

Pesquisa de Satisfação Clínica Unimed Cascavel

NOVEMBRO 2025

Unimed 
Cascavel

zoom

Inteligência
em Pesquisas



Índice

01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 13
04	INDICADORES PCATool	slide 17
05	ESCORE GERAL	slide 46
06	SATISFAÇÃO GERAL	slide 52
07	CONCLUSÕES	slide 71



01

Introdução



Introdução

A Unimed Cascavel contratou uma pesquisa quantitativa junto aos usuários dos serviços de Atenção Primária à Saúde para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Clínica da Unimed Cascavel por meio da aplicação do PCATool Brasil – versão reduzida, que permite a avaliação de serviços de saúde a partir da perspectiva do usuário, observando a extensão dos atributos da APS.

OBJETIVO



Avaliar a satisfação com os serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) prestados pela Unimed Cascavel.



PÚBLICO-ALVO

Usuários da Clínica Unimed Cascavel, maiores de 18 anos, que utilizaram os serviços no ano de 2025.

02

Metodologia



Metodologia

A metodologia adotada foi a do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde: PCATool – Brasil para Pacientes Adultos Versão Reduzida.

Esse instrumento tem sido utilizado em todo o mundo a partir de diferentes versões validadas para contextos locais que permitem a comparabilidade dos resultados.



TAMANHO DA AMOSTRA

Universo: 3.618 usuários com 18 anos ou mais
Amostra Total: 300 entrevistas
Erro Amostral: 5,4%
Nível de Confiança: 95%



INSTRUMENTO DE COLETA

Instrumento reduzido do PCATool, contendo questões adicionais aprovada pela Unimed.



PERÍODO DA COLETA

Outubro a novembro de 2025.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).





Metodologia

O instrumento de avaliação da Atenção Primária à Saúde para pacientes adultos em versão reduzida cujas medidas de validade e fidedignidade são conhecidas no Brasil é formado por 25 itens distribuídos em 10 componentes relacionados aos atributos da Atenção Primária à Saúde.

ATRIBUTO DA APS	COMPONENTE DA APS	ITENS
AFILIAÇÃO	AFILIAÇÃO	A1, A2, A3
ACESSO PRIMEIRO CONTATO	UTILIZAÇÃO	B2
ACESSO PRIMEIRO CONTATO	ACESSIBILIDADE	C4, C11
LONGITUDINALIDADE	LONGITUDINALIDADE	D1, D6, D9, D14
COORDENAÇÃO	INTEGRAÇÃO DE CUIDADOS	E2, E6, E7, E9
COORDENAÇÃO	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES	F3
INTEGRALIDADE	SERVIÇOS DISPONÍVEIS	G9, G17, G20
INTEGRALIDADE	SERVIÇOS PRESTADOS	H1, H5, H7, H11
ORIENTAÇÃO FAMILIAR	ORIENTAÇÃO FAMILIAR	I1, I3
ORIENTAÇÃO COMUNITÁRIA	ORIENTAÇÃO COMUNITÁRIA	J4

O instrumento contempla também o item E1, que identifica se os pacientes adultos estiveram em consulta médica com especialista ou no serviço especializado.



Os itens do instrumento de avaliação da atenção primária à saúde são respondidos utilizando a seguinte escala Likert:

1. Com certeza, sim | 2. Provavelmente, sim | 3. Provavelmente, não | 4. Com certeza, não | 9. Não sabe/não lembra

Os valores de 1 a 4 de cada resposta são utilizados para calcular um escore médio de cada componente ou atributo da APS.

Esse escore mostra valores variando de 1 a 4, sendo os valores mais elevados característicos de serviços mais orientados à APS.

Os escores são transformados para valores variando de 0 a 10, visando facilitar a leitura dos resultados.

É utilizada a classificação em Alto (escore $\geq 6,6$) e Baixo (escore $< 6,6$), sendo o Alto escore caracterizado pela presença e extensão dos atributos, revelando serviços melhor orientados para a APS.

O ponto de corte do escore em 6,6 reflete respostas aos itens do instrumento com no mínimo a categoria de resposta 'provavelmente sim', atribuído ao código 3 na escala original, sendo, portanto, minimamente presentes as características de serviços em saúde reconhecidos como orientados à APS.



Os indicadores foram calculados com base no Manual do Instrumento de Avaliação da Atenção Primária à Saúde.

O Escore Geral da APS é obtido pela soma dos valores das respostas de todos os itens que formam instrumento de avaliação da atenção primária à saúde em sua versão reduzida dividido pela quantidade total de itens do instrumento.

1º Passo: Inversão dos Valores

Os itens C11 e D14 foram formulados de maneira que quanto maior o valor (resposta) atribuído, menor é a orientação para APS. Logo, estes itens tiveram seus valores invertidos para: (valor 4=1), (valor 3=2), (valor 2=3) e (valor 1=4).



2º Passo: Valores ausentes das pessoas entrevistadas

O cálculo de escore para cada pessoa entrevistada depende da quantidade de itens do instrumento que esta pessoa entrevistada indicou com valores considerados ausentes.

Para que o escore da pessoa entrevistada seja calculado o percentual de itens com valores ausentes deve ser inferior a 50% da quantidade total de itens do instrumento reduzido. São considerados valores ausentes os itens com a opção de resposta de código '9' e descrição 'Não sei/Não lembro' e, ainda, as eventuais ocorrências de itens com valores em branco (sem resposta ou missing). Diante disso, temos que:

- Para cada pessoa entrevistada, se a quantidade de itens com valores ausentes no instrumento reduzido (itens com respostas na opção 9 'Não sei/Não lembro' + itens com respostas em branco - missing) atingir 50% ou mais do total de itens no instrumento reduzido, não calcule o Escore Geral da APS para esta pessoa entrevistada. O escore para esta pessoa entrevistada ficará em branco (missing) no banco de dados.
- Para cada pessoa entrevistada, se a quantidade de itens com valores ausentes no instrumento reduzido (itens com respostas na opção 9 'Não sei/Não lembro' + itens com respostas em branco - missing) for inferior a 50% do total de itens no instrumento reduzido, transforme o valor "9" para valor "2" ("provavelmente não") em todos os itens do instrumento reduzido e calcule o Escore Geral da APS. Essa imputação contribui para minimizar a perda de dados e pode ser considerada conservadora, uma vez que classifica negativamente as características do serviço de saúde que podem não ser de conhecimento da pessoa entrevistada.



3º Passo: Cálculo de escore

Para o cálculo do componente A (Grau de Afiliação) utilizou-se a seguinte metodologia:

- **Todas as respostas NÃO:**

$A1 = A2 = A3 = 0$, então Grau de Afiliação = 1

- **Uma, duas ou três respostas SIM, porém diferentes, relativas a diferentes serviços:**

$A1 \neq A2 \neq A3 \neq 0$, então Grau de Afiliação = 2

- **Duas respostas SIM iguais, relativas ao mesmo serviço:**

$A1 = A2$ ou $A1 = A3$ ou $A2 = A3$ e iguais a SIM, então Grau de Afiliação = 3

- **Todas as respostas SIM:**

$A1 = A2 = A3 = 1$, então Grau de Afiliação = 4



Escore Geral da APS

Para o cálculo do Escore Geral utilizou-se o seguinte cálculo:

Escore Geral da APS = (Afiliação + B2 + C4 + C11 + D1 + D6 + D9 + D14 + E2 + E6 + E7 + E9 + F3 + G9 + G17 + G20 + H1 + H5 + H7 + H11 + I1 + I3 + J4)/23

- Os itens C11 e D14 devem ter os seus valores invertidos (Veja 1º Passo).
- O item E1 indica se os pacientes estiveram em alguma consulta com especialista ou no serviço especializado (Sim, Não, Não sabe/Não lembra). Portanto, o item E1 não é incluído no cálculo do escore.

O escore com valores variando de 0 a 10 pode ser calculado para cada item e/ou para o Escore Geral da APS utilizando a seguinte fórmula:

$$\begin{aligned} &\text{Escore 0 a 10} \\ &\frac{\text{Escore obtido-valor mínimo escala}}{\text{valor máximo escala-valor mínimo escala}} \times 10 \\ &\frac{\text{Escore obtido-1}}{4-1} \times 10 \end{aligned}$$

Onde p 'Escore obtido' corresponde ao escore originalmente em escala de 1 a 4 que se deseja transformar para valores de 0 a 10.

