

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

18/03/2025

Unimed 
Cascavel

zoom

Inteligência
em Pesquisas



Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41

01

Introdução



Introdução

A Unimed Cascavel contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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 Geral

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



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Cascavel



Operadora

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



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

02

Metodologia



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.



Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).



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.



Universo e Amostra

Universo: 75.614

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Início em 14/01/2025.



Período da Coleta

08/02/2025 a 28/02/2025.



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.

Os indicadores foram classificados em 4 zonas:

 **Excelência:** 90% a 100%

 **Satisfação:** 80% a 89%

 **Atenção:** 70% a 79%

 **Risco:** Até 69%

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 102.739 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 75.614 cadastros. Foram abordados 7.659 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	406
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	170
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	5
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.040
v) Outros**	38
Beneficiário não contatado	67.955
Taxa de respondentes	5%

*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), 6 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários 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

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. 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 substituído por outro respondente 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.
- 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.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

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 próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem 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.

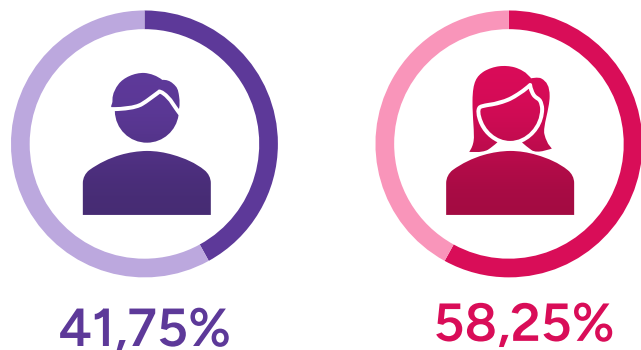
03

Perfil da Amostra

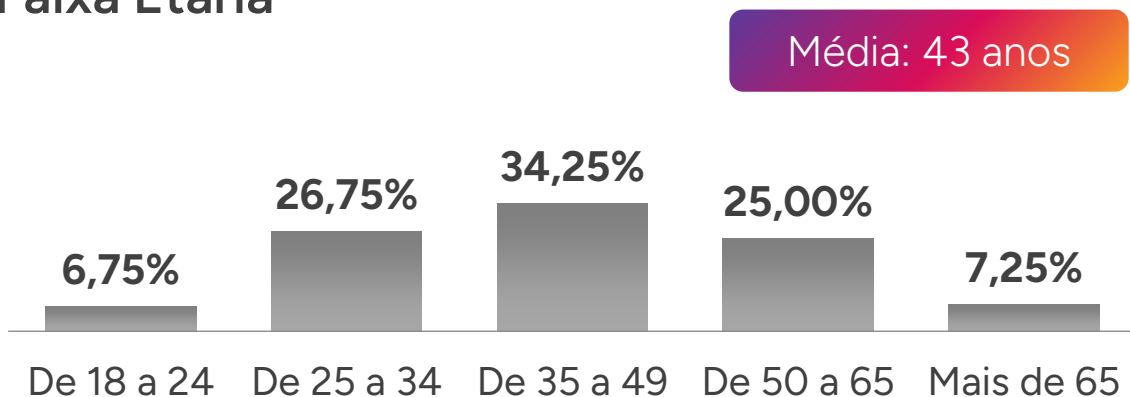


Perfil da Amostra

Gênero



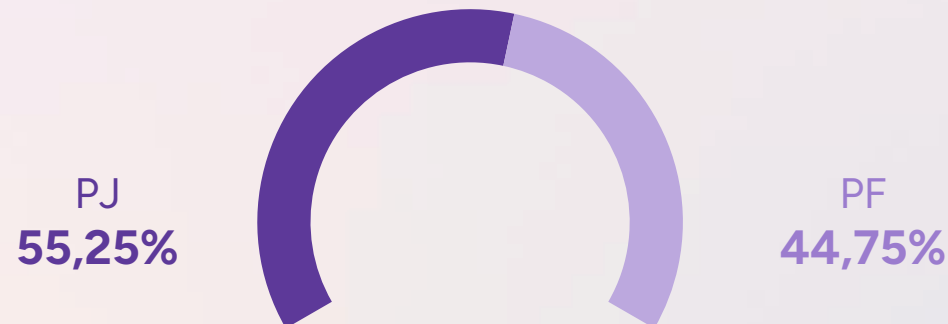
Faixa Etária



Tipo de Beneficiário



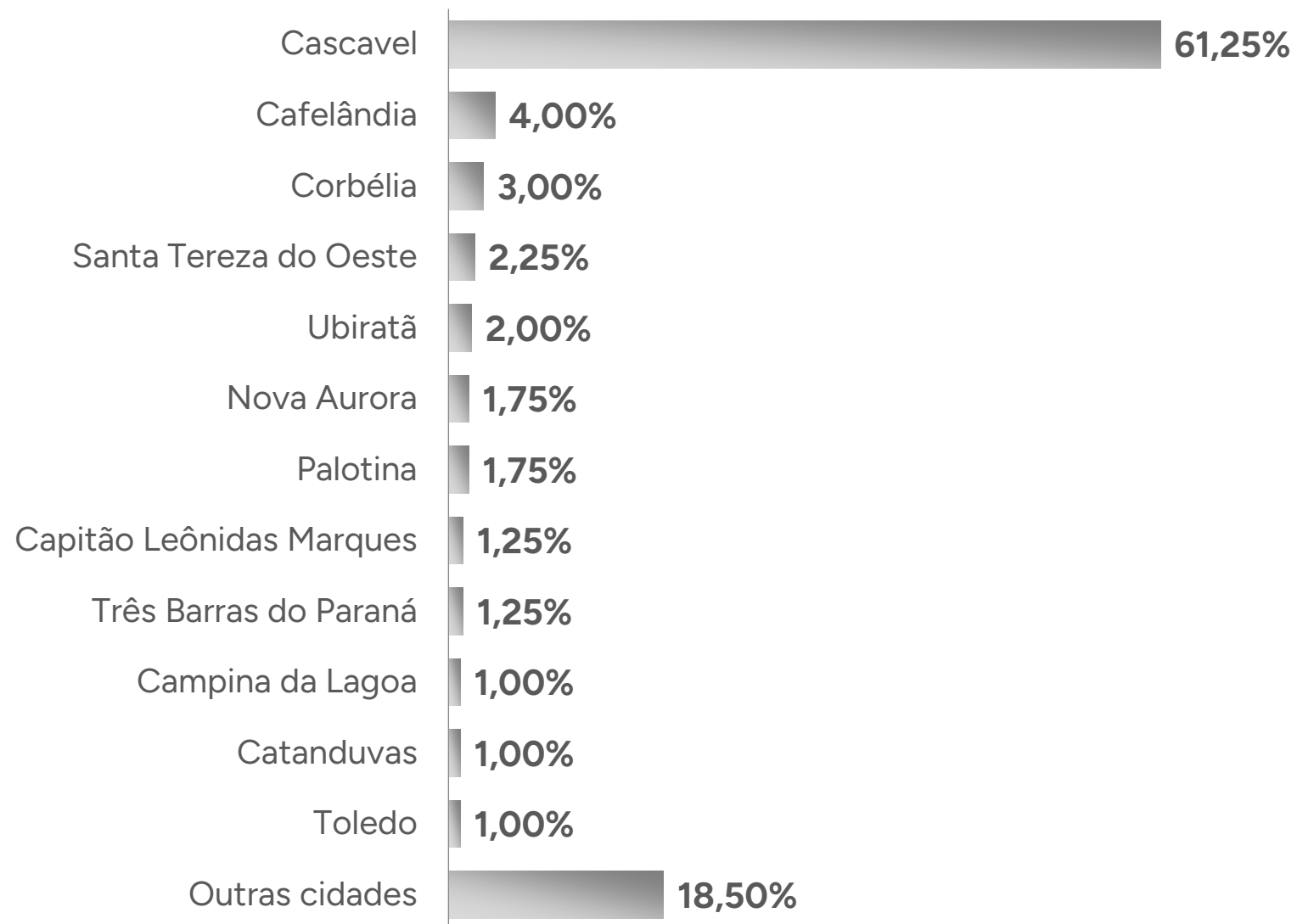
Tipo de Plano





Perfil da Amostra

Cidade



04

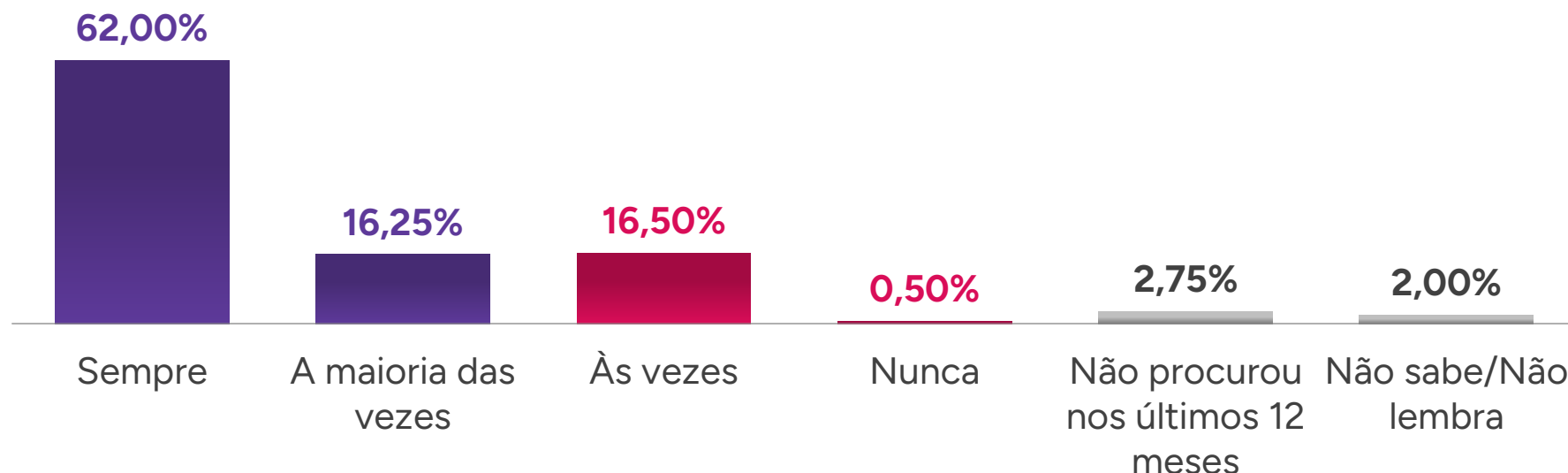
Atenção à Saúde



Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 82,15% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 17,85% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Top2Box
82,15%

Bottom2Box
17,85%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (381)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 79,90% 209

PF 84,88% 172

Gênero

Masculino 81,17% 154

Feminino 82,82% 227

Faixa Etária

18 a 34 82,68% 127

35 a 49 80,30% 132

50 ou mais 83,61% 122

Cidade

Cascavel 81,55% 233

Outras 83,11% 148



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	248	62,00%	2,43%	4,76%	57,24%	66,76%
A maioria das vezes	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Às vezes	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não procurou nos últimos 12 meses	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 87,86% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 12,14% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Pouco menos de um terço não buscou este tipo de atendimento.

Top2Box
87,86%

Bottom2Box
12,14%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (280)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	87,73%	163
PF	88,03%	117
Gênero		
Masculino	85,85%	106
Feminino	89,08%	174
Faixa Etária		
18 a 34	87,91%	91
35 a 49	89,11%	101
50 ou mais	86,36%	88
Cidade		
Cascavel	89,27%	177
Outras	85,44%	103



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	208	52,00%	2,50%	4,90%	47,10%	56,90%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não precisou nos últimos 12 meses	111	27,75%	2,24%	4,39%	23,36%	32,14%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%



Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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.?



