

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
**IDSS | RN 507**



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	slide 03
<b>METODOLOGIA</b>	slide 04
<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	slide 10
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	slide 13
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 25
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	slide 39



# Introdução

A Unimed Apucarana 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 Apucarana com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Apucarana



## Operadora

Unimed Apucarana Cooperativa de Trabalho Médico  
Registrada sob n.º 358096 na ANS



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista  
CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Bortoletto

# 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: 14.792

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,8%

Nível de Confiança: 95%

## Instrumento

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

## Planejamento da Pesquisa

Início em 05/02/2024.

## Período da Coleta

07/03/2024 a 27/03/2024.





## 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%

# Metodologia

## 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 Apucarana é 19.706 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 14.792 cadastros. Foram abordados 7.904 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	407
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	128
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	39
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.285
u) Outros**	45
Beneficiário não contatado	6.888
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>5%</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), 7 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 (u), 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 (iu), 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 Apucarana 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.

# Metodologia

## 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 efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Apucarana 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.

# Metodologia

## 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.

# Perfil da Amostra



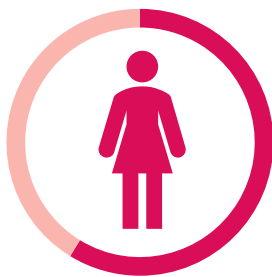
# Perfil da Amostra



## Gênero



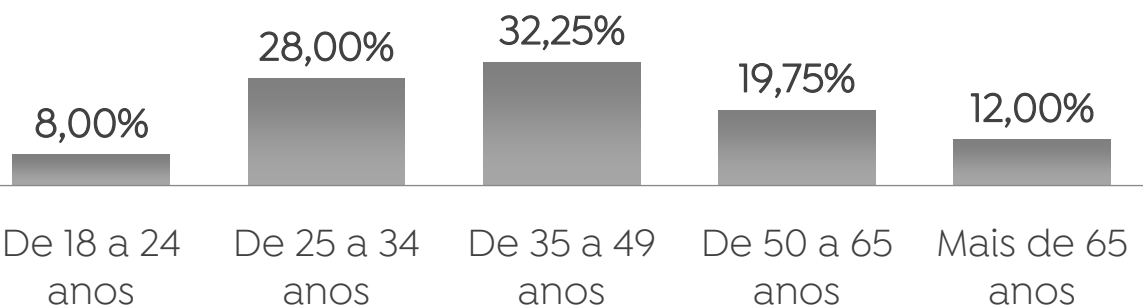
41,25%



58,75%



## Faixa Etária



Média  
43 anos



## Tipo de Beneficiário

Titular  
70,25%



Dependente  
29,75%



## Tipo de Plano

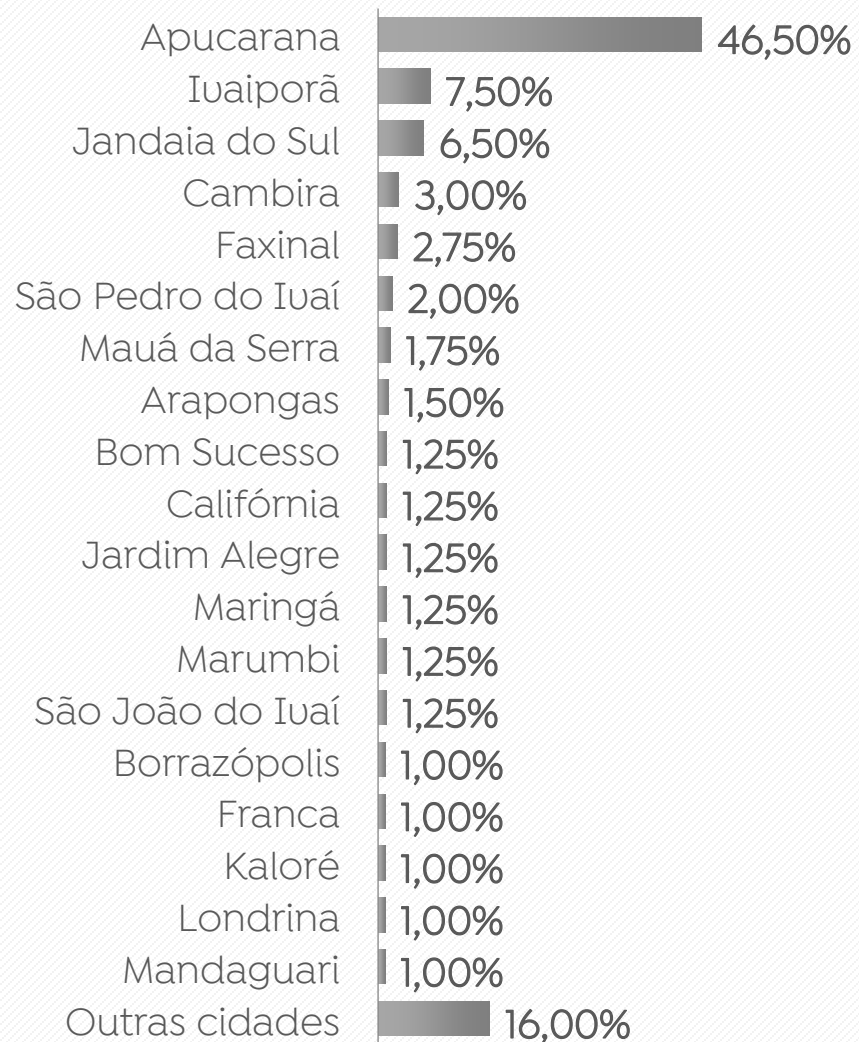
PJ  
61,50%



PF  
38,50%

# Perfil da Amostra

## Cidade



# Atenção à Saúde



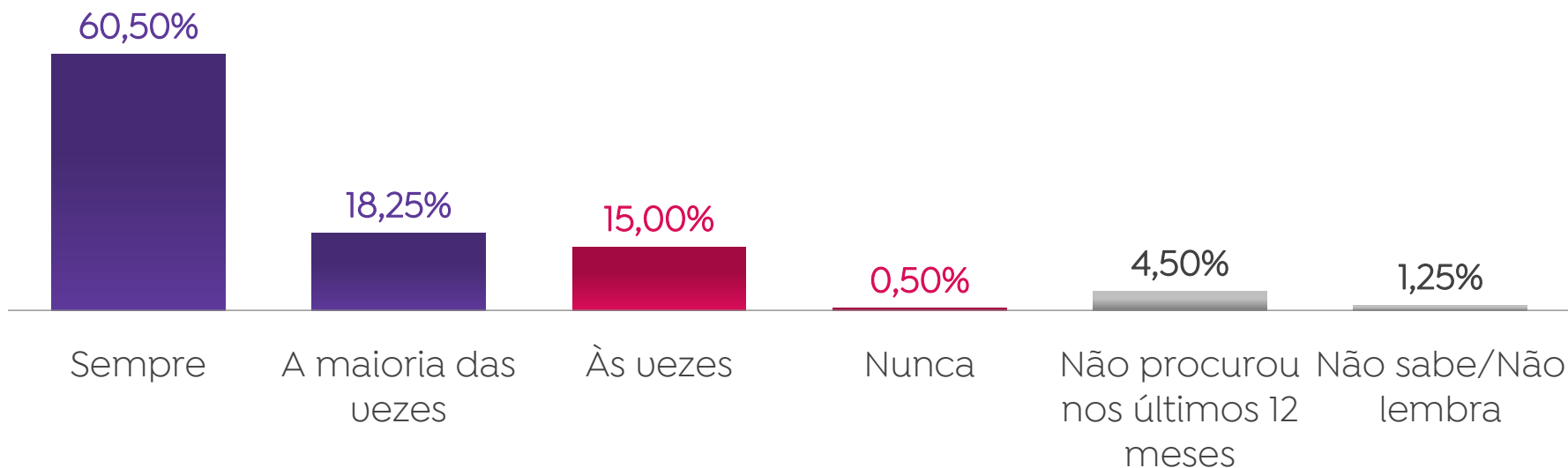
**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# 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?



A maioria dos beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. A maioria conseguiu atendimento sempre ou a maioria das vezes e menos de um quinto encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box atingido é de 83,55%, posicionando-se na Zona de Satisfação.





