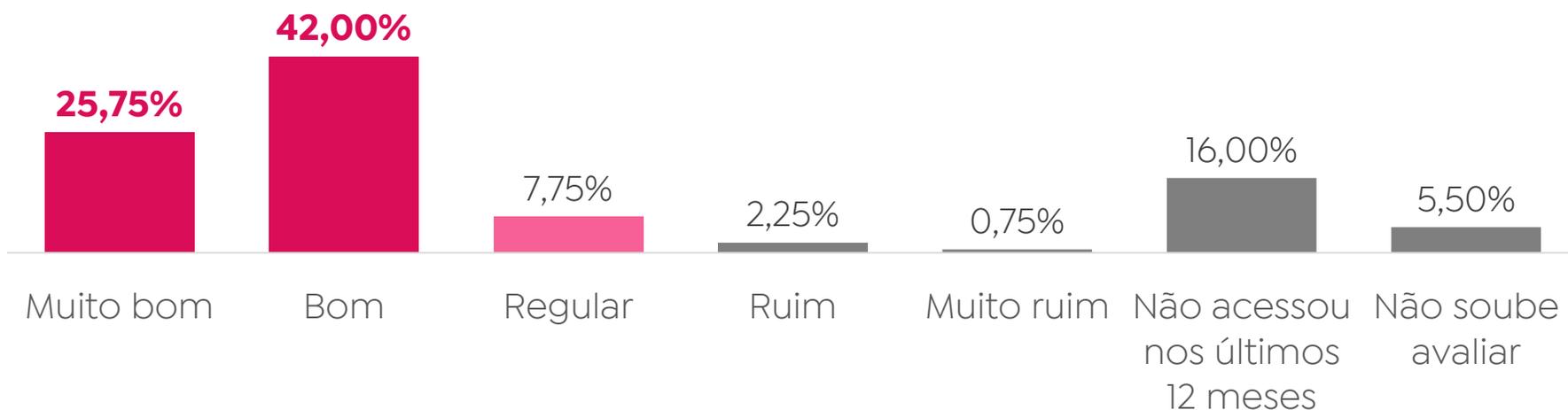
# Canais de Atendimento

zoom

# Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Cerca de um quinto dos beneficiários entrevistados não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



**Top2Box\***  
86,31%



**Bottom2Box\***  
3,82%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (314)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
87,50%	84,78%
176	138

**Gênero**

Masculino	Feminino
86,72%	86,02%
128	186

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
85,95%	81,55%	92,22%
121	103	90

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	103	25,75%	2,19%	4,29%	21,46%	30,04%
Bom	168	42,00%	2,47%	4,84%	37,16%	46,84%
Regular	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não acessou nos últimos 12 meses	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Não soube avaliar	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%

# Canais de Atendimento

Por Perfil

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Quase um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 76% tiveram a sua demanda resolvida.

## Plano

PJ	PF
12,50%	14,77%
4,46%	3,98%
79,02%	80,11%
4,02%	1,14%
224	176

## Gênero

Masculino	Feminino
11,70%	14,85%
4,09%	4,37%
82,46%	77,29%
1,75%	3,49%
171	229

## Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
11,11%	17,32%	12,40%
3,47%	4,72%	4,65%
82,64%	75,59%	79,84%
2,78%	2,36%	3,10%
144	127	129

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Não	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	318	79,50%	2,02%	3,96%	75,54%	83,46%
Não soube avaliar/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

# Canais de Atendimento

zoom



**Top2Box\***  
**80,54%**

**Bottom2Box\***  
**4,32%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (185)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>80,70%</b>	<b>80,28%</b>
114	71