20,50% dos beneficiários afirmaram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Plano



PJ	17,19%	221
PF	24,58%	179

Gênero

Masculino	17,37%	167
Feminino	22,75%	233

Faixa Etária

18 a 34	25,37%	134
35 a 49	18,25%	137
50 ou mais	17,83%	129

Cidade

Cascavel	21,22%	245
Outras	19,35%	155



Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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

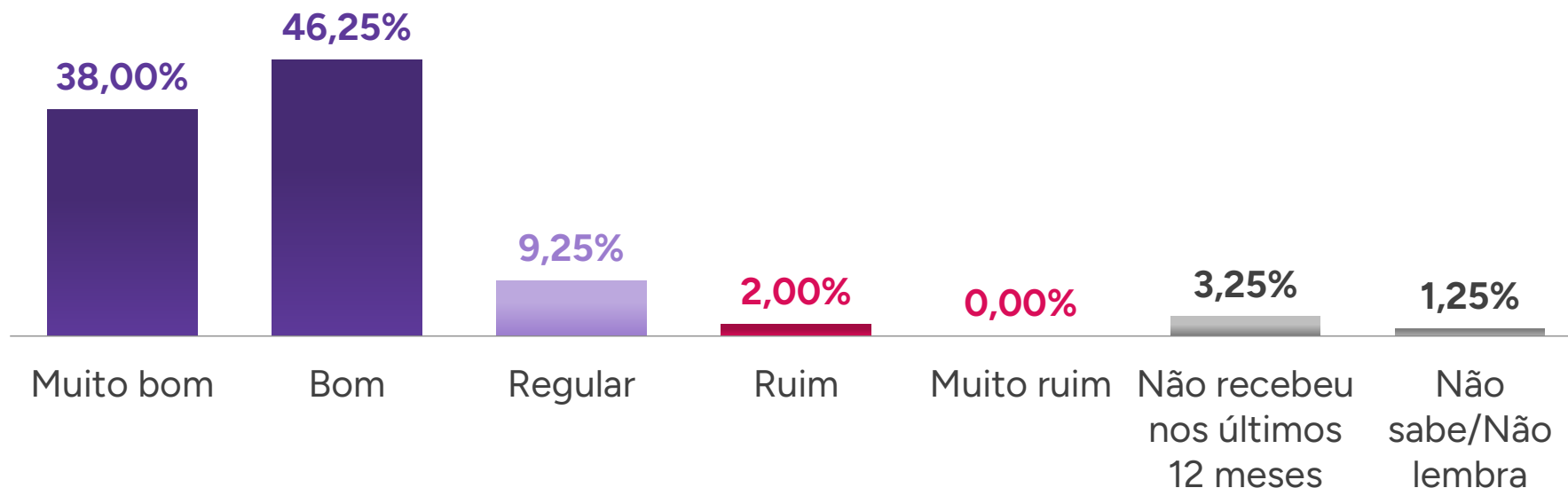
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Não	238	59,50%	2,45%	4,81%	54,69%	64,31%
Não sabe/Não lembra	80	20,00%	2,00%	3,92%	16,08%	23,92%



Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 88,22% dos beneficiários classificaram toda a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 2,09% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
88,22%

Bottom2Box
2,09%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	89,86%	207
PF	86,29%	175