03

Perfil da Amostra





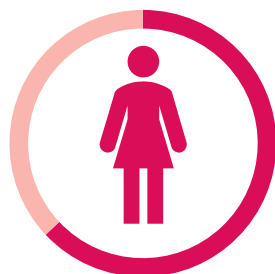
Perfil da Amostra



Gênero



37%



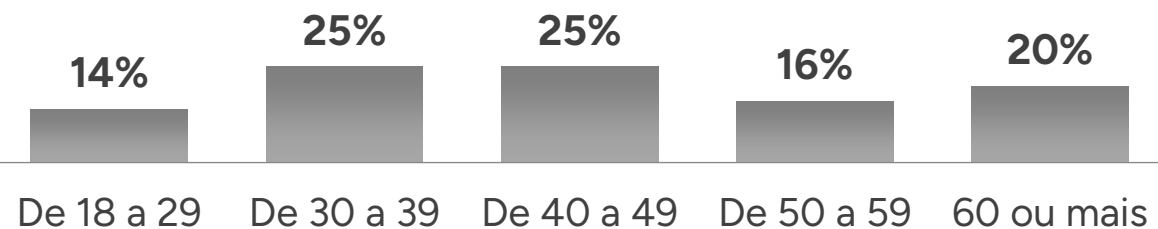
63%

5% da amostra é fumante



Faixa Etária

Média
46 anos



Resposta Única
Base: 300



Estado Civil

Casado/união estável

69%

Solteiro

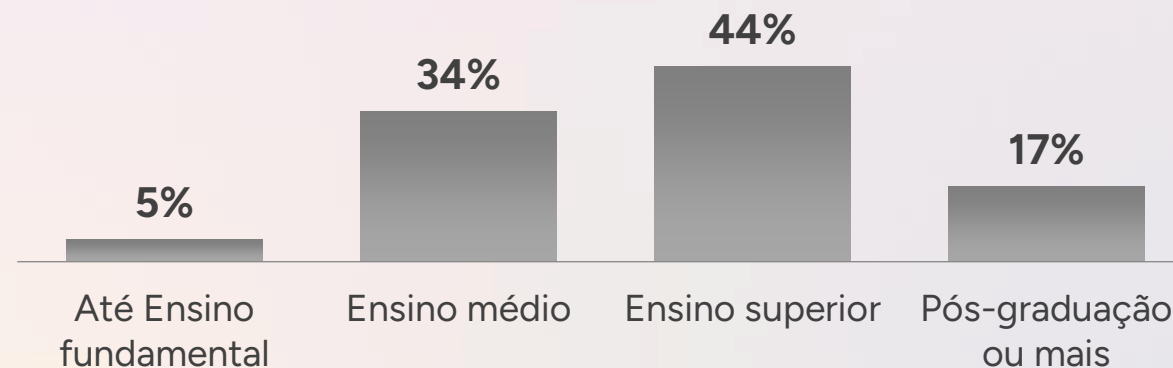
22%

Divorciado ou viúvo

9%



Escolaridade



Resposta Única
Base: 297



Perfil da Amostra



Perfil do Beneficiário

Titular
73%



Dependente
27%



Tipo de Plano

PJ
63%

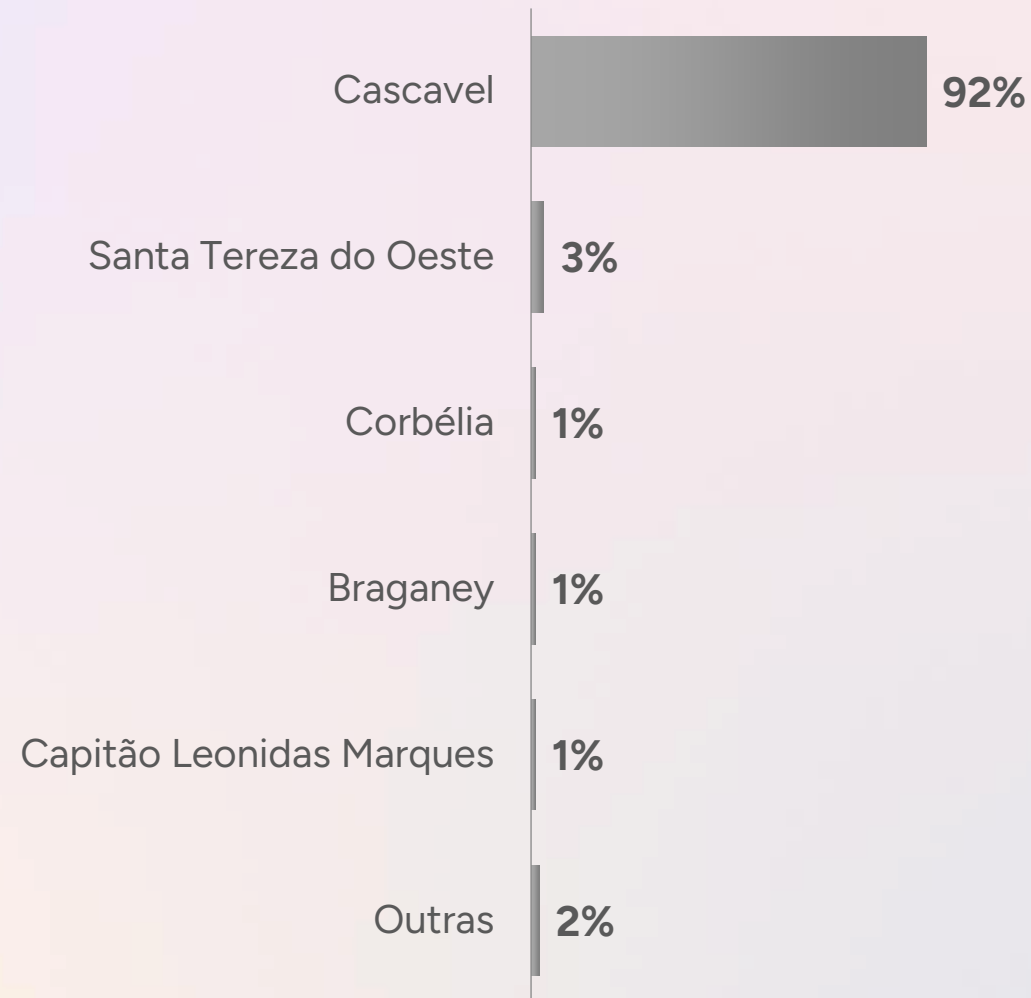


PF
37%

Resposta Única
Base: 300



Cidade





Perfil da Amostra



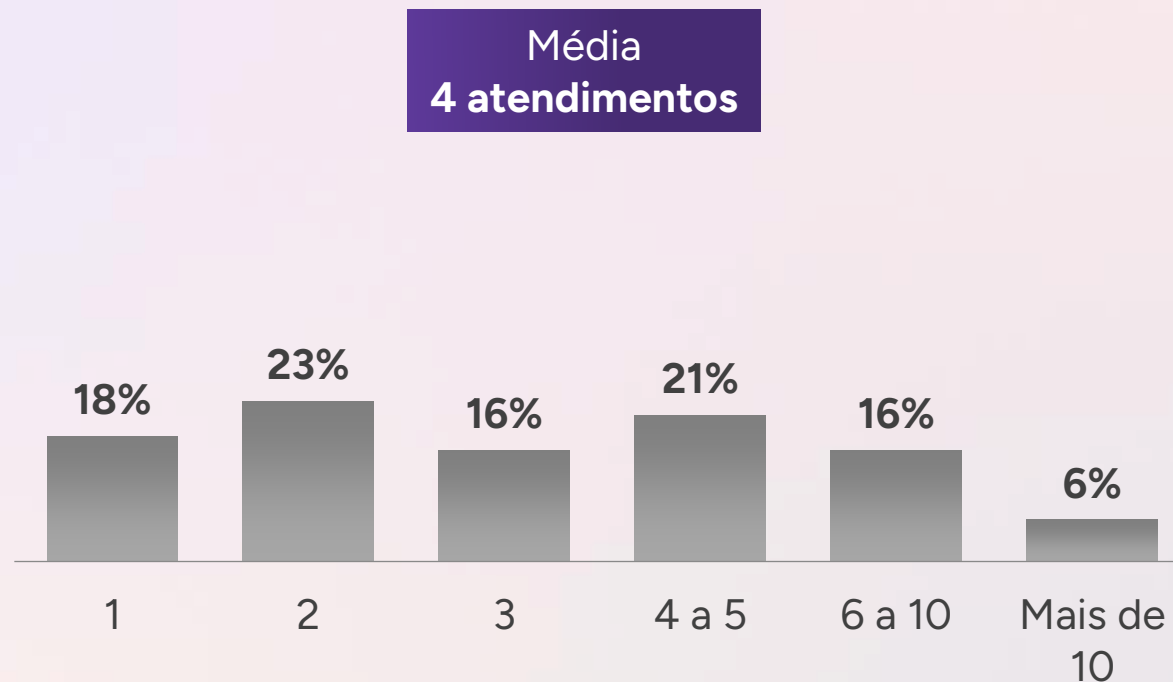
Tempo de utilização da
Clínica Unimed Cascavel



Resposta Única
Base: 297 entrevistados que souberam informar



Utilização nos últimos 12 meses:



Resposta Única
Base: 294 entrevistados que souberam informar

04

Indicadores PCATool



4.1

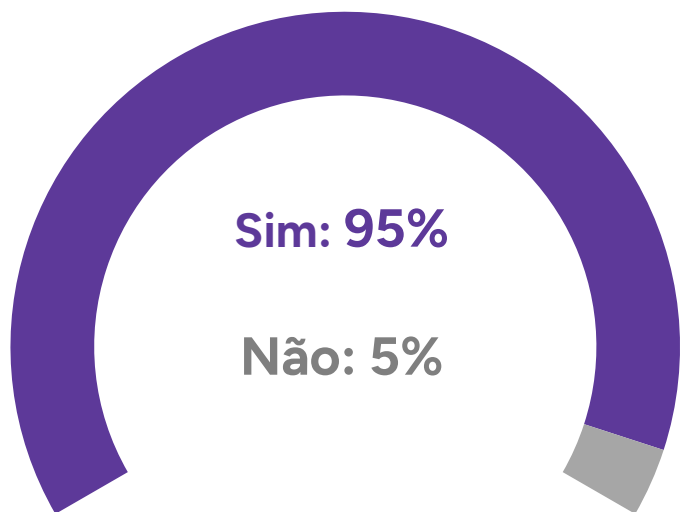
Grau de Afiliação
(A)





Grau de Afiliação (A)

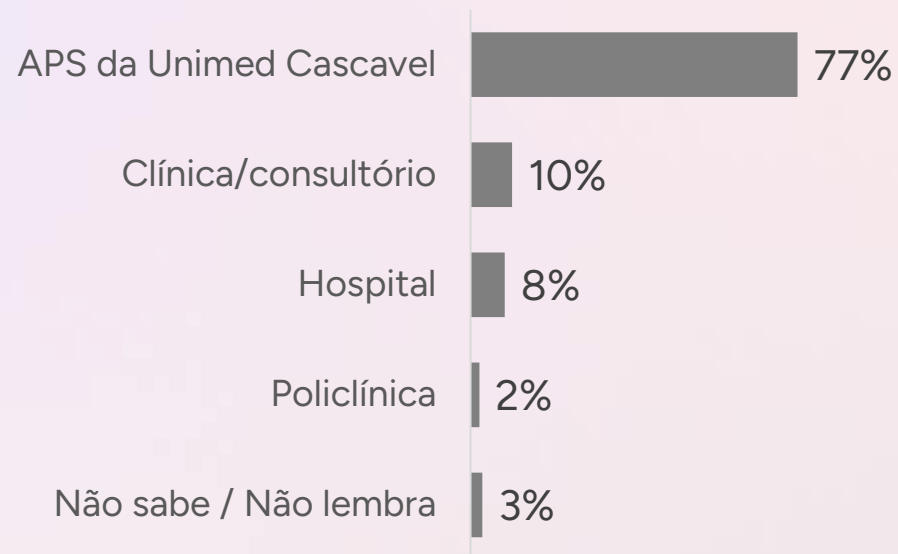
A1. Há um serviço de saúde/médico/enfermeiro que você geralmente vai quando você fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde?



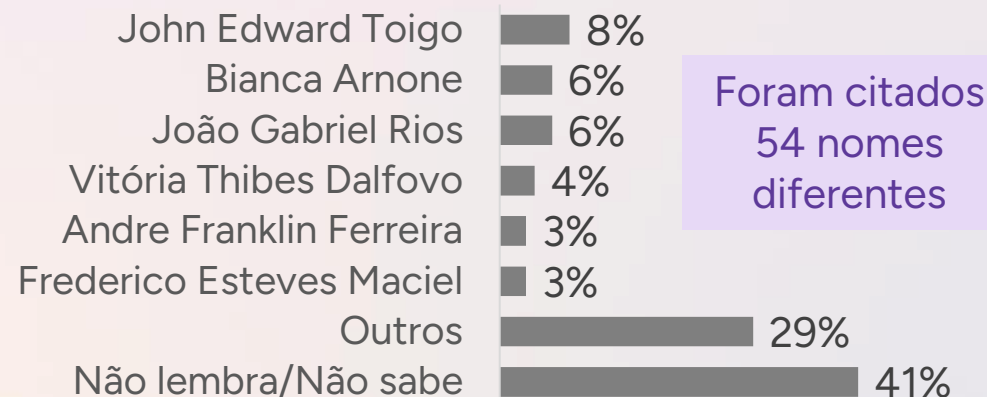
	2022	2023	2024	2025
Sim	74%	81%	85%	95%
Não	26%	19%	15%	5%

Resposta Única
Base: 300

(Se sim) Em qual local costuma ir?



(Se sim) Qual o nome do profissional?

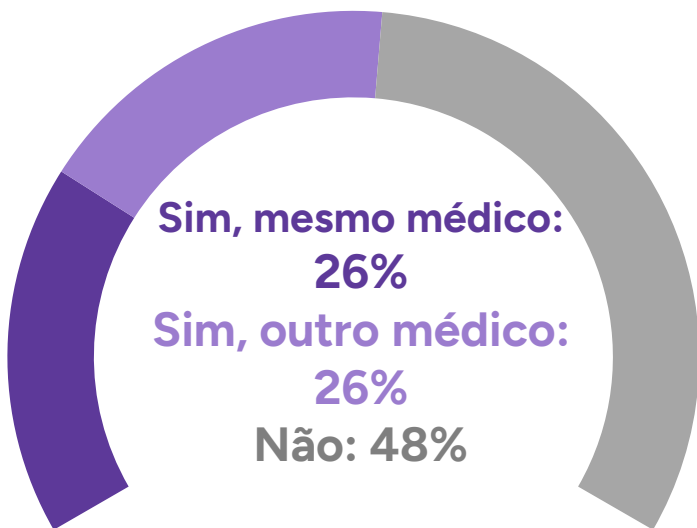


Espontânea e Resposta Única
Base: 285



Grau de Afiliação (A)

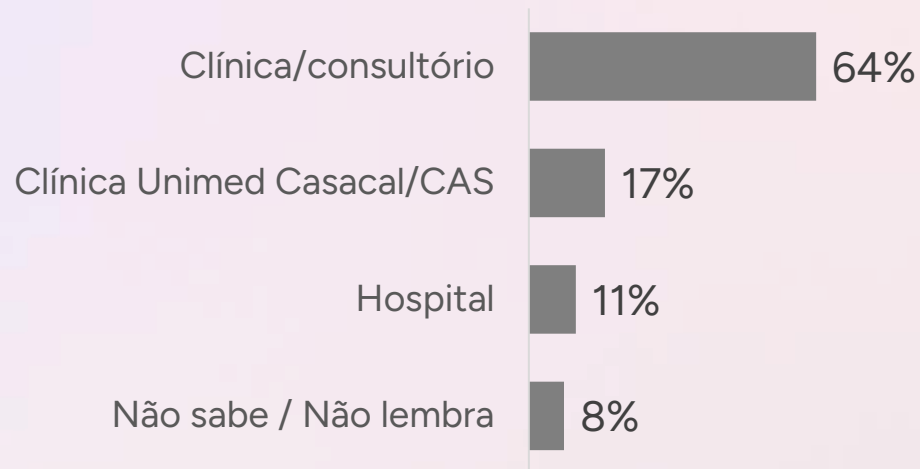
A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o(a) conhece melhor como pessoa?



	2022	2023	2024	2025
Mesmo	22%	28%	25%	26%
Outro	29%	25%	28%	26%
Não	49%	47%	47%	48%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



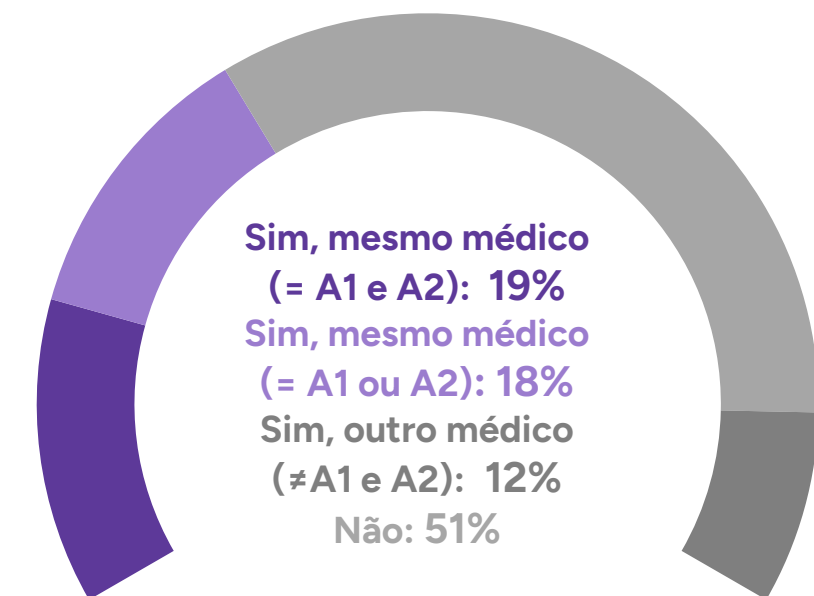
(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 69 nomes diferentes.

Espontânea e Resposta Única
Base: 78

Grau de Afiliação (A)

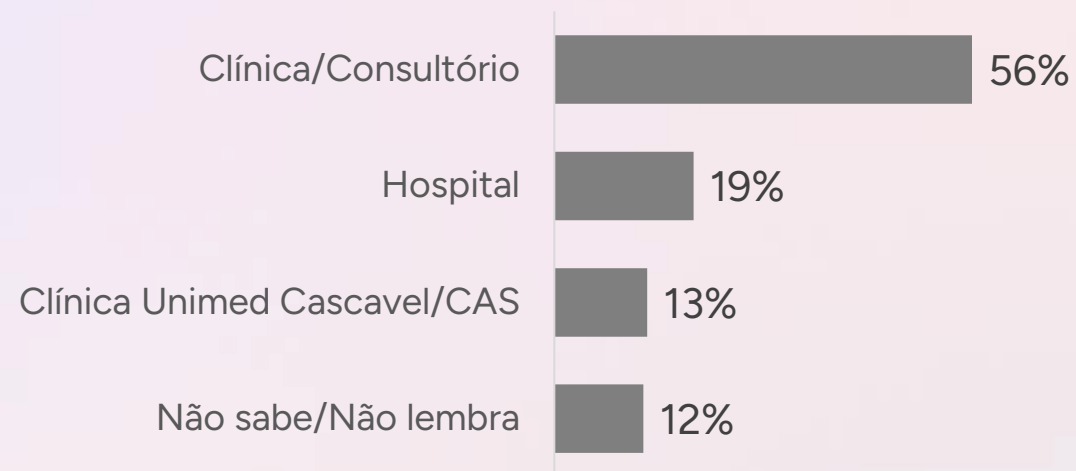
A3. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que é mais responsável por seu atendimento de saúde?



	2022	2023	2024	2025
A1 e A2	11%	18%	18%	19%
A1 ou A2	26%	11%	17%	18%
Outro	13%	13%	16%	12%
Não	50%	58%	49%	51%

Resposta Única
Base: 300

(Se outro) Em qual local costuma ir?



(Se outro) Qual o nome do profissional?

Foram citados 33 nomes diferentes.

Espontânea e Resposta Única
Base: 36

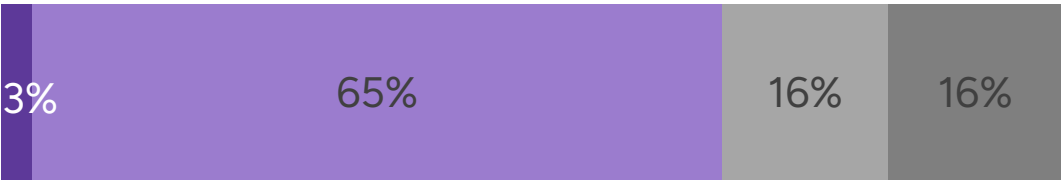


Grau de Afiliação (A)

A1. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde onde você geralmente vai quando fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde?