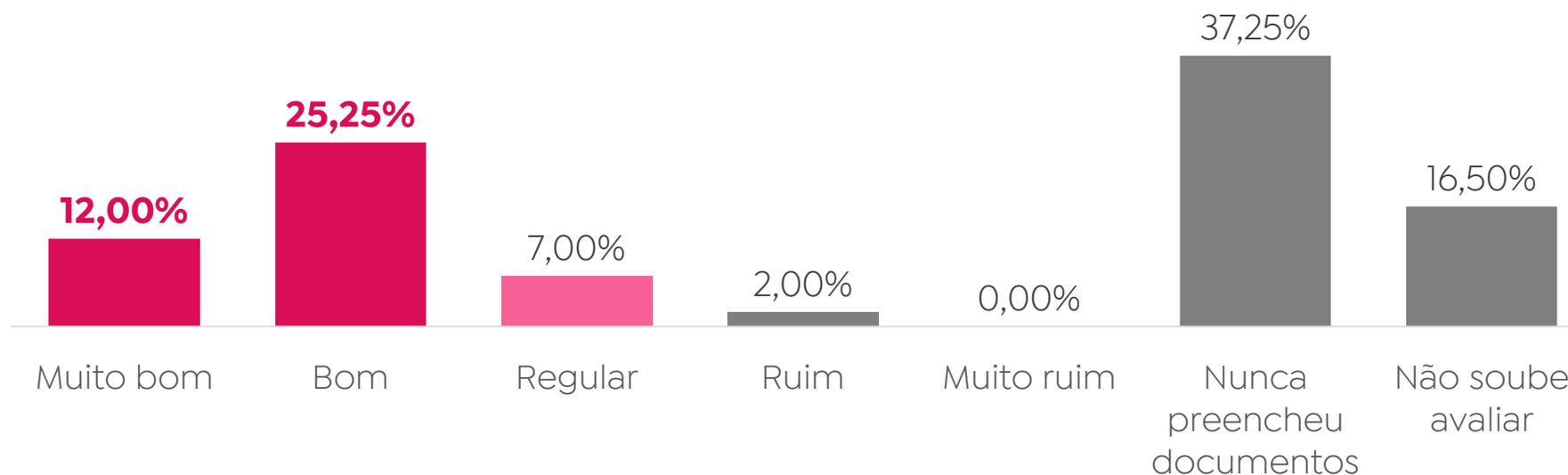
**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>82,05%</b>	<b>79,44%</b>
78	107

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>80,25%</b>	<b>80,30%</b>	<b>81,58%</b>
81	66	38

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio dos documentos exigidos pela Operadora. Vale ressaltar que pouco mais da metade da amostra nunca preencheu documentos ou não soube avaliar.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Canais de Atendimento

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Bom	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Regular	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca preencheu documentos	149	37,25%	2,42%	4,74%	32,51%	41,99%
Não soube avaliar	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%



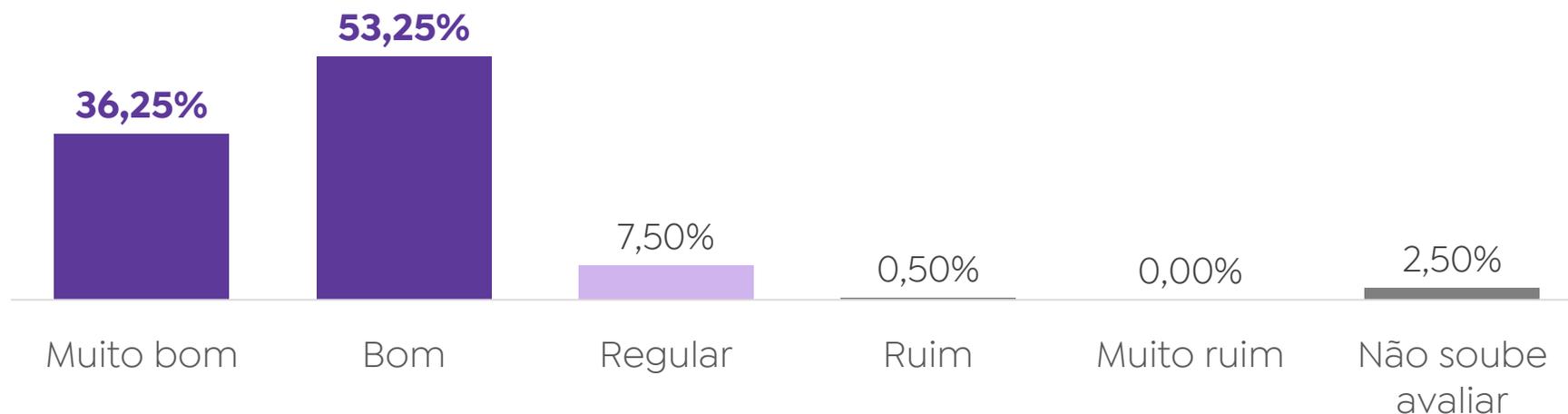
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Cascavel é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para avaliar o plano.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