Top2Box  
83,55%

Bottom2Box  
16,45%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (377)

## Zona de Satisfação

### Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Amplitude
	Plano		
	PJ	82,17%	230
	PF	85,71%	147
	Gênero		
	Masculino	81,21%	149
	Feminino	85,09%	228
	Idade		
	De 18 a 34	83,70%	135
	De 35 a 49	77,05%	122
	50 ou mais	90,00%	120
	Cidade		
	Apucarana	83,43%	181
	Outra cidade	83,67%	196

# 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?

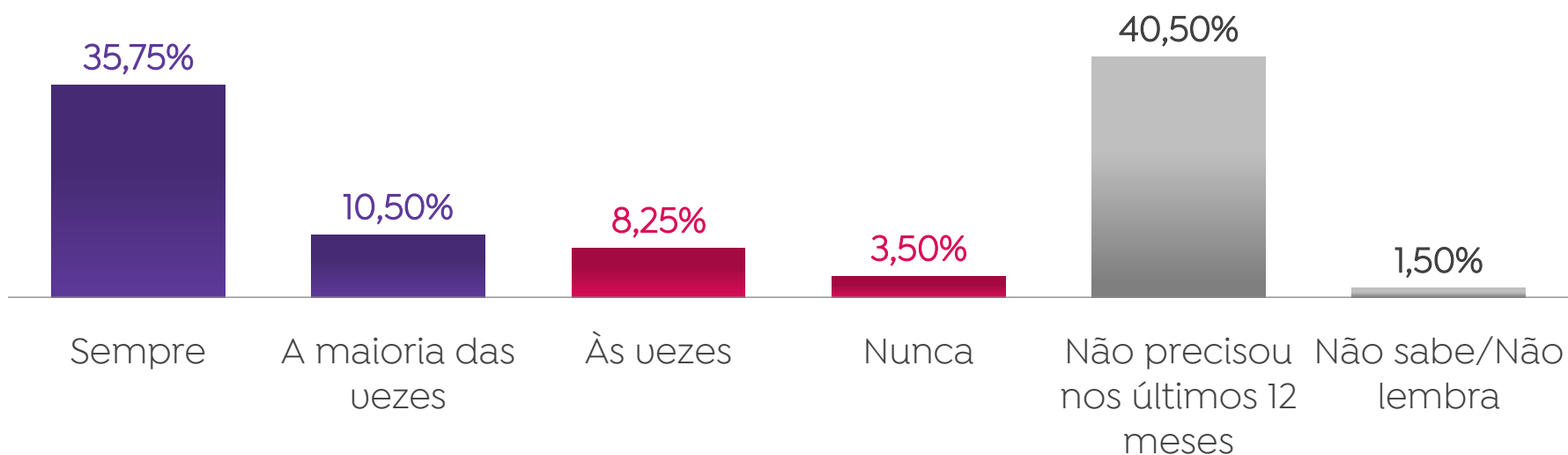
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	242	60,50%	2,44%	4,79%	55,71%	65,29%
A maioria das vezes	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Às vezes	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não procurou nos últimos 12 meses	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

# 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?



Cerca de dois quintos não necessitaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou a maioria das vezes e menos de um décimo encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box é de 79,74%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
79,74%

Bottom2Box  
20,26%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (232)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Base
<b>Plano</b>		
PJ	80,71%	140
PF	78,26%	92
<b>Gênero</b>		
Masculino	77,78%	90
Feminino	80,99%	142
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	80,82%	73
De 35 a 49	73,81%	84
50 ou mais	85,33%	75
<b>Cidade</b>		
Apucarana	72,97%	111
Outra cidade	85,95%	121



# 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	143	35,75%	2,40%	4,70%	31,05%	40,45%
A maioria das vezes	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Às vezes	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Nunca	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não precisou nos últimos 12 meses	162	40,50%	2,45%	4,81%	35,69%	45,31%
Não sabe/Não lembra	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%

# 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.?



Aproximadamente um quinto dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano de saúde.