A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o/a conhece melhor como pessoa?

A3. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que é mais responsável por seu atendimento de saúde?

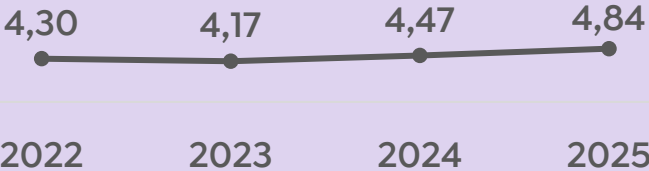


1 2 3 4

Resposta Única
Base: 300

Escore do Componente

Base



2025	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
4,84	4,97	4,77	4,73	4,91	4,86	4,69	5,24	4,91	4,13	4,29	5,53	4,41	5,08
300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189

4.2

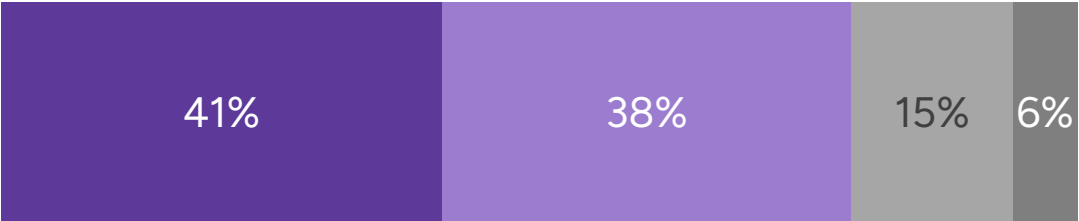
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)



Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)

Em relação à utilização da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia o seguinte atributo:

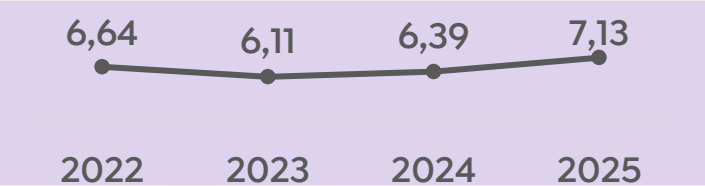
B2. Quando você tem um novo problema de saúde, você vai à Clínica da Unimed Cascavel antes de ir a outro serviço de saúde?



■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Resposta Única
Base: 300

	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo		
	2025	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen - dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Escore do Componente	7,13	7,39	6,98	7,13	7,38	6,88	7,16	7,07	7,13	7,20	6,59	7,86	7,04	7,20
Base	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189



4.3

Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)





Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)

Em relação à utilização da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo WhatsApp ou telefone se precisar?



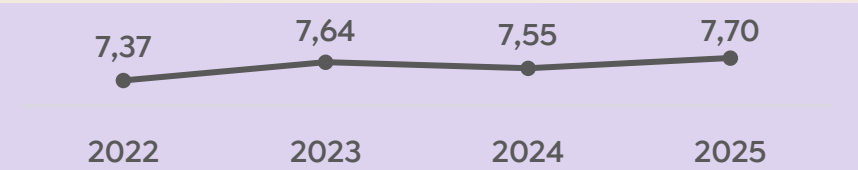
C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?



Resposta Única
Base: 300

■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

	Gênero			Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2025	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,74	7,64	7,81	8,19	7,53	7,65	7,75	7,72	7,89	6,13	7,80	7,80	7,53	7,88
C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo WhatsApp ou telefone se precisar?	7,66	7,21	7,91	8,10	7,56	7,43	7,58	7,85	7,71	7,07	7,45	7,91	7,72	7,64
Escore do Componente	7,70	7,43	7,86	8,15	7,55	7,54	7,67	7,79	7,80	6,60	7,63	7,86	7,63	7,76
<i>Base</i>	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189



4.4

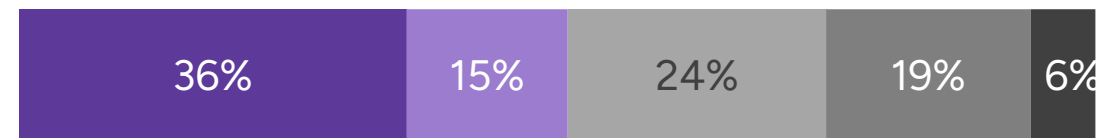
Longitudinalidade (D)



Longitudinalidade (D)

Pensando no relacionamento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você na Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

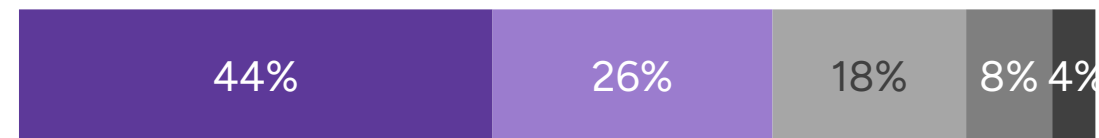
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?



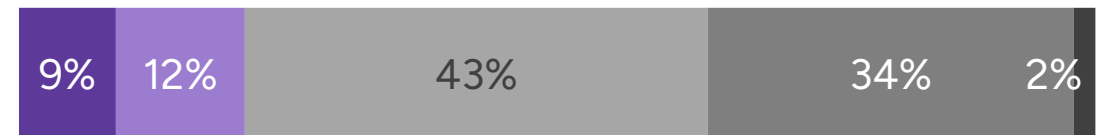
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel?



D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?



D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?

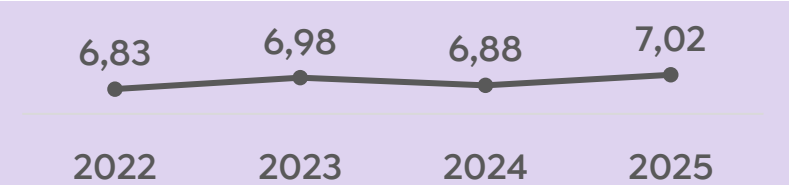


■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Longitudinalidade (D)

Pensando no relacionamento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você na Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

	2025	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel?	8,79	8,55	8,93	8,86	8,69	8,84	8,65	9,15	8,81	8,53	8,44	9,21	8,58	8,89
D9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,87	7,15	6,70	6,79	6,93	6,85	6,73	7,24	6,86	6,93	6,41	7,51	6,94	6,81
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	6,78	6,76	6,79	6,84	6,55	6,97	6,54	7,40	6,80	6,53	6,39	7,26	6,70	6,81
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico, enfermeiro ou profissional de saúde que atende você todas às vezes?	5,63	5,76	5,56	5,53	5,51	5,84	5,46	6,10	5,62	5,73	4,60	6,99	5,52	5,66
Escore do Componente	7,02	7,06	7,00	7,01	6,92	7,13	6,85	7,47	7,02	6,93	6,46	7,74	6,94	7,04
Base	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189



4.5

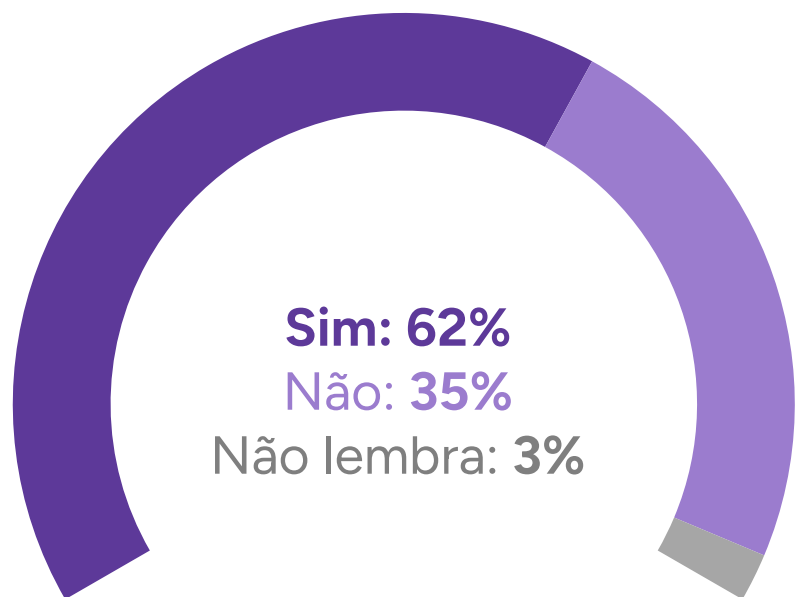
Coordenação – Integração de Cuidados (E)





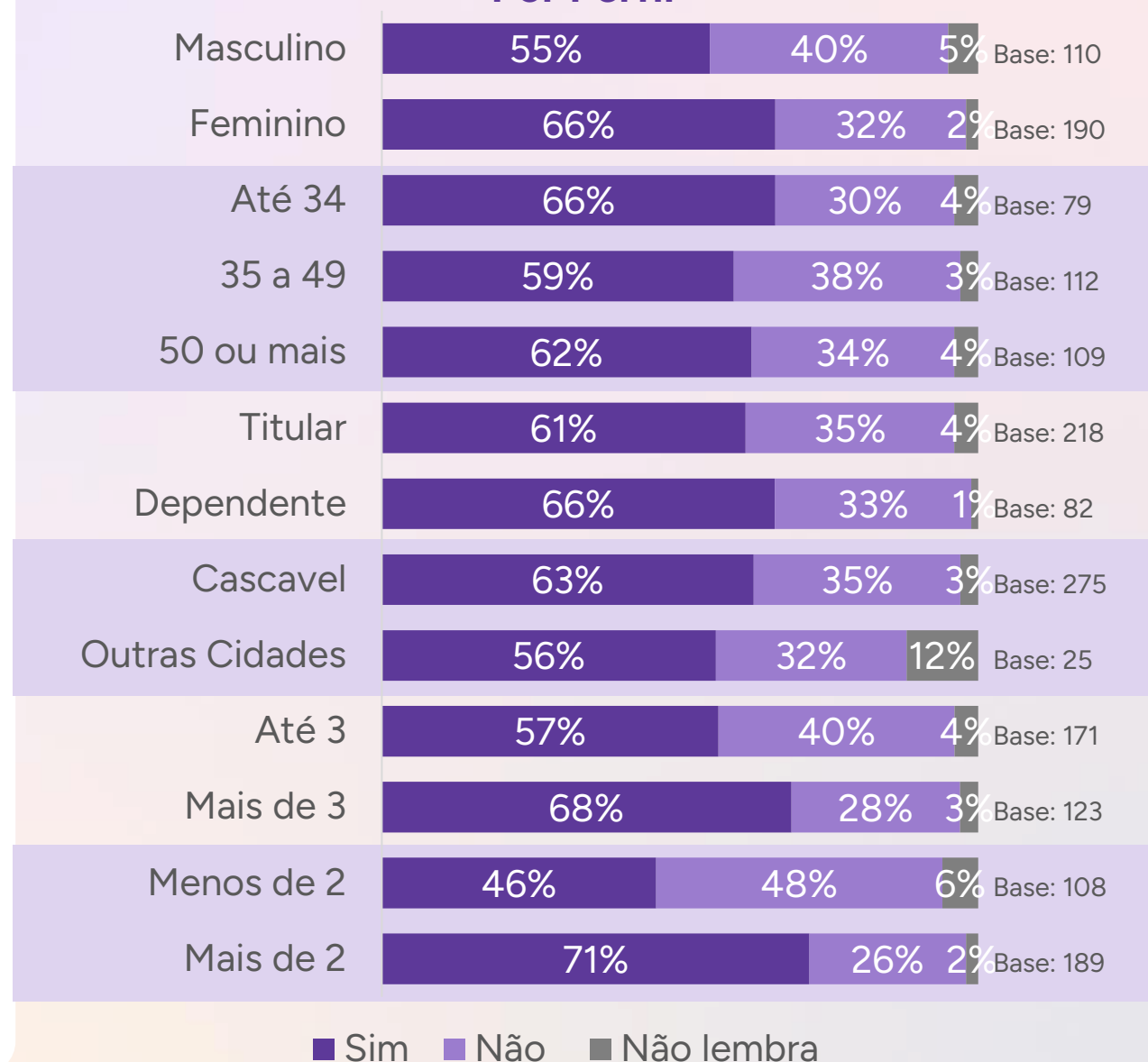
Coordenação – Integração de Cuidados (E)

E1. Você foi consultar qualquer tipo de especialista ou serviço especializado no período em que está em acompanhamento na Clínica da Unimed Cascavel?



Resposta Única
Base: 300

Por Perfil





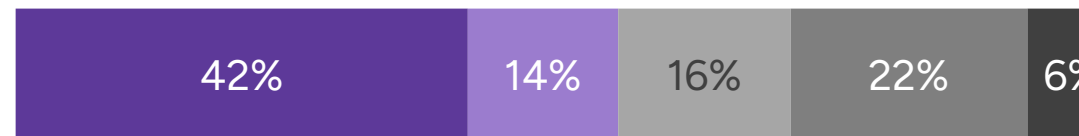
Coordenação – Integração de Cuidados (E)

Pensando no atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

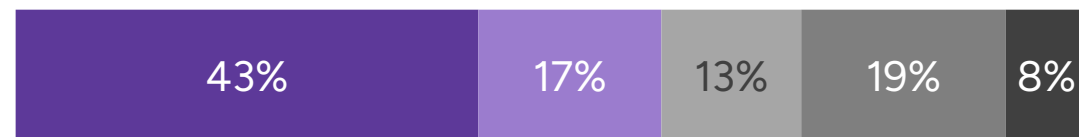
E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?



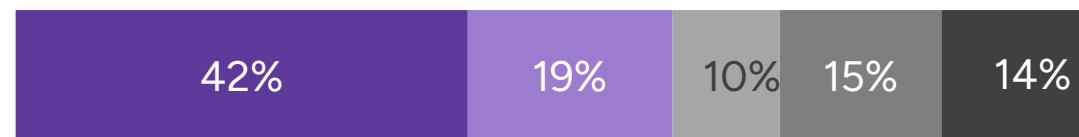
E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?



E7. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?



E9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço especializado (perguntou se você foi bem ou mal atendido)?



■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Mais da metade (56%) retornou para a Clínica da Unimed Cascavel após a consulta com o outro especialista.



Coordenação – Integração de Cuidados (E)

Pensando no atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos?

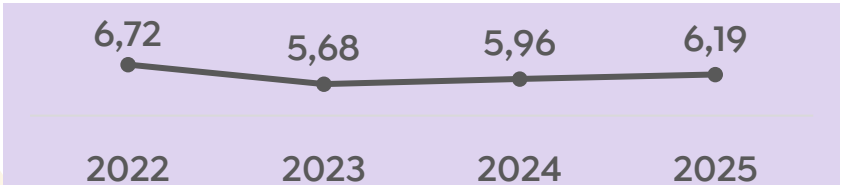
E2. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?