Gênero

Masculino	87,50%	152
Feminino	88,70%	230

Faixa Etária

18 a 34	87,60%	129
35 a 49	87,40%	127
50 ou mais	89,68%	126

Cidade

Cascavel	87,76%	237
Outras	88,97%	145



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

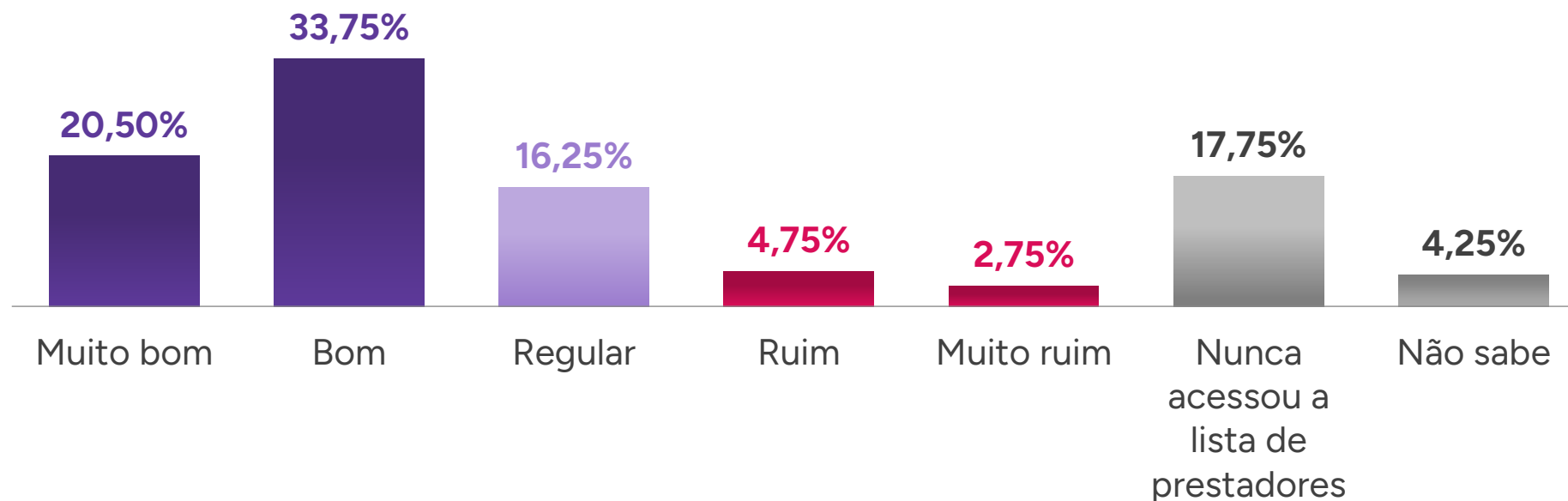
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	152	38,00%	2,43%	4,76%	33,24%	42,76%
Bom	185	46,25%	2,49%	4,89%	41,36%	51,14%
Regular	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não recebeu nos últimos 12 meses	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%



Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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)?



69,55% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 9,62% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
69,55%

Bottom2Box
9,62%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (312)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	67,84%	171
PF	71,63%	141
Gênero		
Masculino	68,00%	125
Feminino	70,59%	187
Faixa Etária		
18 a 34	64,81%	108
35 a 49	67,59%	108
50 ou mais	77,08%	96
Cidade		
Cascavel	70,68%	191
Outras	67,77%	121



Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Bom	135	33,75%	2,36%	4,63%	29,12%	38,38%
Regular	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Ruim	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca acessou a lista de prestadores	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%
Não sabe	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 82,15% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 17,85% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 87,86% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 12,14% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente ou nunca. Vale destacar que pouco menos de um terço não buscou este tipo de atendimento.

20,50% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

88,22% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 2,09% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 69,55% dos beneficiários, enquanto 9,62% a classificaram como ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