**Por Perfil**

Plano	
PJ	PF
90,87%	92,98%
<small>219</small>	<small>171</small>

Gênero	
Masculino	Feminino
91,57%	91,96%
<small>166</small>	<small>224</small>

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
94,16%	90,48%	90,55%
<small>137</small>	<small>126</small>	<small>127</small>

# Avaliação Geral



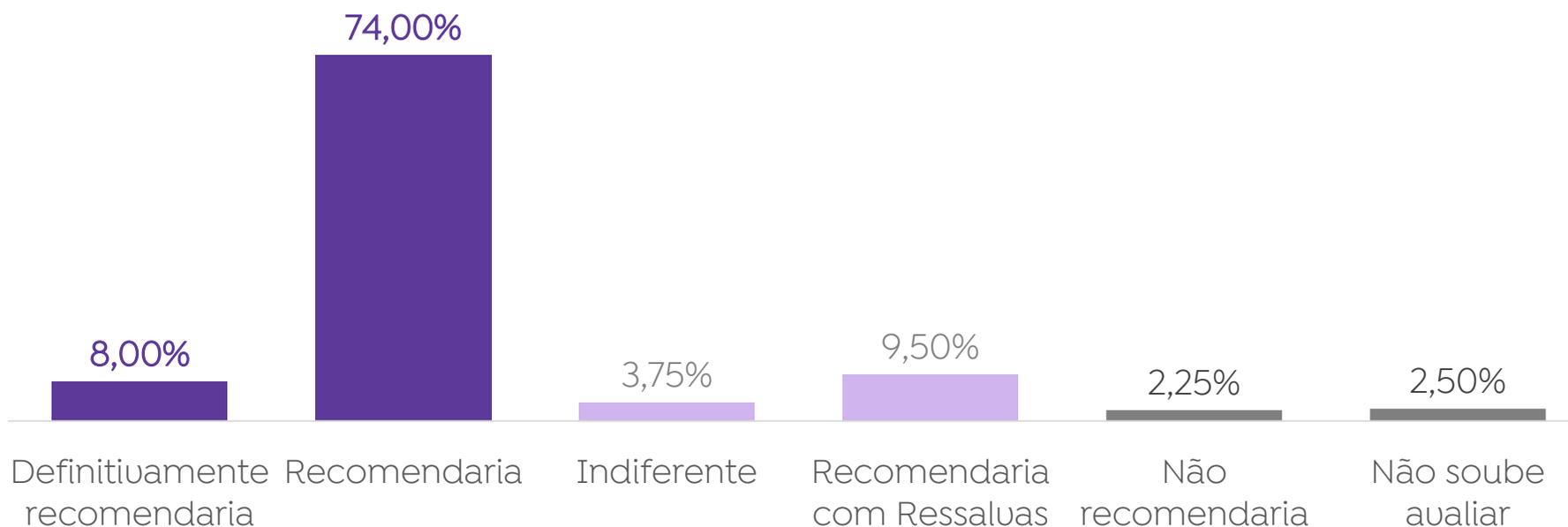
Como você avalia o seu plano de saúde?  
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	145	36,25%	2,40%	4,71%	31,54%	40,96%
Bom	213	53,25%	2,49%	4,89%	48,36%	58,14%
Regular	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não soube avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

# Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Cascauel, quase um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,31% não recomendariam, considerando as respostas válidas.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
80,91%	88,24%
220	170

**Gênero**

Masculino	Feminino
82,63%	85,20%
167	223

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
86,33%	79,03%	86,61%
139	124	127

# Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?  
- Estatísticas-

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Recomendaria	296	74,00%	2,19%	4,30%	69,70%	78,30%
Indiferente	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Recomendaria com Ressalvas	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Não recomendaria	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não soube avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



# Conclusões

# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços da Unimed Cascavel. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 83,95%.

Quase a metade da amostra não utilizou serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 90,61%.

Pouco mais de um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 92,74%.

Um quarto não acessou a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que acessaram, o Top2Box obtido foi de 82,39%.

# Canais de Atendimento



Cerca de um quinto da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Cascauel nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 86,31%.

17,75% dos beneficiários registraram reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 80,54%.