E9. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço especializado?

E7. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?

E6. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?

Base	6,19	6,64	5,97	5,66	6,17	6,61	6,10	6,39	6,20	6,01	5,43	7,05	6,28	6,12
	186	60	126	52	66	68	132	54	172	14	97	84	50	135



4.6

Coordenação –
Sistema de
Informações (F)

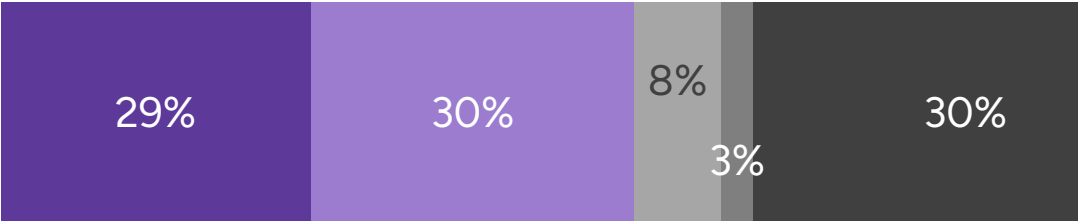




Coordenação – Sistema de Informações (F)

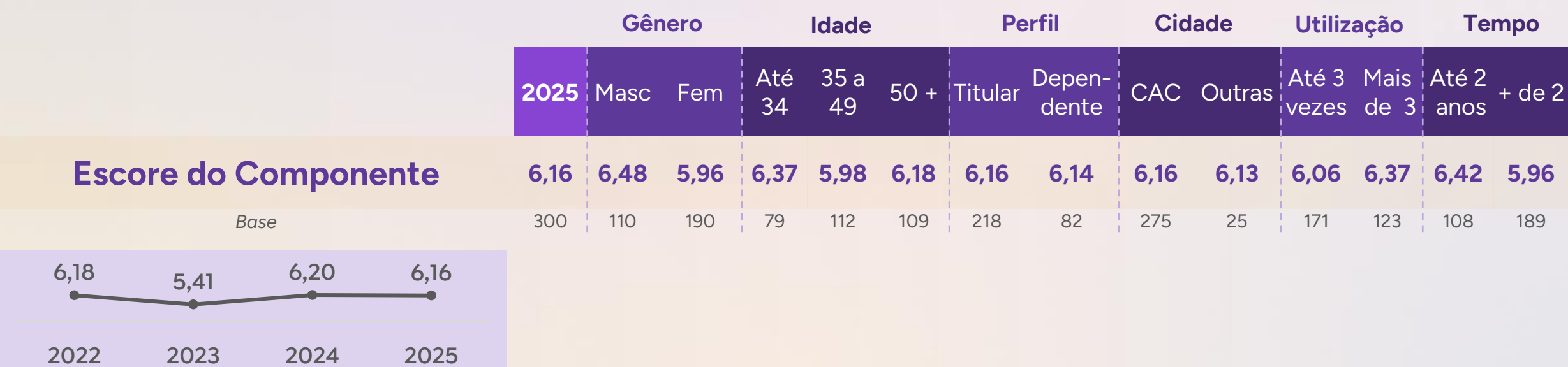
Em relação ao acesso à informações na Clínica da Unimed Cascavel, como avalia cada um dos atributos:

F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?



■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Resposta Única
Base: 300



4.7

Integralidade –
Serviços Disponíveis
(G)

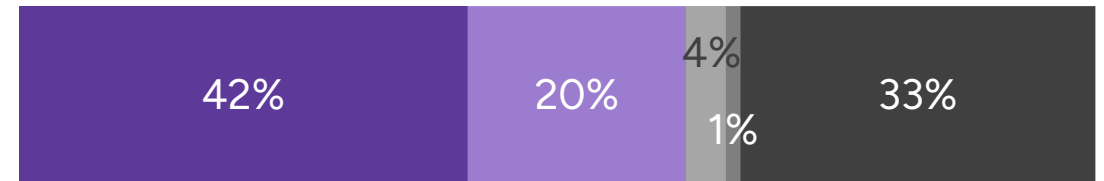




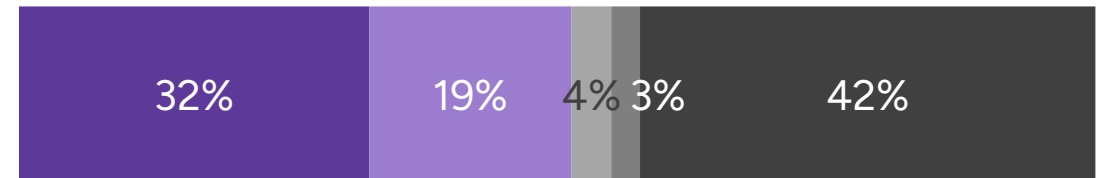
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)

Dos serviços e orientações que você, sua família e outras pessoas que utilizam a Clínica da Unimed Cascavel podem necessitar em algum momento, quais você sabe que estão disponíveis?

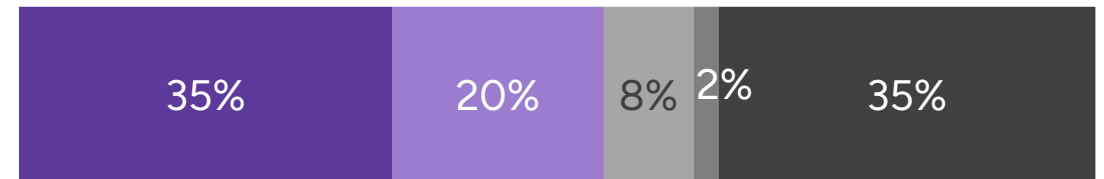
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)



G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)



G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)



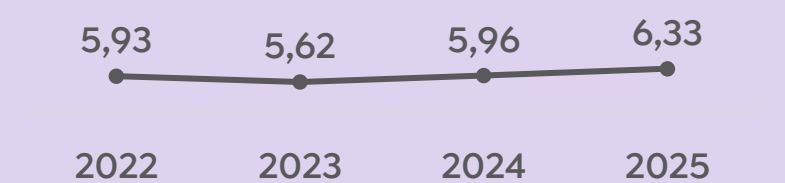
■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra



Integralidade – Serviços Disponíveis (G)

Dos serviços e orientações que você, sua família e outras pessoas que utilizam a Clínica da Unimed Cascavel podem necessitar em algum momento, quais você sabe que estão disponíveis?

	Gênero			Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
	2025	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,74	6,18	7,07	7,59	6,31	6,57	6,65	6,99	6,75	6,67	6,41	7,29	6,48	6,88
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	6,22	5,88	6,42	6,12	5,83	6,70	6,10	6,54	6,29	5,47	5,96	6,56	5,49	6,65
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	6,02	5,61	6,26	6,46	6,13	5,60	5,96	6,18	6,06	5,60	5,85	6,37	5,65	6,21
Escore do Componente	6,33	5,89	6,58	6,72	6,09	6,29	6,24	6,57	6,37	5,91	6,07	6,74	5,87	6,58
Base	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189



4.8

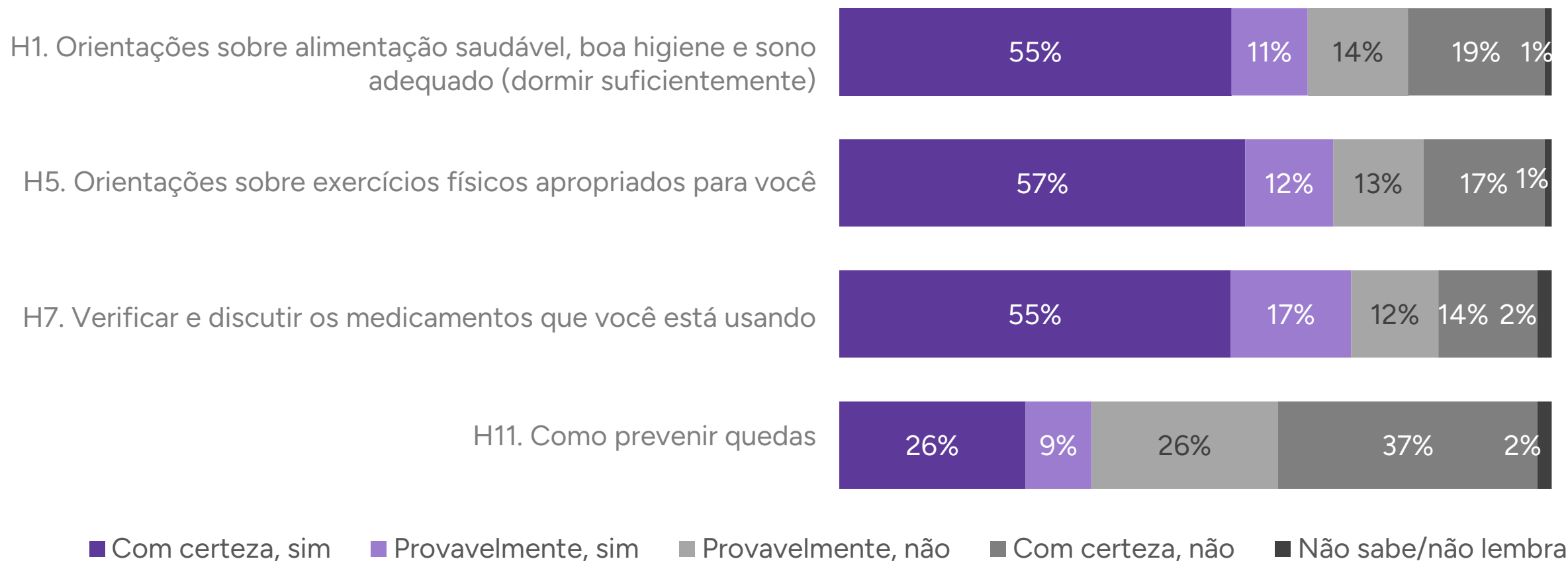
Integralidade –
Serviços Prestados
(H)





Integralidade – Serviços Prestados (H)

Em atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel algum desses assuntos foram tratados:



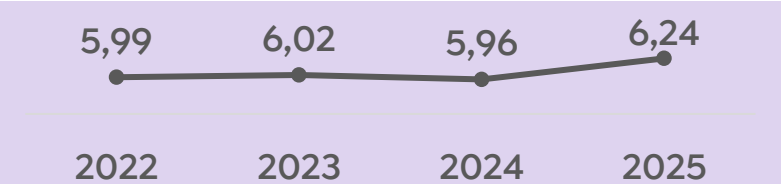


Integralidade – Serviços Prestados (H)

Em atendimento com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel algum desses assuntos foram tratados:

- H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando
- H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você
- H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)
- H11. Como prevenir quedas

	2025	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	7,12	6,94	7,23	7,47	7,08	6,91	6,97	7,52	7,05	7,87	6,34	8,18	6,94	7,23
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,98	7,24	6,82	7,09	6,67	7,22	6,93	7,11	6,86	8,27	6,53	7,53	6,82	7,02
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,68	6,73	6,65	6,92	6,79	6,39	6,70	6,63	6,67	6,80	6,26	7,26	6,36	6,81
H11. Como prevenir quedas	4,18	3,58	4,53	4,30	3,54	4,74	4,24	4,02	4,11	4,93	3,94	4,53	3,98	4,25
Escore do Componente	6,24	6,12	6,31	6,45	6,02	6,32	6,21	6,32	6,17	6,97	5,77	6,88	6,03	6,33
Base	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189



4.9

Orientação Familiar (I)

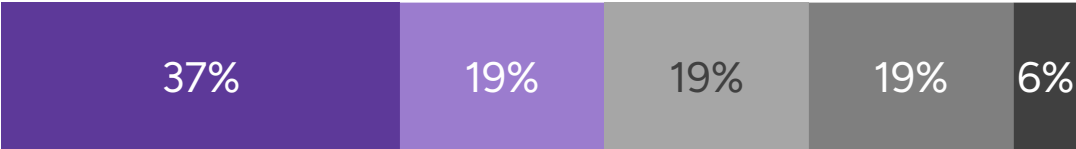




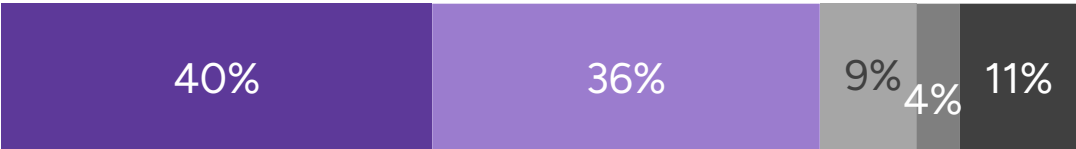
Orientação Familiar (I)

Pensando na relação com o médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel, como avalia os seguintes atributos:

I1. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões (o que você pensa) ao planejar o tratamento e cuidado para você ou para alguém da sua família?

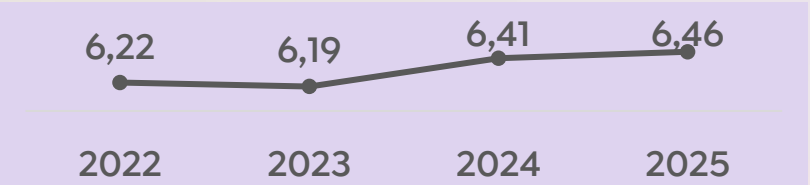


I3. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?



Resposta Única
Base: 300

■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra



I3. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?

I1. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões ao planejar o tratamento e cuidado?

2022	2023	2024	2025	2025	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
I3. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?				7,11	7,27	7,02	7,38	6,79	7,25	7,03	7,32	7,13	6,93	6,98	7,18	6,82	7,25
I1. O médico, enfermeiro ou profissional de saúde da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões ao planejar o tratamento e cuidado?				5,81	6,15	5,61	6,24	5,89	5,41	5,63	6,30	5,77	6,27	5,42	6,34	5,90	5,78
Escore do Componente				6,46	6,71	6,32	6,81	6,34	6,33	6,33	6,81	6,45	6,60	6,20	6,76	6,36	6,52
Base				300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189

4.10

Orientação Comunitária (J)

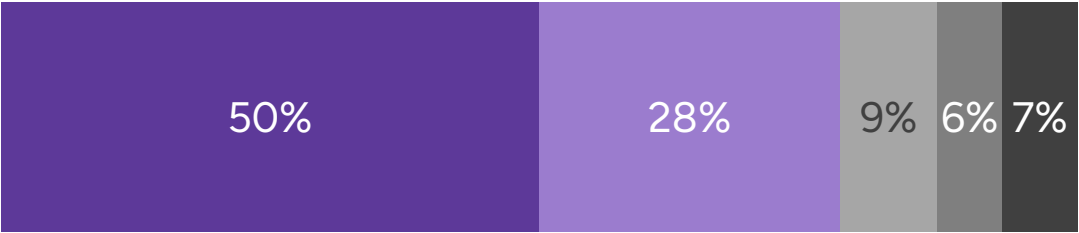




Orientação Comunitária (J)

Em relação à Clínica da Unimed Cascavel, como avalia o seguinte atributo:

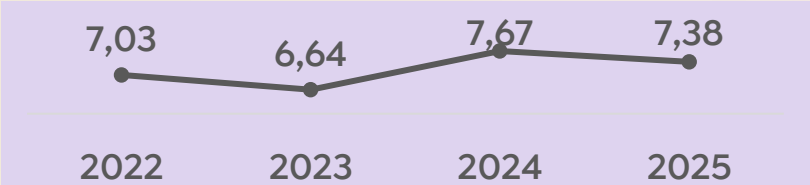
J4. A Clínica da Unimed Cascavel realiza pesquisas com os pacientes para ver se os serviços estão satisfazendo as necessidades das pessoas?