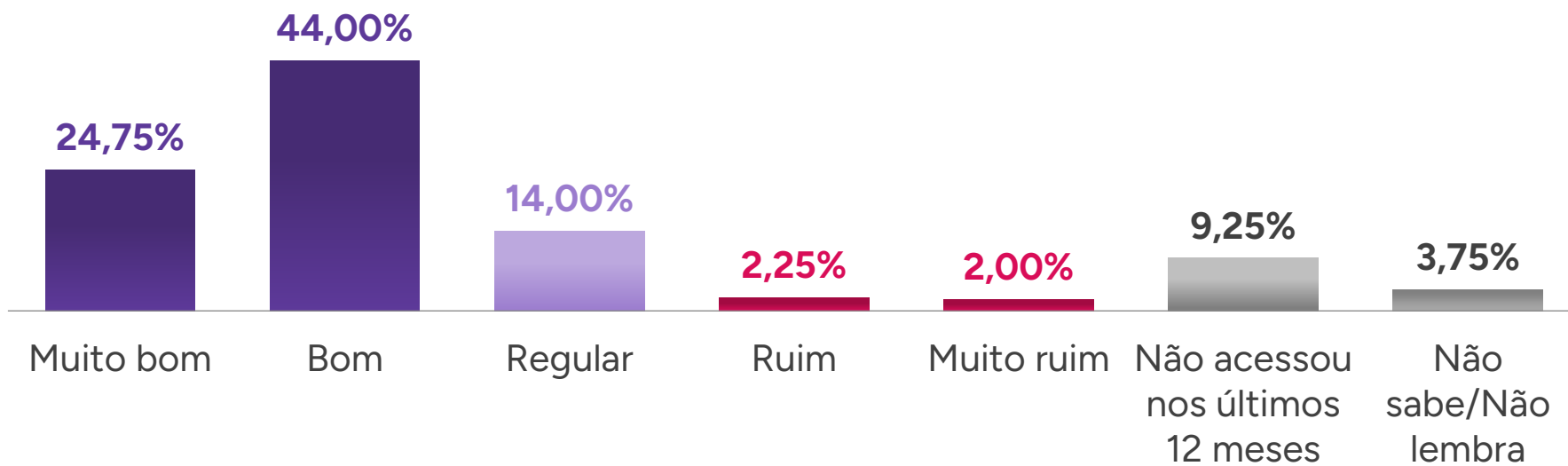




Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Nos últimos 12 meses, 79,02% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 4,89% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Top2Box
79,02%

Bottom2Box
4,89%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (348)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano

		
PJ	78,97%	195
PF	79,08%	153

Gênero

Masculino	78,99%	138
Feminino	79,05%	210

Faixa Etária

18 a 34	78,07%	114
35 a 49	76,98%	126
50 ou mais	82,41%	108

Cidade

Cascavel	78,67%	211
Outras	79,56%	137



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Estatísticas

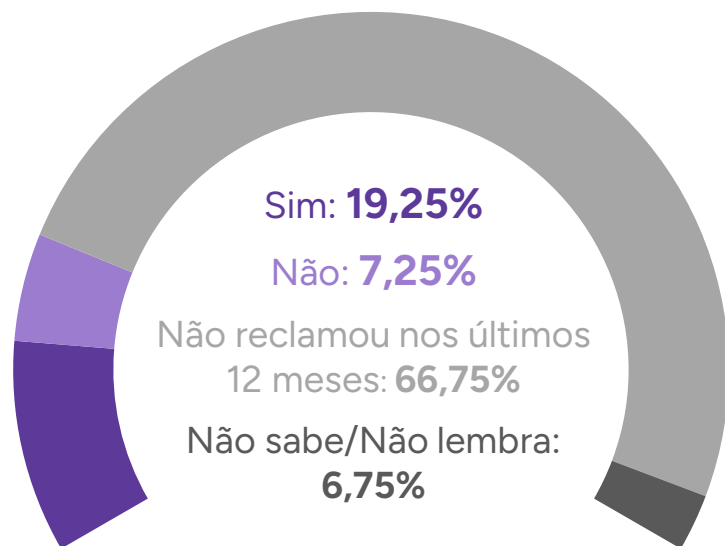
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Bom	176	44,00%	2,48%	4,86%	39,14%	48,86%
Regular	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não acessou nos últimos 12 meses	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Não sabe/Não lembra	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) 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) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Pouco mais de um quarto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 72,64% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,29%	5,88%	70,59%	7,24%	221
PF	22,91%	8,94%	62,01%	6,15%	179
Gênero					
Masculino	18,56%	5,99%	71,86%	3,59%	167
Feminino	19,74%	8,15%	63,09%	9,01%	233
Idade					
18 a 34	12,69%	6,72%	73,13%	7,46%	134
35 a 49	21,17%	8,76%	62,77%	7,30%	137
50 ou mais	24,03%	6,20%	64,34%	5,43%	129
Prestador					
Cascavel	17,55%	7,35%	68,57%	6,53%	245
Outras	21,94%	7,10%	63,87%	7,10%	155



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) 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) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Estatísticas