## [Por Perfil]

Ícone	Categoria	Porcentagem	Quantidade
	<b>Plano</b>		
	PJ	10,98%	246
	PF	29,22%	154
	<b>Gênero</b>		
	Masculino	17,58%	165
	Feminino	18,30%	235
	<b>Idade</b>		
	De 18 a 34	12,50%	144
	De 35 a 49	13,95%	129
	50 ou mais	28,35%	127
	<b>Cidade</b>		
	Apucarana	21,51%	186
	Outra cidade	14,95%	214

# 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.?

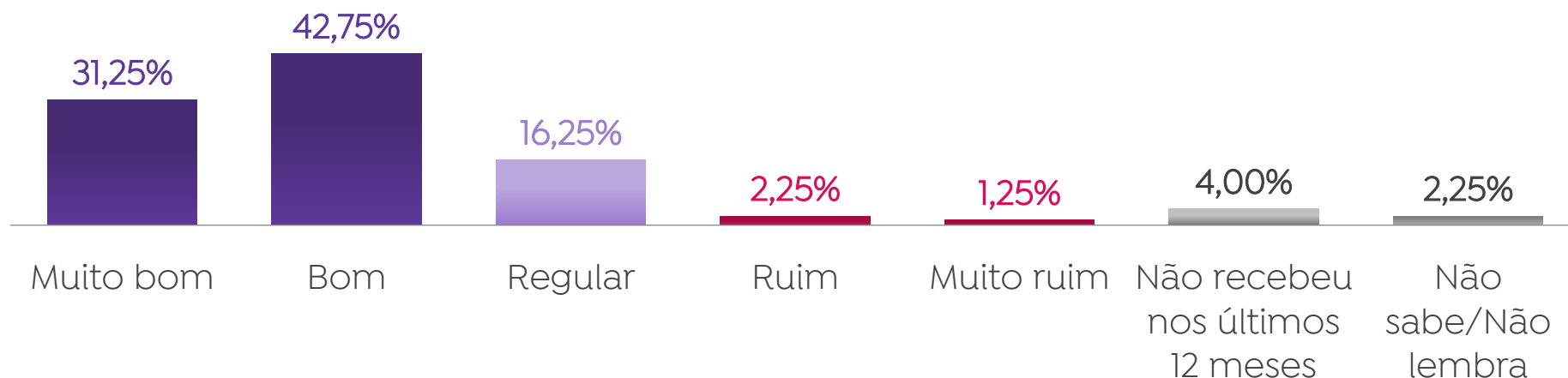
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%
Não	260	65,00%	2,38%	4,67%	60,33%	69,67%
Não sabe/Não lembra	68	17,00%	1,88%	3,68%	13,32%	20,68%

# 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)?



A maioria dos beneficiários buscou atendimento. Entre eles, a maior parte está satisfeita e menos de 5% está insatisfeito. O Top2Box é de 78,93%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
78,93%

Bottom2Box  
3,73%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (375)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	81,66%	229
PF	74,66%	146
<b>Gênero</b>		
Masculino	76,82%	151
Feminino	80,36%	224
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	77,86%	131
De 35 a 49	73,17%	123
50 ou mais	85,95%	121
<b>Cidade</b>		
Apucarana	71,35%	178
Outra cidade	85,79%	197

# 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)?

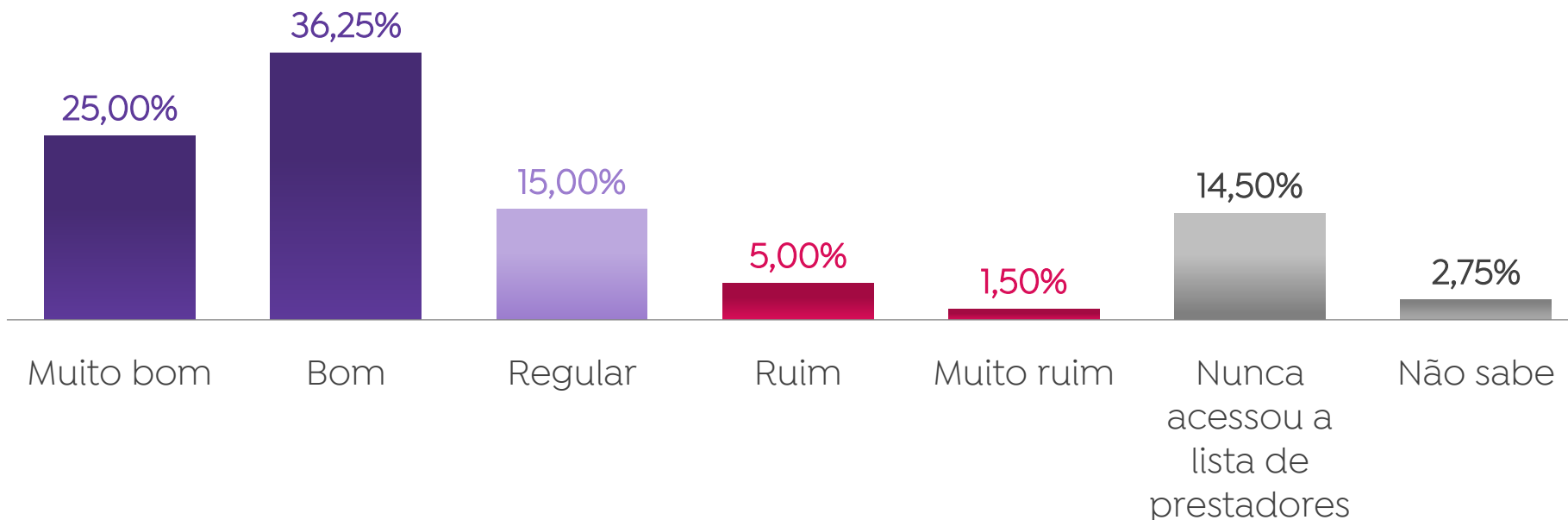
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
Bom	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
Regular	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