Resposta Única
Base: 300

■ Com certeza, sim ■ Provavelmente, sim ■ Provavelmente, não ■ Com certeza, não ■ Não sabe/não lembra

Escore do Componente	Base	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo		
		2025	Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Depen- dente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
			7,38	6,94	7,63	7,93	7,56	6,79	7,42	7,28	7,37	7,47	7,17	7,59	7,69
	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189	



05

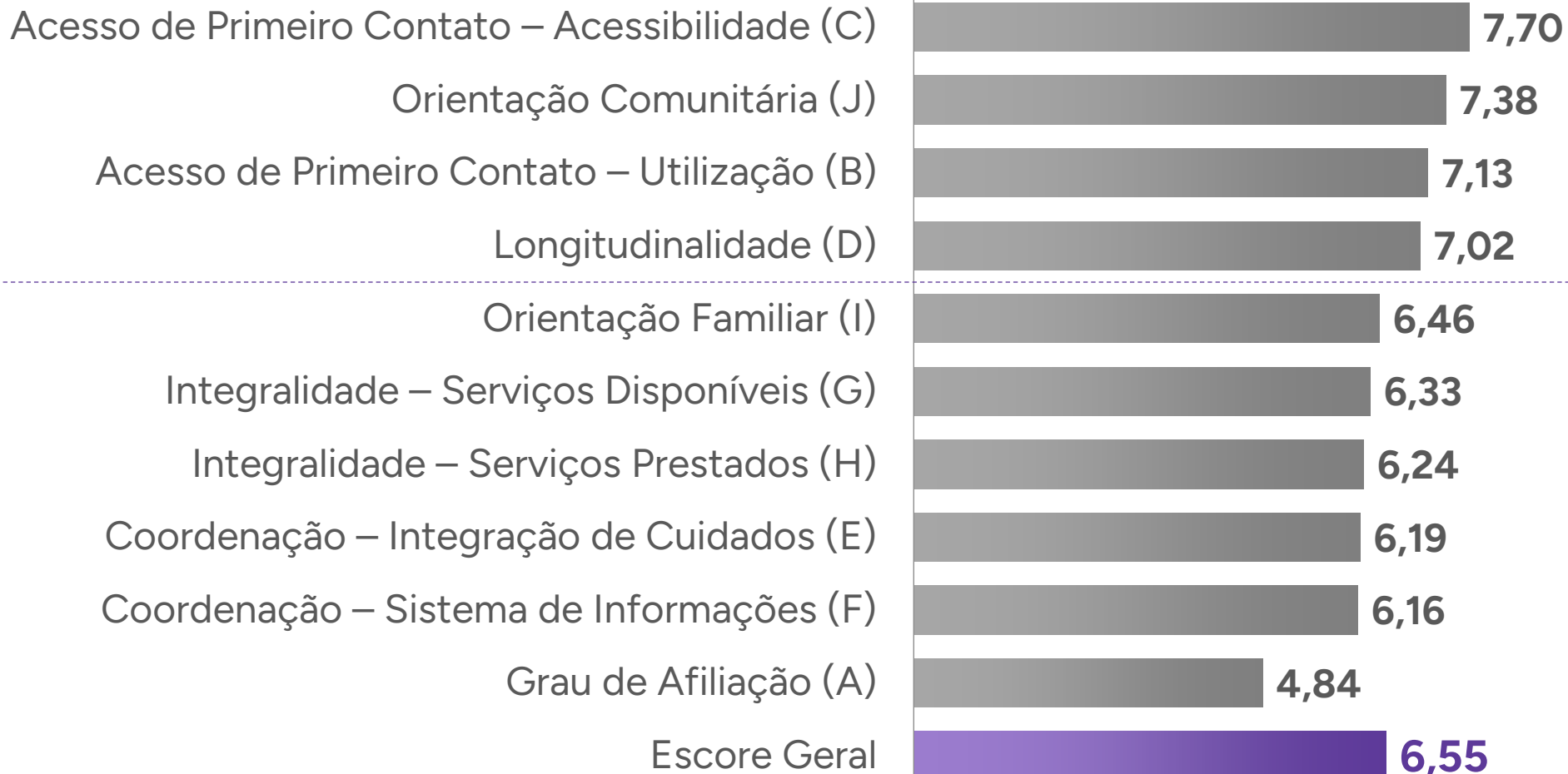
Escore Geral





Escore Geral

Ranking Geral





Escore Geral

Ranking Geral [Por Segmentos]

	Total	Gênero		Idade			Perfil		Cidade		Utilização		Tempo	
		Masc	Fem	Até 34	35 a 49	50 +	Titular	Dependente	CAC	Outras	Até 3 vezes	Mais de 3	Até 2 anos	+ de 2
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	7,70	7,43	7,86	8,15	7,55	7,54	7,67	7,79	7,80	6,60	7,63	7,86	7,63	7,76
Orientação Comunitária (J)	7,38	6,94	7,63	7,93	7,56	6,79	7,42	7,28	7,37	7,47	7,17	7,59	7,69	7,27
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	7,13	7,39	6,98	7,13	7,38	6,88	7,16	7,07	7,13	7,20	6,59	7,86	7,04	7,20
Longitudinalidade (D)	7,02	7,06	7,00	7,01	6,92	7,13	6,85	7,47	7,02	6,93	6,46	7,74	6,94	7,04
Orientação Familiar (I)	6,46	6,71	6,32	6,81	6,34	6,33	6,33	6,81	6,45	6,60	6,20	6,76	6,36	6,52
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	6,33	5,89	6,58	6,72	6,09	6,29	6,24	6,57	6,37	5,91	6,07	6,74	5,87	6,58
Integralidade – Serviços Prestados (H)	6,24	6,12	6,31	6,45	6,02	6,32	6,21	6,32	6,17	6,97	5,77	6,88	6,03	6,33
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	6,19	6,64	5,97	5,66	6,17	6,61	6,10	6,39	6,20	6,01	5,43	7,05	6,28	6,12
Coordenação – Sistema de Informações (F)	6,16	6,48	5,96	6,37	5,98	6,18	6,16	6,14	6,16	6,13	6,06	6,37	6,42	5,96
Grau de Afiliação (A)	4,84	4,97	4,77	4,73	4,91	4,86	4,69	5,24	4,91	4,13	4,29	5,53	4,41	5,08
Escore Geral	6,55	6,56	6,54	6,70	6,49	6,49	6,48	6,71	6,56	6,40	6,17	7,04	6,47	6,59
Base	300	110	190	79	112	109	218	82	275	25	171	123	108	189



Escore Geral

Comparativo

	2022	2023	2024	2025	
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	7,37	7,64	7,55	7,70	▲
Orientação Comunitária (J)	7,03	6,64	7,67	7,38	▼
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	6,64	6,11	6,39	7,13	▲
Longitudinalidade (D)	6,83	6,98	6,88	7,02	▲
Orientação Familiar (I)	6,22	6,19	6,41	6,46	▲
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	5,93	5,62	5,96	6,33	▲
Integralidade – Serviços Prestados (H)	5,99	6,02	5,96	6,24	▲
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	6,72	5,68	5,96	6,19	▲
Coordenação – Sistema de Informações (F)	6,18	5,41	6,20	6,16	▼
Grau de Afiliação (A)	4,30	4,17	4,47	4,84	▲
Escore Geral	6,32	6,05	6,35	6,55	▲



Escore Geral

Comparativo

	2022	2023	2024	2025
A. Grau de afiliação	4,30	4,17	4,47	4,84 ▲
B2. Quando você tem um novo problema de saúde, você vai à Clínica da Unimed Cascavel antes de ir a outro serviço de saúde?	6,64	6,11	6,39	7,13 ▲
C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,10	7,65	7,18	7,74 ▲
C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo whatsapp ou telefone se precisar?	7,64	7,62	7,91	7,66 ▼
D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel?	8,63	8,80	8,68	8,79 ▲
D9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,50	6,68	6,74	6,87 ▲
D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	7,02	7,14	6,89	6,78 ▼
D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico de família ou enfermeiro que atende você todas às vezes?	5,15	5,30	5,21	5,63 ▲
E2. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	7,56	5,44	6,59	6,36 ▼
E9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço?	6,79	5,99	5,74	6,33 ▲
E7. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,73	6,11	6,30	6,15 ▼
E6. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,81	5,19	5,22	5,90 ▲



Escore Geral

Comparativo

	2022	2023	2024	2025
F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	6,18	5,41	6,20	6,16 ▼
G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental (ex.: ansiedade, depressão)	6,49	6,36	6,30	6,74 ▲
G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair)	5,67	5,45	5,97	6,22 ▲
G17. Aconselhamento sobre tabagismo (ex.: como parar de fumar)	5,62	5,04	5,61	6,02 ▲
H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando	6,70	6,57	6,60	7,12 ▲
H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você	6,54	6,98	6,62	6,98 ▲
H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado (dormir suficientemente)	6,54	6,88	6,57	6,68 ▲
H11. Como prevenir quedas	4,18	3,66	4,04	4,18 ▲
I3. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	6,70	6,80	6,79	7,11 ▲
I1. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões (o que você pensa) ao planejar o tratamento e cuidado para você ou para alguém da sua família?	5,73	5,57	6,02	5,81 ▼
J4. A Clínica da Unimed Cascavel realiza pesquisas com os pacientes para ver se os serviços estão satisfazendo as necessidades das pessoas?	7,03	6,64	7,67	7,38 ▼
Escore Geral	6,32	6,05	6,35	6,55 ▲

06

Satisfação Geral





Satisfação Geral

Após aplicação do instrumento do PCATool foram realizadas questões adicionais para avaliar o seu grau de satisfação com a Clínica da Unimed Cascavel.

A escala utilizada foi a de notas de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito. Para interpretação dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

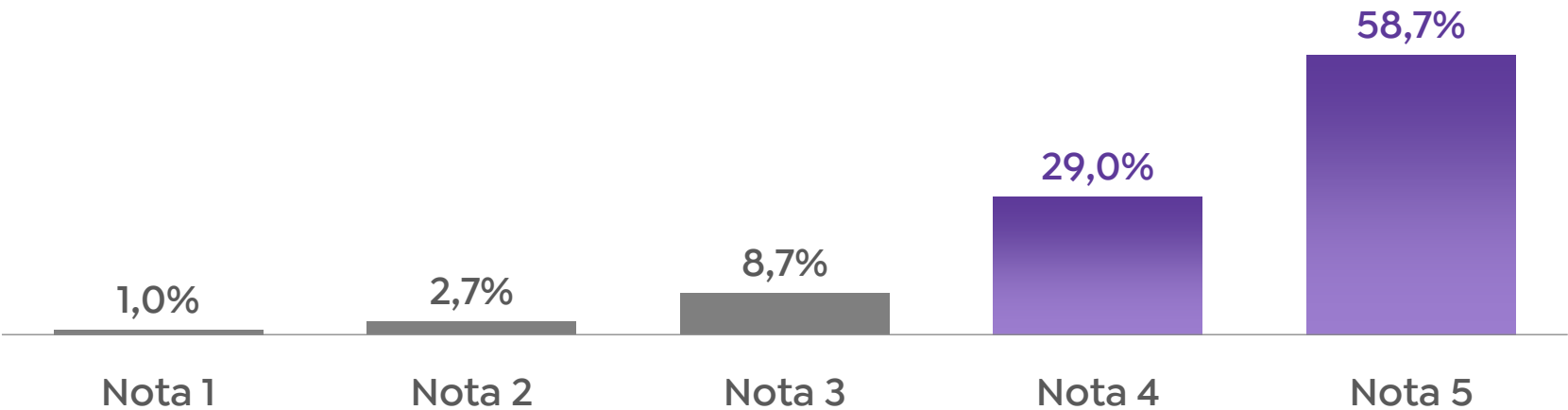
Média: soma das notas, dividido pelo total de respondentes.

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

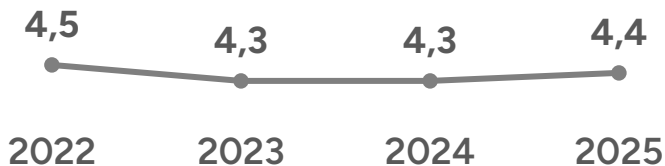


Satisfação Geral

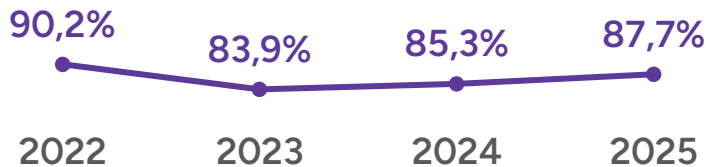
De 1 a 5, qual nota atribui para a
Facilidade para conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel?