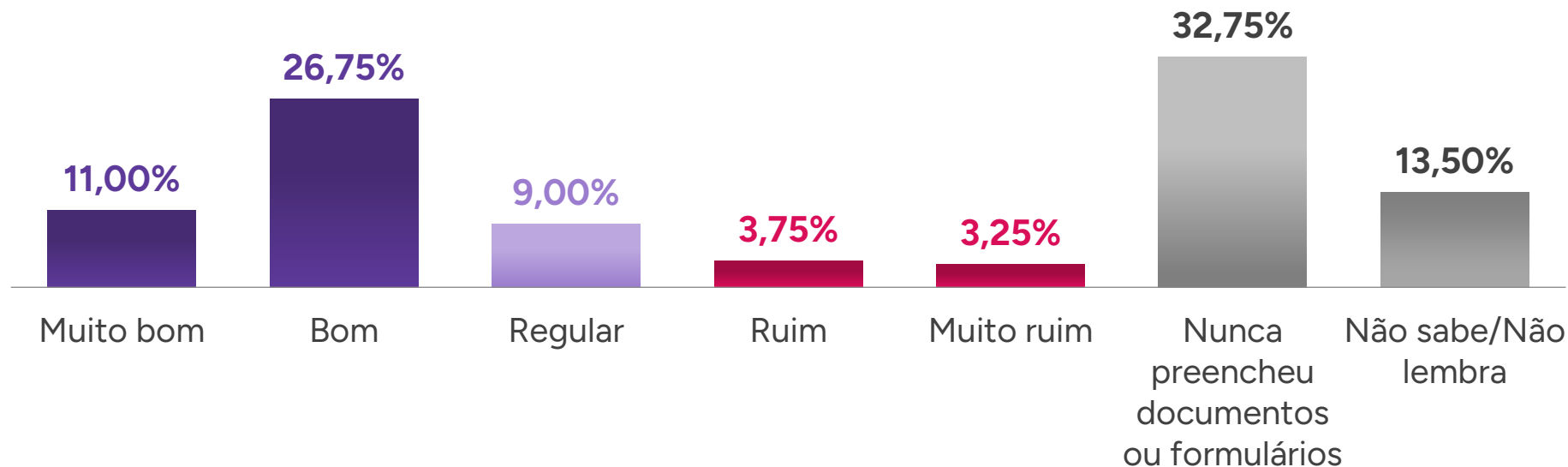
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	77	19,25%	1,97%	3,86%	15,39%	23,11%
Não	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Não reclamou nos últimos 12 meses	267	66,75%	2,36%	4,62%	62,13%	71,37%
Não sabe/Não lembra	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%



Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) 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?



70,23% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 13,02% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
70,23%

Bottom2Box
13,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (215)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	69,67%	122
PF	70,97%	93

Gênero

Masculino	69,88%	83
Feminino	70,45%	132

Faixa Etária

18 a 34	64,94%	77
35 a 49	71,95%	82
50 ou mais	75,00%	56

Cidade

Cascavel	66,92%	130
Outras	75,29%	85



Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) 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

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Bom	107	26,75%	2,21%	4,34%	22,41%	31,09%
Regular	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Ruim	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Muito ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Nunca preencheu documentos ou formulários	131	32,75%	2,35%	4,60%	28,15%	37,35%
Não sabe/Não lembra	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 79,02% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 4,89% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações 26,50% apresentaram alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 72,64% tiveram suas solicitações resolvidas.

70,23% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 13,02% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que quase metade dos beneficiários não avaliaram este item.