# 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)?



A maioria buscou pela lista de prestadores de serviços credenciados. A maior parte avaliou a facilidade de acesso de forma positiva, pouco mais de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 74,02%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
74,02%

Bottom2Box  
7,85%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (331)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	77,89%	199
PF	68,18%	132
<b>Gênero</b>		
Masculino	73,28%	131
Feminino	74,50%	200
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	75,78%	128
De 35 a 49	67,65%	102
50 ou mais	78,22%	101
<b>Cidade</b>		
Apucarana	70,97%	155
Outra cidade	76,70%	176

# 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	100	25,00%	2,17%	4,24%	20,76%	29,24%
Bom	145	36,25%	2,40%	4,71%	31,54%	40,96%
Regular	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Ruim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Nunca acessou a lista de prestadores	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%
Não sabe	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



# Atenção à Saúde

- A maioria buscou atendimento em saúde, o indicador Top2Box para o acesso foi 83,55%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A satisfação com o acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 79,74%, alcançando a Zona de Atenção.
- Aproximadamente um quinto dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde de recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 78,93%, posicionando-se na Zona de Atenção.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados está na Zona de Atenção, com Top2Box de 74,02%.



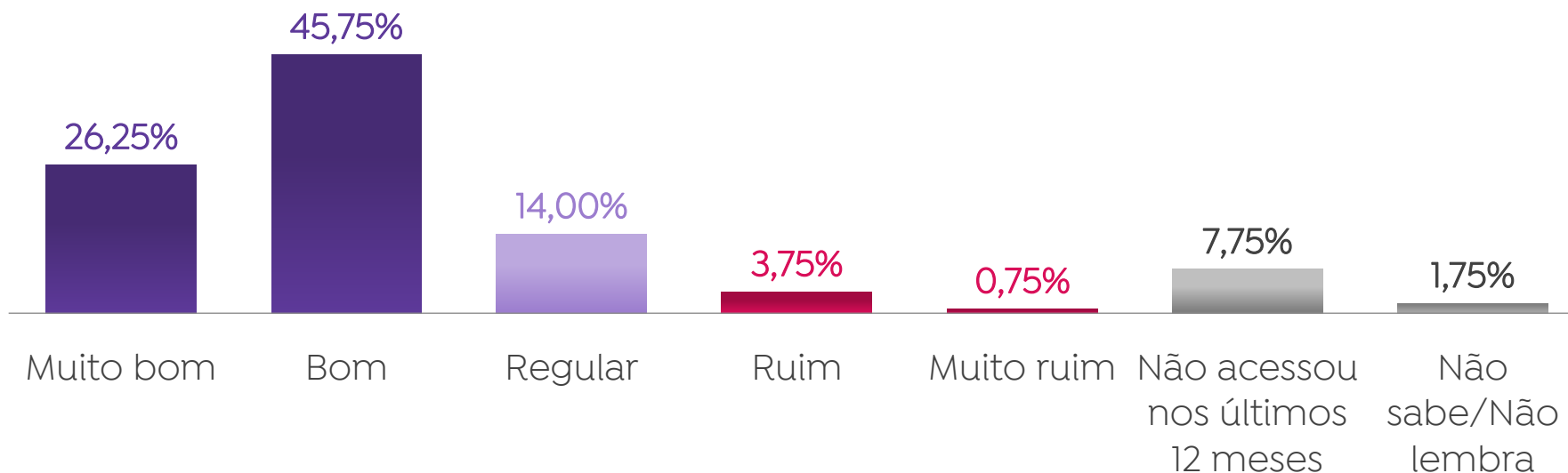
# Canais de Atendimento



# 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?



A maioria dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A maior parte avaliou o acesso as informações, menos de um quinto avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 79,56%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
79,56%