M é d i a



T o p 2 B o x



Estimulada e Resposta Única
Base: 300

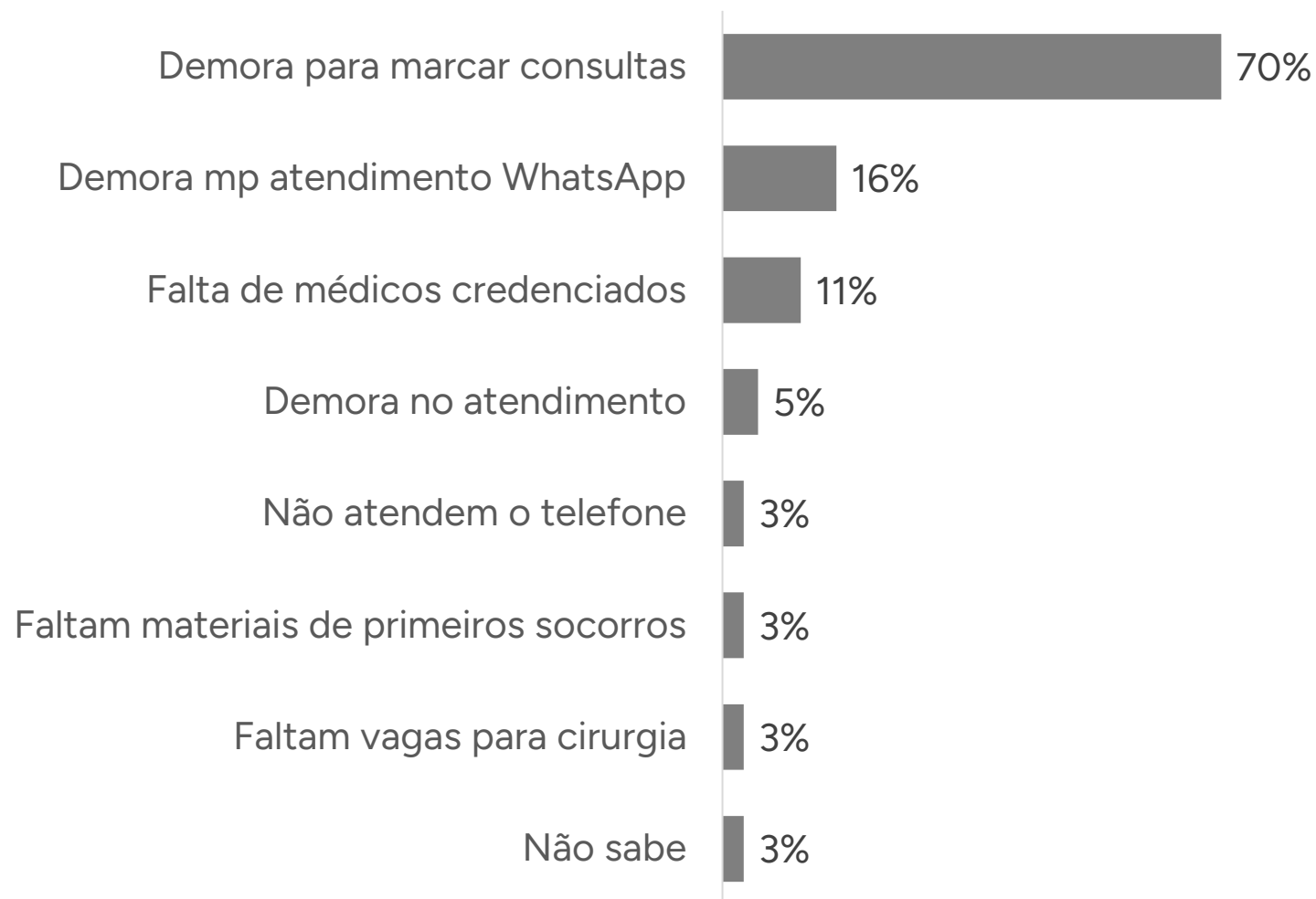
[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,4	86,4%	110
Feminino	4,5	88,4%	190
Idade			
De 18 a 34	4,5	92,4%	79
De 35 a 49	4,4	83,9%	112
50 ou mais	4,4	88,1%	109
Perfil			
Titular	4,4	87,2%	218
Dependente	4,5	89,0%	82
Cidade			
Cascavel	4,4	88,0%	275
Outra cidade	4,4	84,0%	25
Utilização			
Até 3	4,4	87,1%	171
4 ou mais	4,5	88,6%	123
Tempo			
- de 2 anos	4,4	88,0%	108
+ 2 anos	4,4	87,8%	189



Satisfação Geral

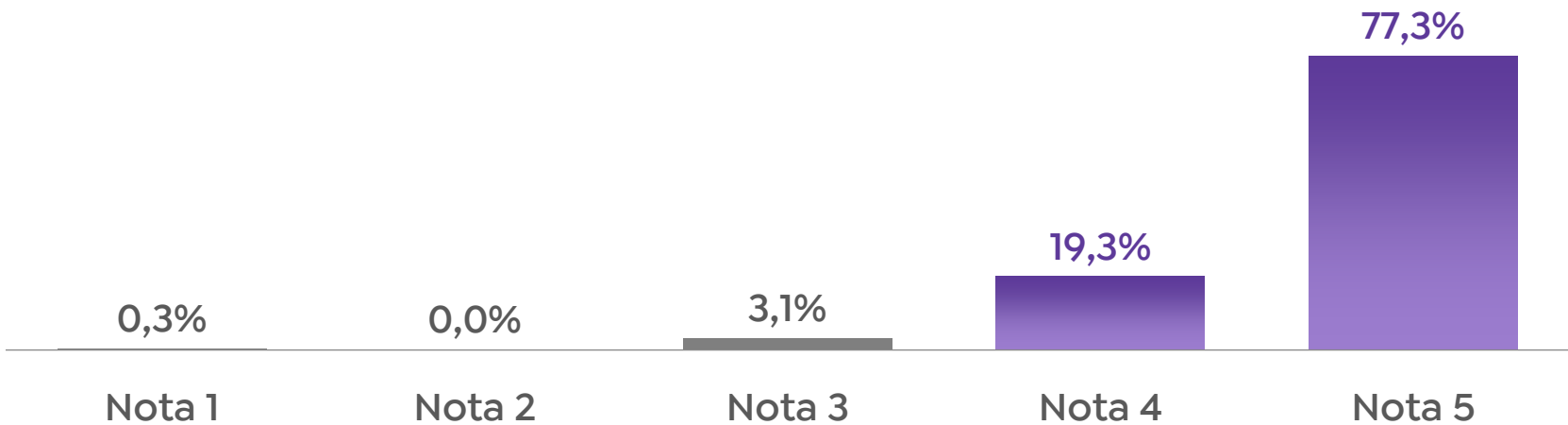
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?



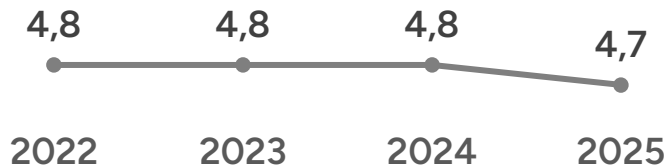


Satisfação Geral

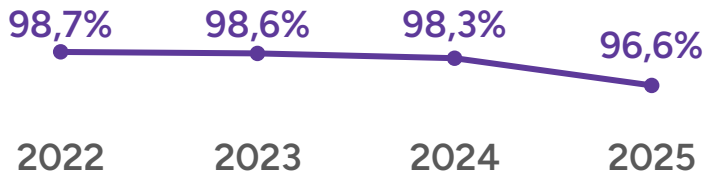
De 1 a 5, qual nota atribui para a
Atendimento da equipe de enfermagem da Clínica da Unimed Cascavel?



M é d i a



T o p 2 B o x



Estimulada e Resposta Única
Base: 295 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,7	95,4%	109
Feminino	4,7	97,3%	186
Idade			
De 18 a 34	4,7	97,5%	79
De 35 a 49	4,7	95,5%	111
50 ou mais	4,8	97,1%	105
Perfil			
Titular	4,7	96,7%	214
Dependente	4,8	96,3%	81
Cidade			
Cascavel	4,7	97,0%	271
Outra cidade	4,7	91,7%	24
Utilização			
Até 3	4,7	96,4%	168
4 ou mais	4,8	97,5%	121
Tempo			
- de 2 anos	4,8	98,1%	107
+ 2 anos	4,7	96,2%	185



Satisfação Geral

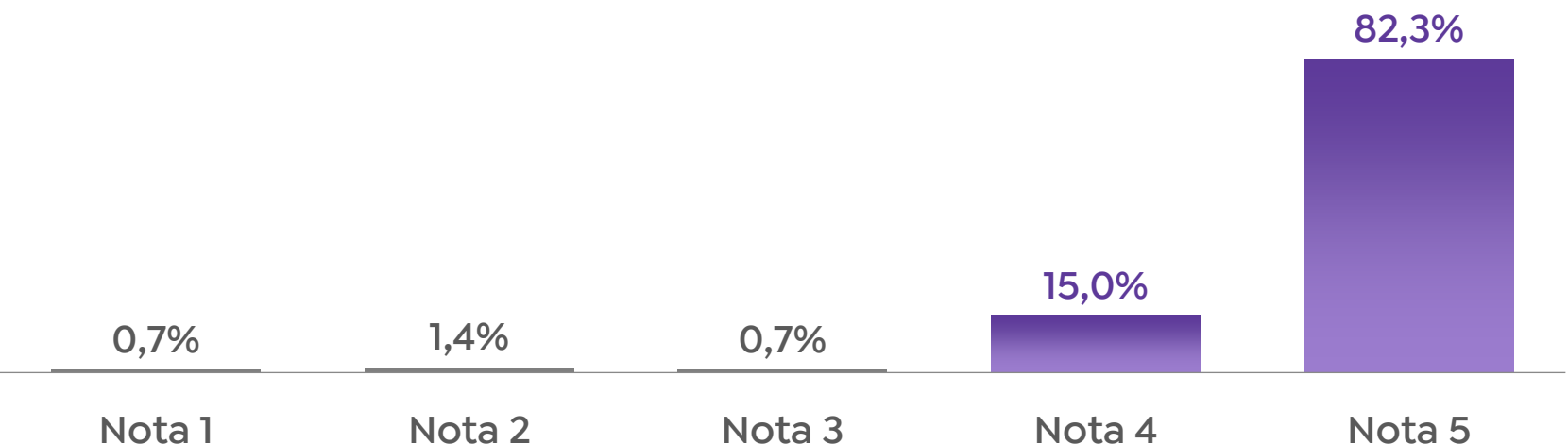
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Melhorar o atendimento. – 3 citações
- Demora no atendimento. - 2
- Não foi atendida quando precisou. - 1
- Dificuldade na comunicação. - 1
- Não teve o atendimento que precisava. - 1
- Falta de treinamento da equipe. - 1
- Não soube informar. - 3

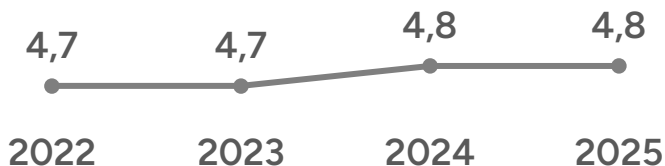


Satisfação Geral

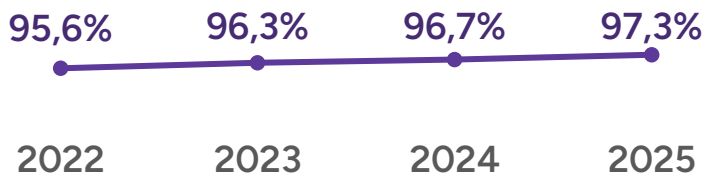
De 1 a 5, qual nota atribui para a
Atendimento do Médico de Família da Clínica da Unimed Cascavel?



M é d i a



T o p 2 B o x



Estimulada e Resposta Única
Base: 293 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,8	98,1%	104
Feminino	4,7	96,8%	189
Idade			
De 18 a 34	4,7	97,3%	75
De 35 a 49	4,8	98,2%	111
50 ou mais	4,8	96,3%	107
Perfil			
Titular	4,8	96,7%	213
Dependente	4,8	98,8%	80
Cidade			
Cascavel	4,8	97,0%	270
Outra cidade	4,9	100,0%	23
Utilização			
Até 3	4,7	95,2%	166
4 ou mais	4,9	100,0%	122
Tempo			
- de 2 anos	4,8	96,2%	105
+ 2 anos	4,8	97,8%	185



Satisfação Geral

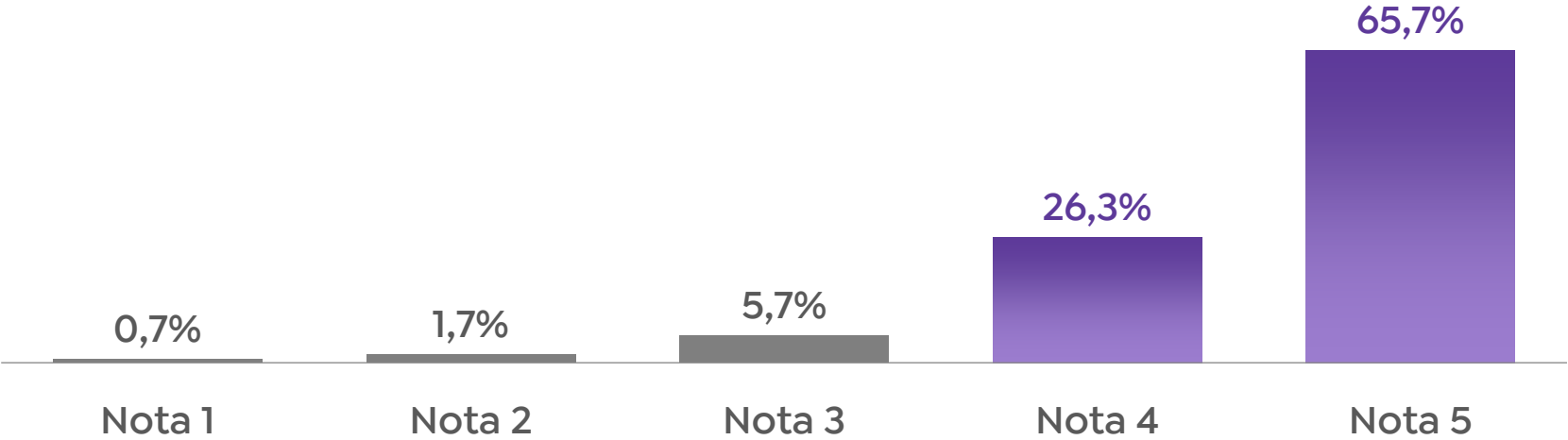
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento rápido e superficial. - 4 citações
- Atendimento ruim do médico. - 3
- Médicos não passam segurança no diagnóstico. - 2
- Diagnóstico incorreto. - 1
- Falta de acolhimento. - 1
- Falta de orientação ao paciente. - 1
- Faltou exame clínico em todas as etapas do atendimento .- 1
- Médico não realizou exames antes de receitar medicação. - 1
- Não resolveu o problema do paciente. - 1
- Não solicitam exames. - 1
- Por ser médico de família não tem tanto conhecimento. - 1

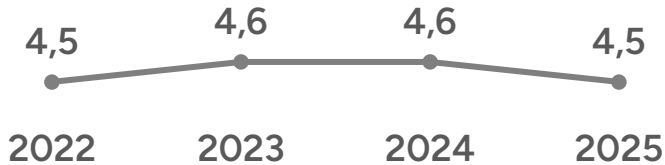


Satisfação Geral

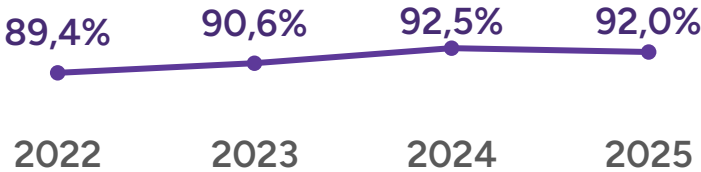
De 1 a 5, qual nota atribui para a
Solução do problema de saúde na Clínica da Unimed Cascavel?