06

Avaliação Geral

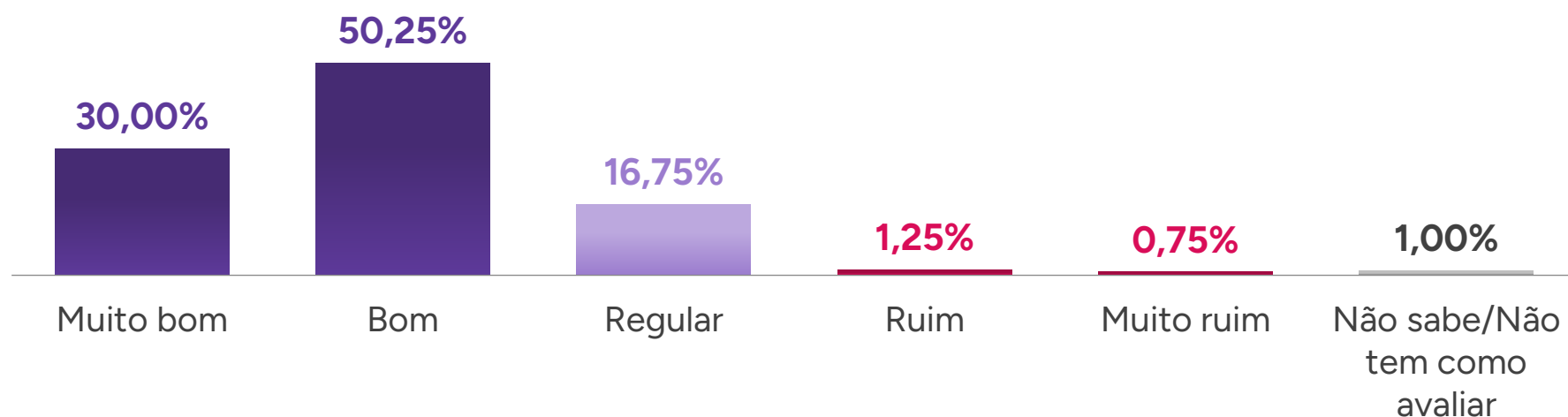




Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?



81,06% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 2,02% o consideraram ruim ou muito ruim.

Top2Box
81,06%

Bottom2Box
2,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (396)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	82,65%	219
PF	79,10%	177

Gênero

Masculino	81,21%	165
Feminino	80,95%	231

Faixa Etária

18 a 34	74,63%	134
35 a 49	83,09%	136
50 ou mais	85,71%	126

Cidade

Cascavel	80,58%	242
Outras	81,82%	154



Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	120	30,00%	2,29%	4,49%	25,51%	34,49%
Bom	201	50,25%	2,50%	4,90%	45,35%	55,15%
Regular	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não sabe/Não tem como avaliar	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%



Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



75,52% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 2,60% não o recomendariam.

Recomendaria
75,52%

Não recomendaria
2,60%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (384)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	76,64%	214
PF	74,12%	170

Gênero

Masculino	78,34%	157
Feminino	73,57%	227

Faixa Etária

18 a 34	72,52%	131
35 a 49	70,15%	134
50 ou mais	84,87%	119

Cidade

Cascavel	77,87%	235
Outras	71,81%	149



Avaliação Geral



O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%
Recomendaria	264	66,00%	2,37%	4,64%	61,36%	70,64%
Indiferente	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Recomendaria com Ressalvas	68	17,00%	1,88%	3,68%	13,32%	20,68%
Não recomendaria	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não sabe/Não tem como avaliar	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

Avaliação Geral



81,06% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 2,02% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 75,52% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, apenas 2,60% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Cascavel	Outras
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	82,15%	79,90%	84,88%	81,17%	82,82%	82,68%	80,30%	83,61%	81,55%	83,11%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	87,86%	87,73%	88,03%	85,85%	89,08%	87,91%	89,11%	86,36%	89,27%	85,44%
 Recebeu alguma comunicação	20,50%	17,19%	24,58%	17,37%	22,75%	25,37%	18,25%	17,83%	21,22%	19,35%
 Atenção em saúde recebida	88,22%	89,86%	86,29%	87,50%	88,70%	87,60%	87,40%	89,68%	87,76%	88,97%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	69,55%	67,84%	71,63%	68,00%	70,59%	64,81%	67,59%	77,08%	70,68%	67,77%
 Atendimento dos canais	79,02%	78,97%	79,08%	78,99%	79,05%	78,07%	76,98%	82,41%	78,67%	79,56%
 Fez alguma reclamação	26,50%	22,17%	31,84%	24,55%	27,90%	19,40%	29,93%	30,23%	24,90%	29,03%
 Teve a demanda resolvida	72,64%	73,47%	71,93%	75,61%	70,77%	65,38%	70,73%	79,49%	70,49%	75,56%
 Facilidade no preenchimento de documentos	70,23%	69,67%	70,97%	69,88%	70,45%	64,94%	71,95%	75,00%	66,92%	75,29%
 Qualificação do plano	81,06%	82,65%	79,10%	81,21%	80,95%	74,63%	83,09%	85,71%	80,58%	81,82%
 Recomendação do plano	75,52%	76,64%	74,12%	78,34%	73,57%	72,52%	70,15%	84,87%	77,87%	71,81%

Considerações Finais



Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Atenção em saúde recebida;
- Acesso a atenção imediata quando necessitado;
- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Qualificação do plano.

Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:

- Atendimento dos canais;
- Recomendação do plano;
- Facilidade no preenchimento de documentos.

Zona de Risco, Top2Box até 69%:

- Facilidade de acesso a lista de prestadores.



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