Bottom2Box  
4,97%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (362)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
<b>Plano</b>		
PJ	82,06%	223
PF	75,54%	139
<b>Gênero</b>		
Masculino	78,77%	146
Feminino	80,09%	216
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	81,54%	130
De 35 a 49	73,73%	118
50 ou mais	83,33%	114
<b>Cidade</b>		
Apucarana	78,95%	171
Outra cidade	80,10%	191

# 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?

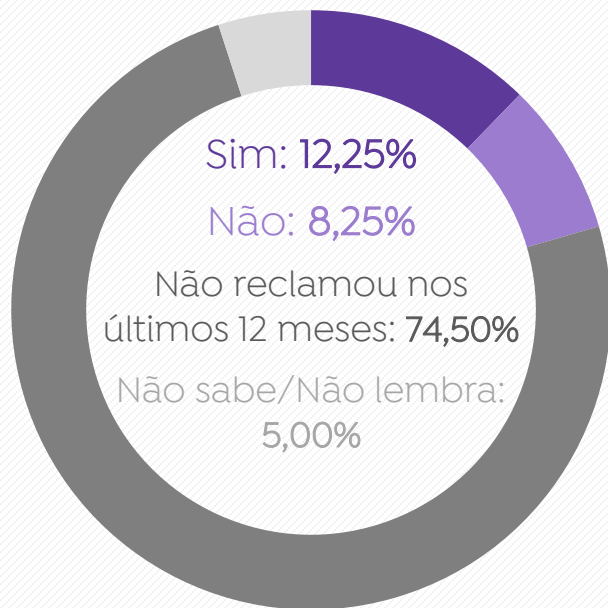
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	105	26,25%	2,20%	4,31%	21,94%	30,56%
Bom	183	45,75%	2,49%	4,88%	40,87%	50,63%
Regular	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Ruim	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não acessou nos últimos 12 meses	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

# 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?



Um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 59,76% tiveram a demanda resolvida.

## - Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	9,35%	8,94%	78,46%	3,25%	246
PF	16,88%	7,14%	68,18%	7,79%	154
<b>Gênero </b>					
Masculino	9,70%	8,48%	72,73%	9,09%	165
Feminino	14,04%	8,09%	75,74%	2,13%	235
<b>Idade </b>					
De 18 a 34	10,42%	5,56%	79,17%	4,86%	144
De 35 a 49	12,40%	12,40%	68,22%	6,98%	129
50 ou mais	14,17%	7,09%	75,59%	3,15%	127
<b>Cidade </b>					
Apucarana	3,00%	10,22%	73,12%	5,38%	186
Outra cidade	13,08%	6,54%	75,70%	4,67%	214