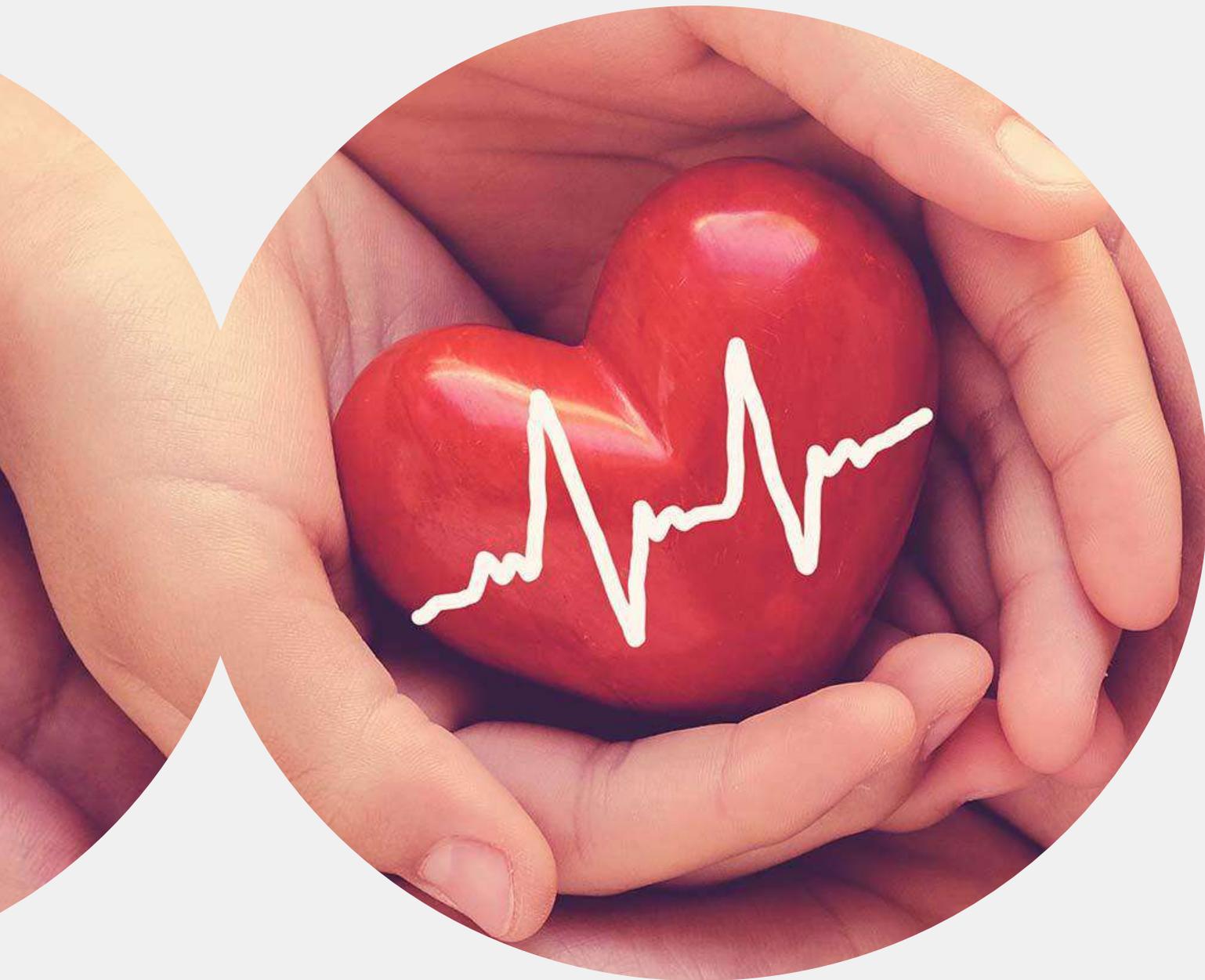
# Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Cascauel é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu menos de um décimo e apenas 0,50% classificou como Ruim ou Muito Ruim. O Top2Box obtido foi de 91,79%.

84,10% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Cascauel, quase um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,31% não recomendariam.



# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

(41) 3092-7505  
zoom@zoompesquisas.com.br  
Rua Acyr Guimarães, 436,  
Cj. 401/404, Água Verde,  
80240-230, Curitiba PR

[zoompesquisas.com.br](http://zoompesquisas.com.br)