Média



Top 2 Box



Estimulada e Resposta Única
Base: 297 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👥
Masculino	4,5	90,7%	107
Feminino	4,6	92,6%	190
Idade			
De 18 a 34	4,5	91,1%	79
De 35 a 49	4,5	92,0%	112
50 ou mais	4,6	92,5%	106
Perfil			
Titular	4,5	91,7%	217
Dependente	4,7	92,5%	80
Cidade			
Cascavel	4,5	91,2%	273
Outra cidade	4,8	100,0%	24
Utilização			
Até 3	4,5	87,6%	170
4 ou mais	4,6	97,5%	122
Tempo			
- de 2 anos	4,5	88,8%	107
+ 2 anos	4,6	93,6%	187



Satisfação Geral

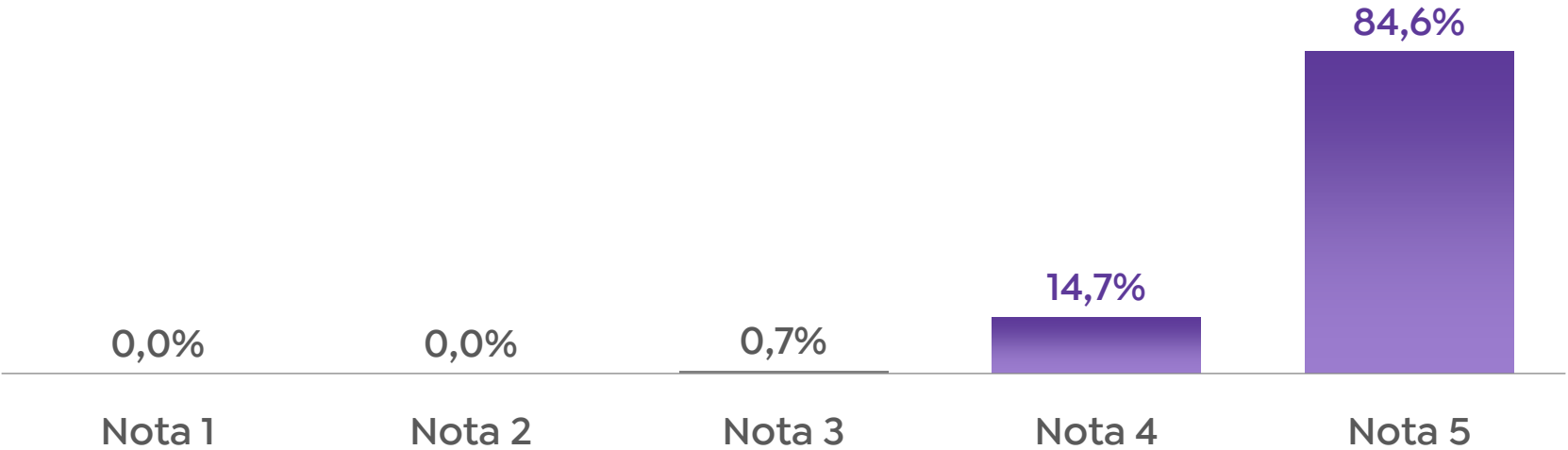
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Não resolveu o problema. - 17 citações
- Atendimento superficial. - 5
- Remédio não resolveu seu problema. - 3
- Falta de retorno ao paciente. - 3
- Atendimento ruim do médico. - 3
- Não pediu exames complementares. - 1
- Demora no atendimento. - 1
- Atendimento realizado por clínico geral devido à ausência de especialista. - 1
- Dificuldade em achar especialistas. - 1

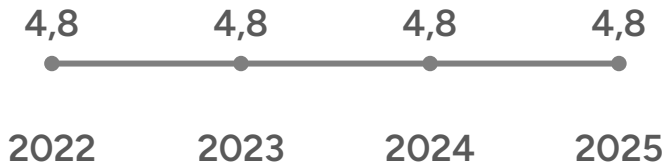


Satisfação Geral

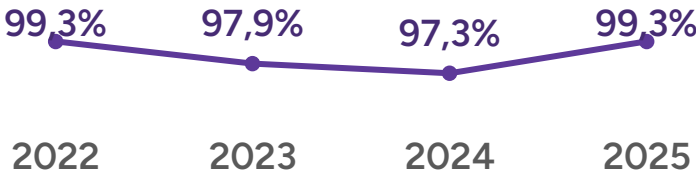
De 1 a 5, qual nota atribui para a
Instalações e infraestrutura da Clínica da Unimed Cascavel?



M é d i a



T o p 2 B o x



Estimulada e Resposta Única
Base: 299 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,8	99,1%	109
Feminino	4,8	99,5%	190
Idade			
De 18 a 34	4,9	100,0%	79
De 35 a 49	4,8	99,1%	112
50 ou mais	4,9	99,1%	108
Perfil			
Titular	4,8	99,1%	217
Dependente	4,9	100,0%	82
Cidade			
Cascavel	4,8	99,3%	274
Outra cidade	4,8	100,0%	25
Utilização			
Até 3	4,8	98,8%	170
4 ou mais	4,9	100,0%	123
Tempo			
- de 2 anos	4,8	99,1%	108
+ 2 anos	4,9	99,5%	189



Satisfação Geral

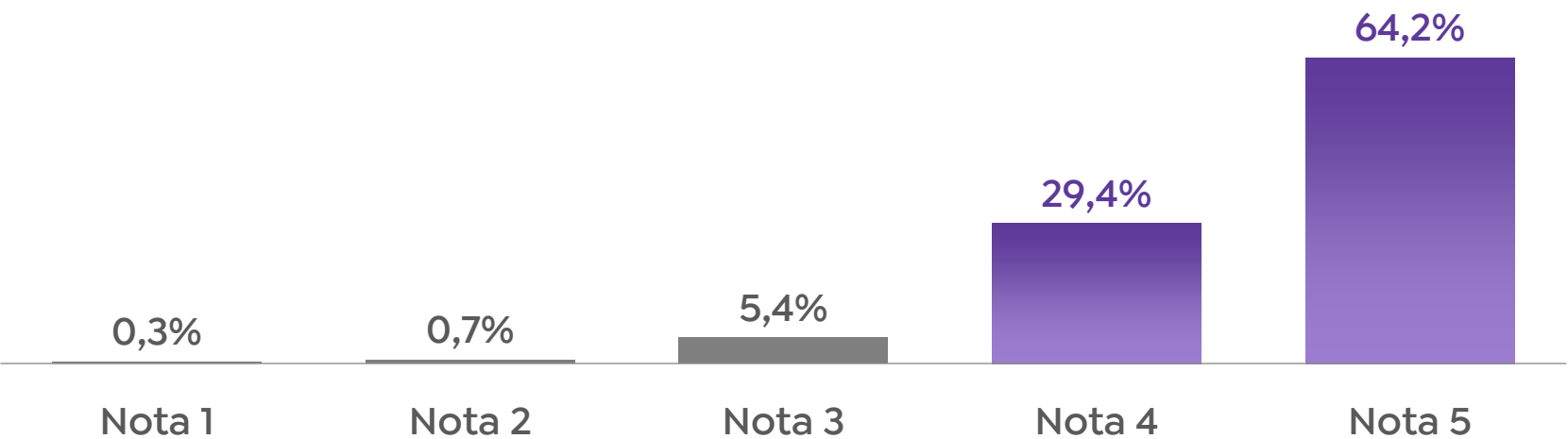
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Local apertado, pequeno. - 1 citação
- Falta de vaga no estacionamento. - 1



Satisfação Geral

Qual nota atribuiu para a sua **satisfação geral** com a Clínica da Unimed Cascavel?



M é d i a

4,6 4,6 4,6 4,6

2022

2023

2024

2025



T o p 2 B o x

96,0% 96,0% 95,7% 93,6%

2022

2023

2024

2025

Estimulada e Resposta Única
Base: 299

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	4,6	93,6%	109
Feminino	4,6	93,7%	190
Idade			
De 18 a 34	4,5	92,4%	79
De 35 a 49	4,6	94,6%	112
50 ou mais	4,6	93,5%	108
Perfil			
Titular	4,5	92,6%	217
Dependente	4,7	96,3%	82
Cidade			
Cascavel	4,6	93,8%	274
Outra cidade	4,5	92,0%	25
Utilização			
Até 3	4,5	93,5%	170
4 ou mais	4,6	93,5%	123
Tempo			
- de 2 anos	4,6	94,4%	108
+ 2 anos	4,6	93,7%	189



Satisfação Geral

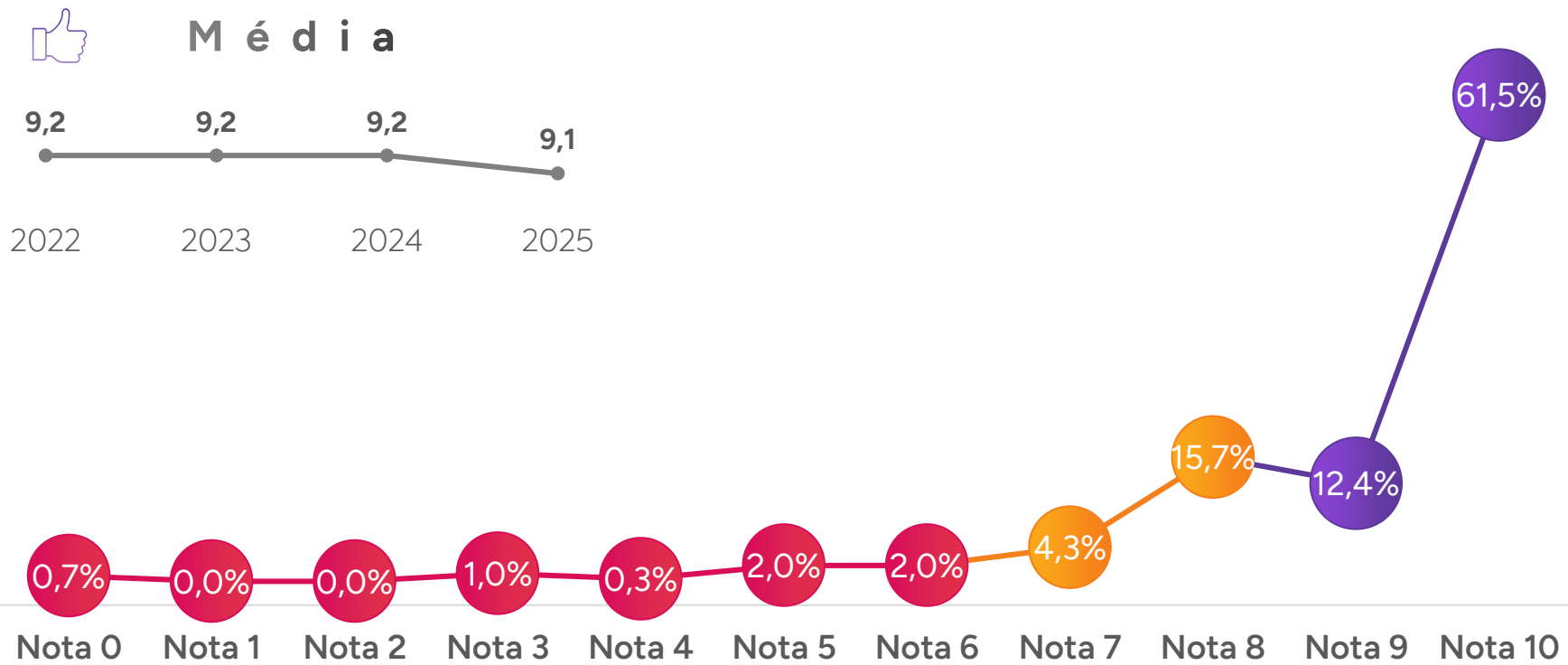
(Se notas entre 1 a 3) Por qual motivo atribui essa nota?

- Atendimento ruim dos médicos. - 3 citações
- Atendimento ruim / superficial em geral. - 3
- Dificuldade na marcação de consultas. - 3
- Demora no atendimento. - 2
- Falta de especialista. - 2
- Dificuldade na liberação de exames. - 2
- Problema não solucionado. - 2
- Atendimento telefônico demorado. - 1
- Demora retorno via WhatsApp. - 1
- Estrutura pequena da unidade. - 1
- Exames laboratoriais indisponíveis na rede credenciada. - 1
- Faltam clínicas credenciadas. - 1
- Falta de kit básico de primeiros socorros. - 1
- Falta de retorno das solicitações. - 1
- Tem resistência em liberar o acesso a especialistas. - 1



Satisfação Geral

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar a Clínica da Unimed Cascavel para outra pessoa?



Estimulada e Resposta Única
Base: 299 entrevistados que souberam avaliar

[Por Segmentos]

Gênero	☆	🏆	👤
Masculino	9,1	72,5%	109
Feminino	9,1	74,7%	190

Idade			
De 18 a 34	8,9	68,4%	79
De 35 a 49	9,1	73,2%	112
50 ou mais	9,2	78,7%	108

Perfil			
Titular	9,0	72,8%	217
Dependente	9,3	76,8%	82

Cidade			
Cascavel	9,1	74,5%	274
Outra cidade	9,0	68,0%	25

Utilização			
Até 3	9,0	72,9%	170
4 ou mais	9,2	74,8%	123

Tempo			
- de 2 anos	9,0	70,4%	108
+ 2 anos	9,1	76,2%	189



Satisfação Geral

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, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar a Clínica da Unimed Cascavel para outra pessoa?

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:

$$\text{NPS} = \text{Promotores} - \text{Detratores}$$



Satisfação Geral



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.