# 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?

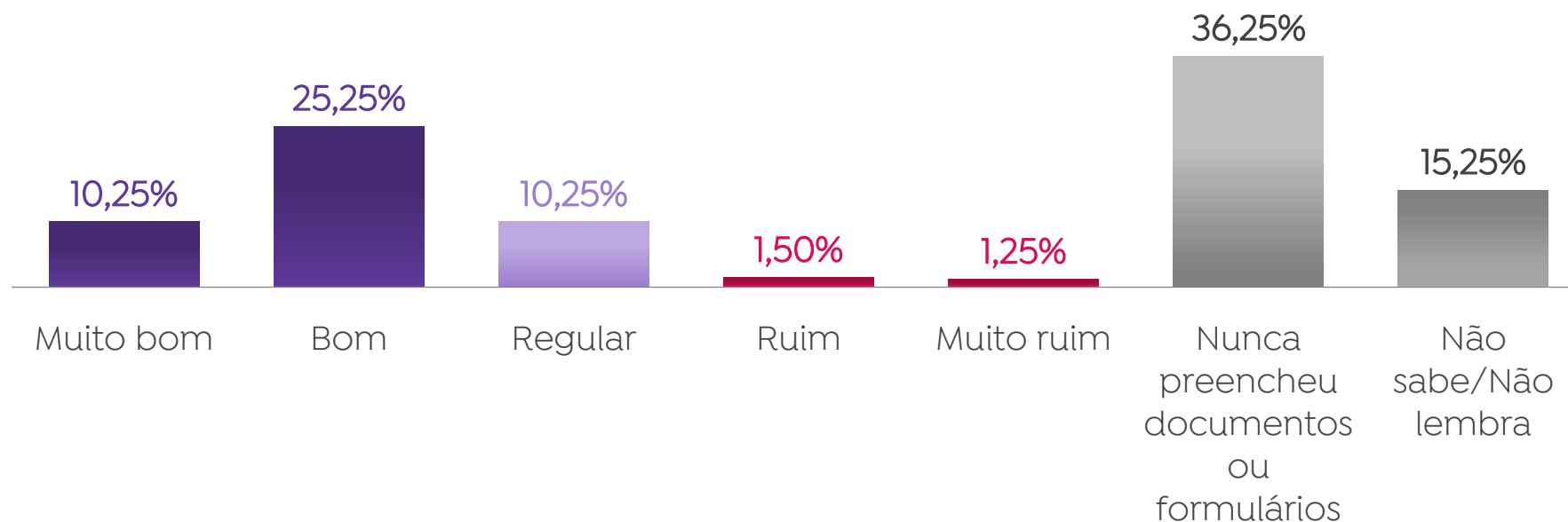
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Não	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Não reclamou nos últimos 12 meses	298	74,50%	2,18%	4,27%	70,23%	78,77%
Não sabe/Não lembra	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%

# 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?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, a maior parte está satisfeitos e um décimo está insatisfeita. O Top2Box obtido é de 73,20%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
73,20%

Bottom2Box  
5,67%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (194)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
<b>Plano</b>		
PJ	75,40%	126
PF	69,12%	68
<b>Gênero</b>		
Masculino	70,24%	84
Feminino	75,45%	110
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	74,36%	78
De 35 a 49	62,30%	61
50 ou mais	83,64%	55
<b>Cidade</b>		
Apucarana	74,74%	95
Outra cidade	71,72%	99

# 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	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Bom	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Regular	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca preencheu documentos ou formulários	145	36,25%	2,40%	4,71%	31,54%	40,96%
Não sabe/Não lembra	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%

# Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 79,56%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Aproximadamente um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 59,76% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 73,20%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.



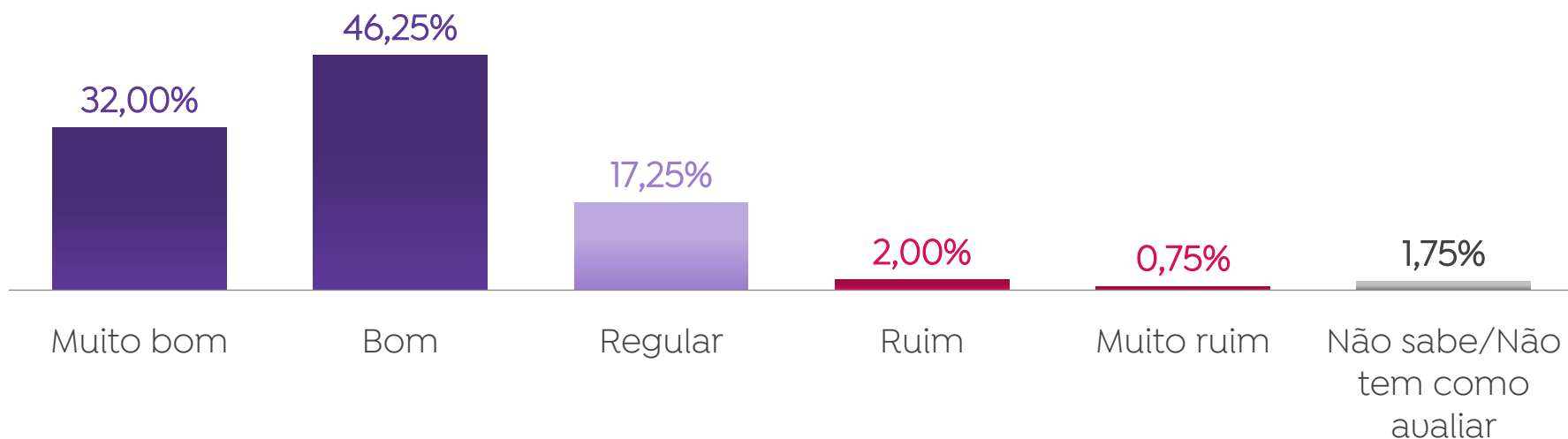
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avaliou o plano como muito bom ou bom, quase um quinto como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 79,64%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
79,64%

Bottom2Box  
2,80%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (393)

Zona de Atenção

## Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Quantidade
	Plano		
	PJ	84,52%	239
	PF	72,08%	154
	Gênero		
	Masculino	81,37%	161
	Feminino	78,45%	232
	Idade		
	De 18 a 34	84,40%	141
	De 35 a 49	71,43%	126
	50 ou mais	82,54%	126
	Cidade		
	Apucarana	74,86%	183
	Outra cidade	83,81%	210

# 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	128	32,00%	2,33%	4,57%	27,43%	36,57%
Bom	185	46,25%	2,49%	4,89%	41,36%	51,14%
Regular	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não sabe/Não tem como avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

# Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e 4,40% não recomendaria. O Top2Box é de 71,24%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria  
71,24%

Não  
recomendaria  
4,40%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (386)

Zona de Atenção

## Recomendaria [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Recomendaria (%)	Resposta (n)
	Plano		
	PJ	75,21%	238
	PF	64,86%	148
	Gênero		
	Masculino	73,42%	158
	Feminino	69,74%	228
	Idade		
	De 18 a 34	76,92%	143
	De 35 a 49	62,40%	125
	50 ou mais	73,73%	118
	Cidade		
	Apucarana	65,73%	178
	Outra cidade	75,96%	208

# 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	249	62,25%	2,42%	4,75%	57,50%	67,00%
Indiferente	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Recomendaria com Ressalvas	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Não recomendaria	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não sabe/Não tem como avaliar	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%



# Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed Apucarana apresentou Top2Box de 79,64%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, apenas 4,40% não o recomendaria, enquanto 71,24% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# Considerações Finais



# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Apucarana	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	83,55%	82,17%	85,71%	81,21%	85,09%	83,70%	77,05%	90,00%	83,43%	83,67%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	79,74%	80,71%	78,26%	77,78%	80,99%	80,82%	73,81%	85,33%	72,97%	85,95%
 Recebeu alguma comunicação	18,00%	10,98%	29,22%	17,58%	18,30%	12,50%	13,95%	28,35%	21,51%	14,95%
 Atenção em saúde recebida	78,93%	81,66%	74,66%	76,82%	80,36%	77,86%	73,17%	85,95%	71,35%	85,79%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	74,02%	77,89%	68,18%	73,28%	74,50%	75,78%	67,65%	78,22%	70,97%	76,70%
 Atendimento dos canais	79,56%	82,06%	75,54%	78,77%	80,09%	81,54%	73,73%	83,33%	78,95%	80,10%
 Fez alguma reclamação	20,50%	18,29%	24,03%	18,18%	22,13%	15,97%	24,81%	21,26%	21,51%	19,63%
 Teve a demanda resolvida	59,76%	51,11%	70,27%	53,33%	63,46%	65,22%	50,00%	66,67%	52,50%	66,67%
 Facilidade no preenchimento de documentos	73,20%	75,40%	69,12%	70,24%	75,45%	74,36%	62,30%	83,64%	74,74%	71,72%
 Qualificação do plano	79,64%	84,52%	72,08%	81,37%	78,45%	84,40%	71,43%	82,54%	74,86%	83,81%
 Recomendação do plano	71,24%	75,21%	64,86%	73,42%	69,74%	76,92%	62,40%	73,73%	65,73%	75,96%



# Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
  - Qualificação do plano;
  - Atendimento dos canais;
  - Atenção em saúde recebida;
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
  - Facilidade no preenchimento de documentos;
  - Recomendação do plano.
- Cerca de um quinto beneficiários da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quinto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.





(41) 3092-7505

[zoom@zoompesquisas.com.br](mailto:zoom@zoompesquisas.com.br)

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

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