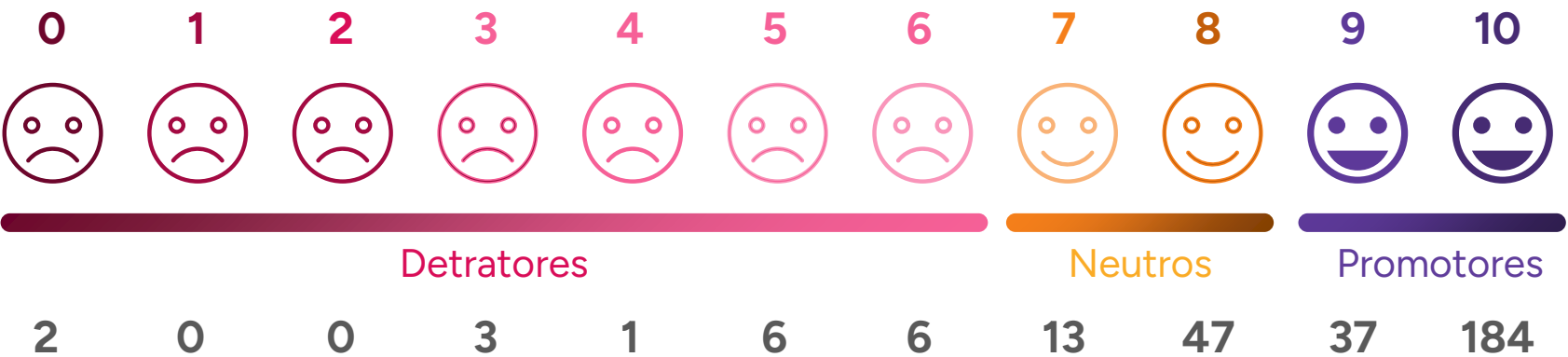
Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que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



Satisfação Geral

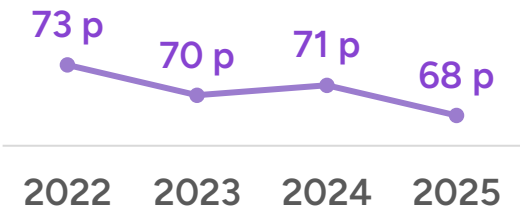


NPS = Promotores - Detratores

Detratores	18	6,0%
Neutros	60	20,1%
Promotores	221	73,9%



Zona de Qualidade
(51 - 75)



Base: 299

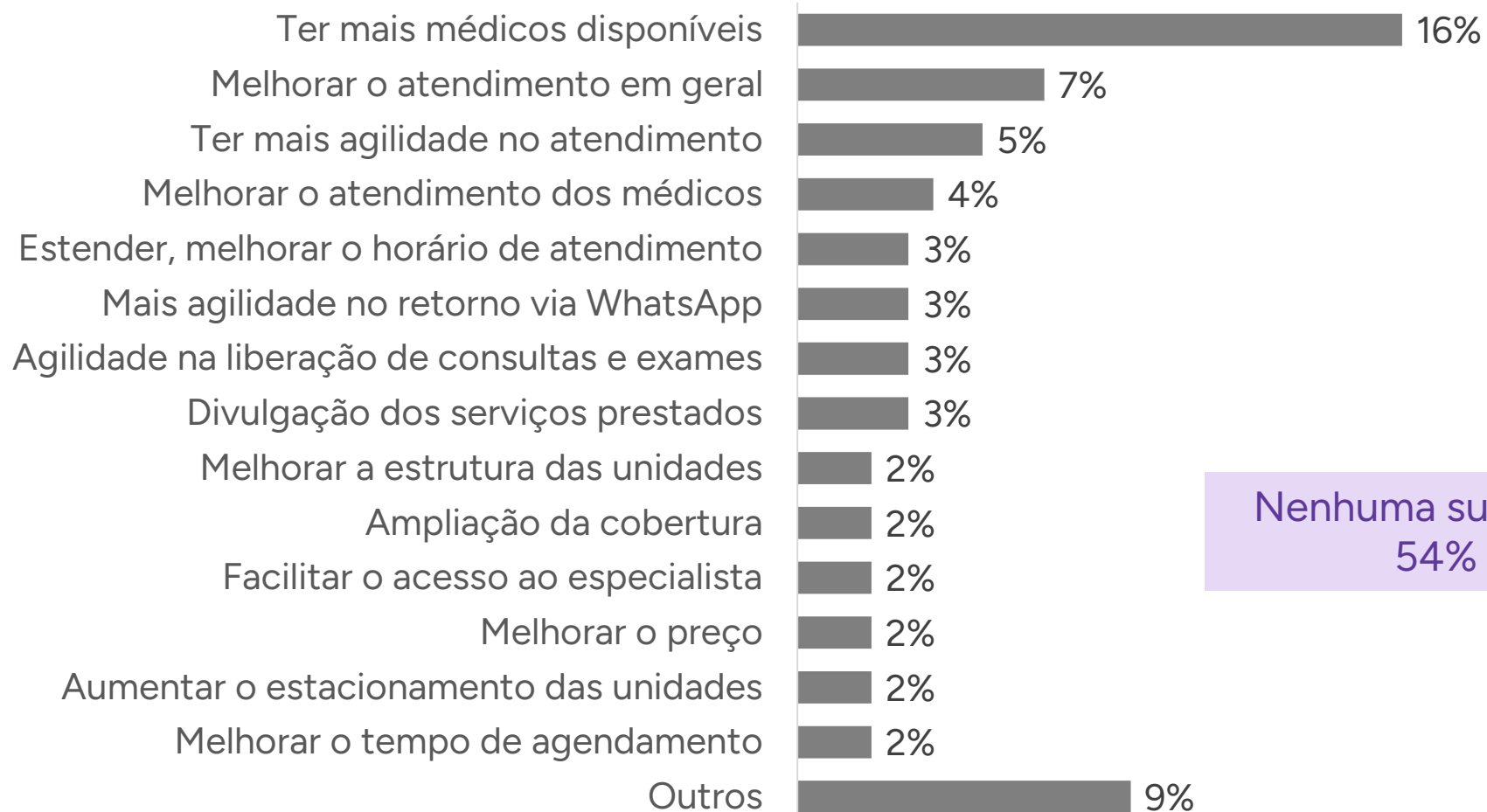
[Por Segmentos]

Gênero		
Masculino	66 p	109
Feminino	69 p	190
Idade		
De 18 a 34	59 p	79
De 35 a 49	68 p	112
50 ou mais	74 p	108
Perfil		
Titular	66 p	217
Dependente	73 p	82
Cidade		
Cascavel	68 p	274
Outra cidade	64 p	25
Utilização		
Até 3	65 p	170
4 ou mais	72 p	123
Tempo		
- de 2 anos	65 p	108
+ 2 anos	70 p	189



Satisfação Geral

Teria alguma **sugestão de melhoria** para a Clínica da Unimed Cascavel?



07

Conclusões





Conclusões

O perfil dos usuários da Clínica da Unimed Cascavel é composto em sua maioria por mulheres, com idade média de 46 anos. Apenas 5% da amostra se declara fumante. A maioria é casada, possui ensino superior ou mais e reside em Cascavel. 73% são titulares do plano e 63% possuem plano PJ.

Cerca de dois terços utilizam a Clínica da Unimed Cascavel há mais de 2 anos e, nos últimos 12 meses realizaram, em média, 4 atendimentos.

A maior parte recorre à Clínica da Unimed Cascavel sempre ou na maioria das vezes que fica doente ou quando precisa de conselhos sobre seu estado de saúde, mas cerca de um terço busca atendimento em outros serviços de saúde.

Quase metade declara que não tem um profissional de saúde que o conhece melhor como pessoa e a maioria afirma que não há um profissional que seja mais responsável por seu atendimento de saúde. Nota-se que o Grau de Afiliação apresentou crescimento, de 4,47 em 2024 para 4,84 em 2025, porém a maior parte continua no Grau 2.

No geral, os atributos da Clínica da Unimed Cascavel apresentaram evolução, contudo a avaliação permanece moderada.

Apenas 4 dos 10 componentes avaliados alcançaram escore Alto, com médias acima de 6,6: Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C), Orientação Comunitária (J), Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B) e Longitudinalidade (D).

O Escore Geral da Clínica da Unimed Cascavel, composto pela soma das média de todos os atributos, apresentou crescimento, de 6,35 em 2024 para 6,55 em 2024.



Conclusões

Em relação à satisfação, considerando a escala de 1 a 5, todos os itens avaliados apresentaram média igual ou superior à 4,5 e Top2Box superior à 90%, exceto a Facilidade para conseguir atendimento médico na Clínica com média 4,4 e Top2Box de 87,7%.

A satisfação geral com a Clínica da Unimed Cascavel é elevada e permaneceu estável, com média 4,6 e Top2Box de 93,6%.

O NPS da Clínica da Unimed Cascavel apresentou leve queda, de 71 para 68 pontos, mantendo-se na Zona de Qualidade.

A principal sugestão de melhoria é ter mais médicos disponíveis na Clínica da Unimed Cascavel.

A Clínica da Unimed Cascavel possui uma base muito positiva na percepção de seus usuários. No entanto, o baixo Grau de Afiliação sugere que, embora a Clínica seja procurada, muitos usuários não estabelecem um vínculo forte com um profissional específico. Isso é um ponto de atenção, pois um vínculo constante com o mesmo profissional é um pilar da Longitudinalidade.

O desafio reside em aprofundar o vínculo entre paciente e profissional e aprimorar a coordenação e integração do cuidado, garantindo que a jornada do paciente seja fluida, bem informada e que os problemas de saúde sejam efetivamente resolvidos, evitando a fragmentação e a percepção de superficialidade.

A divulgação efetiva de todos os serviços também é um ponto chave para aumentar a percepção de valor e a utilização dos serviços já disponíveis.



Conclusões

Forças

Acessibilidade e Utilização: Percepção muito positiva de facilidade de acesso a aconselhamento e atendimento médico.
Satisfação com Equipe e Infraestrutura: Excelentes avaliações de enfermagem, médicos de família e instalações.
Relacionamento com Profissionais: Bom relacionamento, confiança e sensação de conforto ao compartilhar preocupações com os profissionais.
Alta Satisfação Geral e Lealdade: NPS na Zona de Qualidade, indicando uma base sólida de promotores.

Fraquezas

Grau de Afiliação: Baixo vínculo com um médico de referência.
Coordenação do Cuidado: Dificuldade na integração com especialistas e acesso a prontuários.
Agendamento de Consultas: Demora no agendamento e atendimento é o principal motivo de insatisfação.
Comunicação de Serviços: Falta de divulgação sobre a disponibilidade de alguns serviços.

Oportunidades

Otimização de Processos: Revisar fluxos internos de agendamento, encaminhamento e coordenação para reduzir tempos de espera e melhorar a eficiência.
Uso de Tecnologia: Investir em telemedicina, agendamento online e prontuários eletrônicos integrados.
Desenvolvimento de Programas de Saúde: Divulgar ativamente programas de integralidade (ex: saúde mental, tabagismo).
Engajamento do Beneficiário: Campanhas para conscientizar sobre o papel do médico de família e os benefícios da APS para fortalecer o vínculo e a afiliação.

Ameaças

Percepção de Atendimento Superficial: Relatos de atendimento rápido, superficial e, em alguns casos, problemas de saúde não resolvidos.
Aumento das Expectativas : A busca por um cuidado cada vez mais personalizado, ágil e resolutivo pode gerar frustração se problemas como demora e percepção de atendimento superficial podem corroer a satisfação geral e o NPS.
Fragmentação do Cuidado: A falta de coordenação pode levar a tratamentos ineficientes, custos desnecessários e insatisfação do paciente, prejudicando a sustentabilidade do modelo de APS.

SWOT



Conclusões

Atributos com Escore acima de 8,0:

Componente	Atributo	Total
Longitudinalidade (D)	D6. Você se sente à vontade contando as suas preocupações ou problemas ao médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel?	8,79



Conclusões

Atributos com Escore acima de 7,0 a 8,0:

Componente	Atributo	Total
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	C11. É difícil para você conseguir atendimento médico na Clínica da Unimed Cascavel quando pensa que é necessário?	7,74
Acesso de Primeiro Contato – Acessibilidade (C)	C4. Quando a Clínica da Unimed Cascavel está aberta, você consegue aconselhamento rápido pelo whatsapp ou telefone se precisar?	7,66
Orientação Comunitária (J)	J4. A Clínica da Unimed Cascavel realiza pesquisas com os pacientes para ver se os serviços estão satisfazendo as necessidades das pessoas?	7,38
Acesso de Primeiro Contato – Utilização (B)	B2. Quando você tem um novo problema de saúde, você vai à Clínica da Unimed Cascavel antes de ir a outro serviço de saúde?	7,13
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H7. Verificar e discutir os medicamentos que você está usando?	7,12
Orientação Familiar (I)	I3. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel se reuniria com membros de sua família, se você achasse necessário?	7,11



Conclusões

Atributos com Escore acima de 6,0 a 7,0:

Componente	Atributo	Total
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H5. Orientações sobre exercícios físicos apropriados para você?	6,98
Longitudinalidade (D)	D9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais problemas são mais importantes para você e a sua família?	6,87
Longitudinalidade (D)	D14. Se fosse muito fácil, você mudaria da Clínica da Unimed Cascavel para outro serviço de saúde?	6,78
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G9. Aconselhamento para problemas de saúde mental *(ex.: ansiedade, depressão)*?	6,74
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H1. Orientações sobre alimentação saudável, boa higiene e sono adequado *(dormir suficientemente)*?	6,68
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E2. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sugeriu (indicou, encaminhou) que você fosse consultar com esse especialista ou no serviço especializado?	6,36
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E9. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pareceu interessado na qualidade do cuidado que você recebeu na consulta com o especialista ou no serviço especializado *(perguntou se você foi bem ou mal atendido)*?	6,33
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G20. Aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento *(ex.: diminuição da memória, risco de cair)*?	6,22
Coordenação – Sistema de Informações (F)	F3. Se você quisesse, poderia ler (consultar) o seu prontuário na Clínica da Unimed Cascavel?	6,16
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E7. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel sabe quais foram os resultados da consulta com o especialista ou no serviço especializado?	6,15
Integralidade – Serviços Disponíveis (G)	G17. Aconselhamento sobre tabagismo *(ex.: como parar de fumar)*?	6,02



Conclusões

Atributos com Escore abaixo de 6,0:

Componente	Atributo	Total
Coordenação – Integração de Cuidados (E)	E6. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel enviou alguma informação para o especialista ou serviço especializado sobre o motivo dessa consulta?	5,90
Orientação Familiar (I)	I1. O médico de família ou enfermeiro da Clínica da Unimed Cascavel pergunta as suas ideias e opiniões (o que você pensa) ao planejar o tratamento e cuidado para você ou para alguém da sua família?	5,81
Longitudinalidade (D)	D1. Quando você vai à Clínica da Unimed Cascavel, é o mesmo médico de família ou enfermeiro que atende você todas às vezes?	5,63
Grau de Afiliação (A)	A1. Há um serviço de saúde/médico/enfermeiro que você geralmente vai quando você fica doente ou precisa de conselhos sobre a sua saúde? A2. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que o(a) conhece melhor como pessoa? A3. Há um médico/enfermeiro ou serviço de saúde que é mais responsável por seu atendimento de saúde?	4,84
Integralidade – Serviços Prestados (H)	H11. Como prevenir quedas?	4,18



Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

📍 Rua Acyr Guimarães, 436 | Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR