

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 14
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 26
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 34
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	slide 40



# Introdução

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

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



## Objetivo Geral

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



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Paraná.



## Operadora

UNIMED DO ESTADO DO PARANA - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS | Registro sob n.º 31272-0 na ANS.



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento  
Responsável: Joana Paula Machado

# 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.



## Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 125.872

Amostra: 700 respondentes

Margem de erro: 3,7%

Nível de Confiança: 95%



## Instrumento

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



## Planejamento da Pesquisa

Outubro de 2022.



## Período da Coleta

25/11/2022 a 06/01/2023.

# 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 Paraná é 160.449 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 125.872 cadastros. Foram abordados 16.694 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	721	*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.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	446	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	29	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	15441	
v) Outros**	57	
Beneficiário não contatado	109.178	
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>4%</b>	

Em relação ao item (i), 21 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 Paraná 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 efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Paraná 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.

# Perfil da Amostra



# Perfil da Amostra

## Gênero



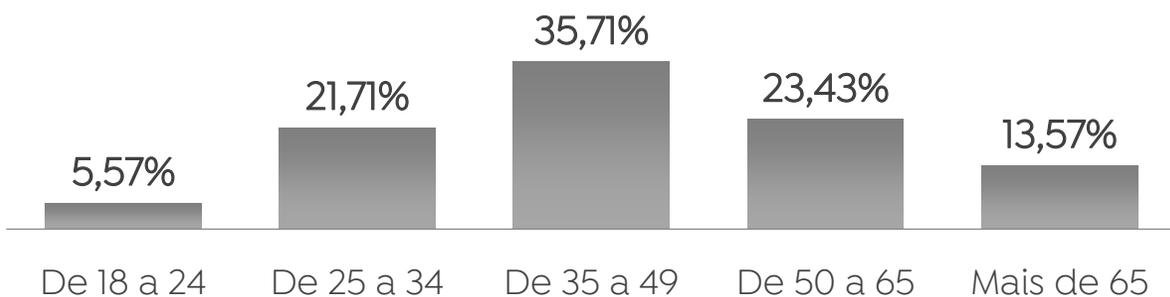
55,29%



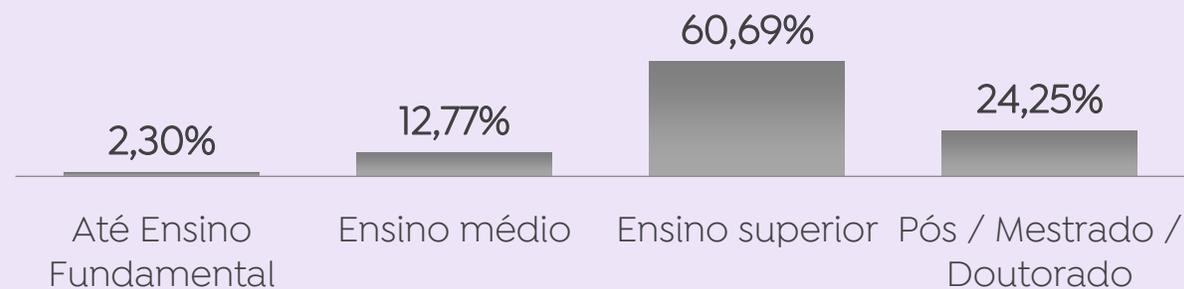
44,71%

## Faixa Etária

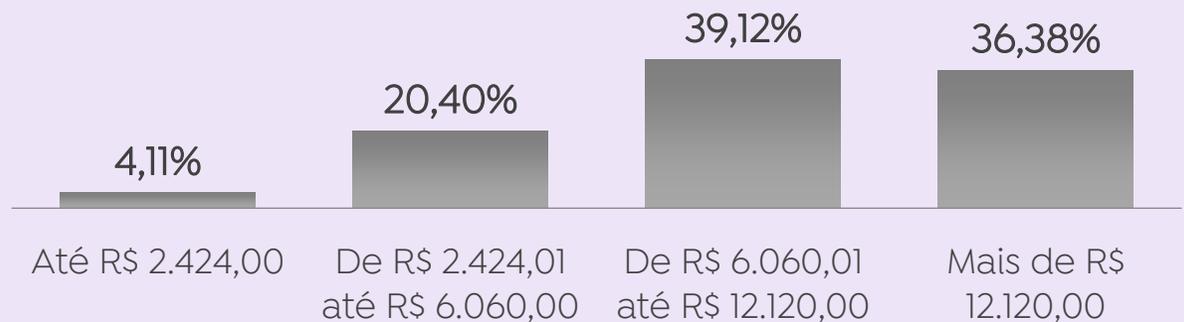
MÉDIA  
46 ANOS



## Grau de Instrução



## Renda Familiar

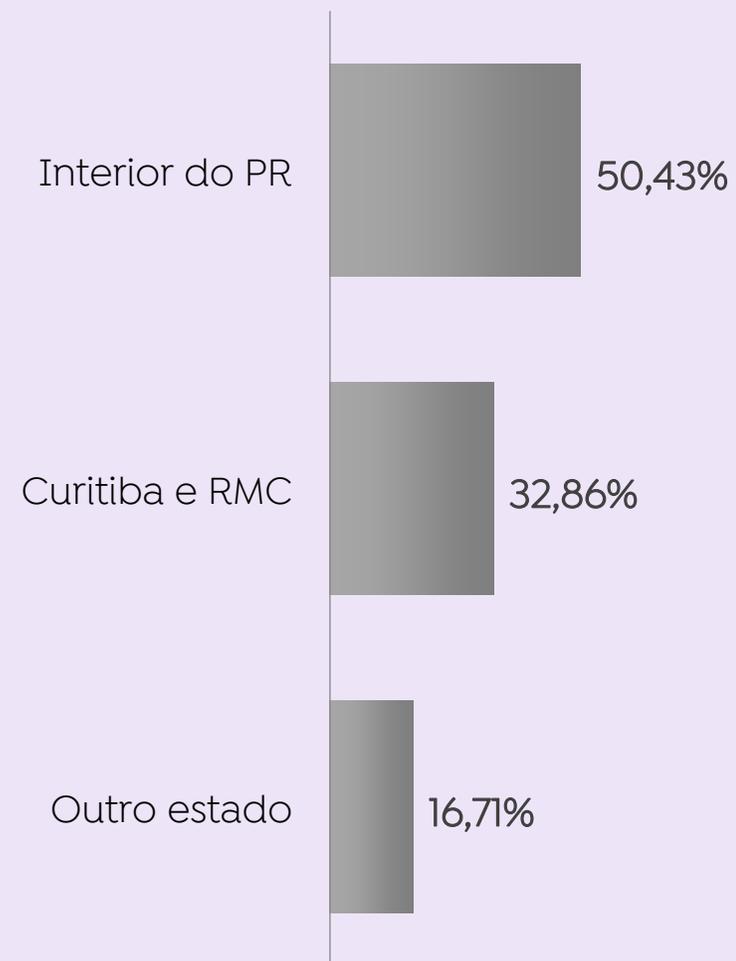


# Perfil da Amostra

## Serviços Utilizados

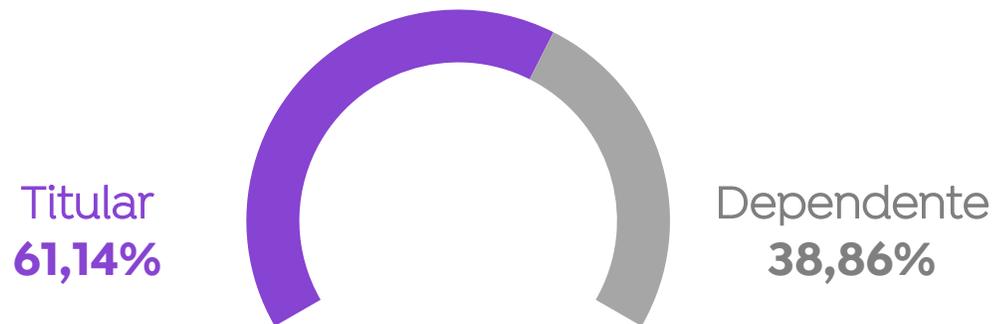


## Abrangência

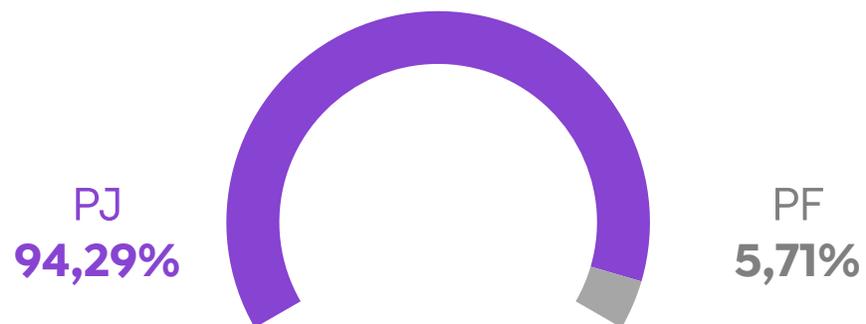


# Perfil da Amostra

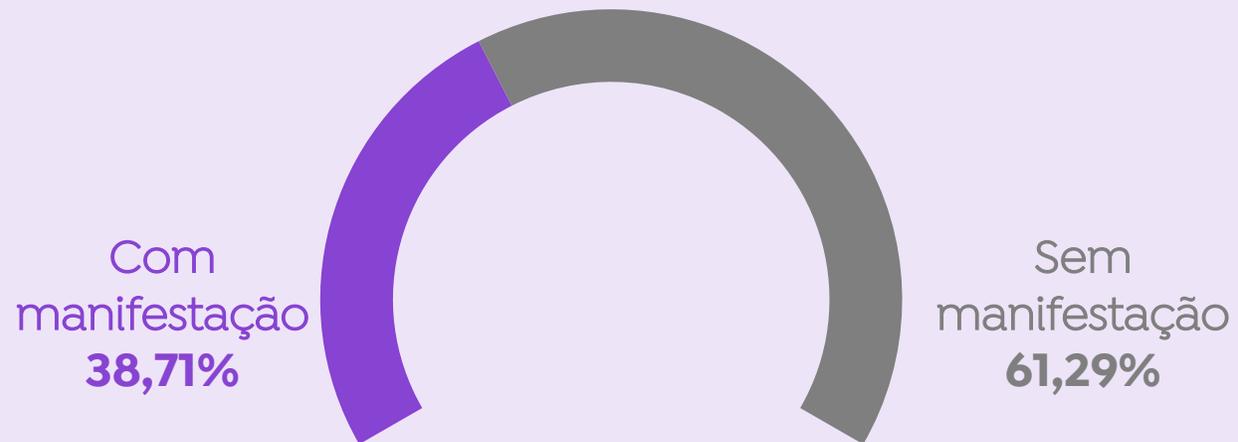
## Tipo de Beneficiário



## Tipo de Plano



## Manifestação



# Atenção à Saúde

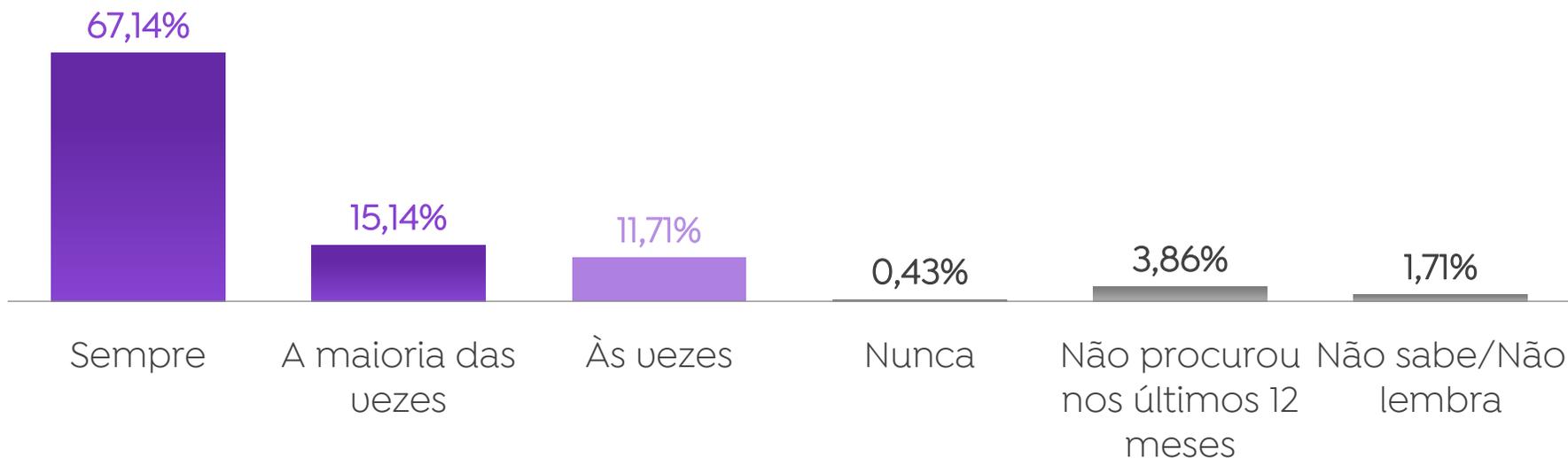


**zoom**

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?



Menos de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 87,14% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box\*  
87,14%



Bottom2Box\*  
12,86%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (661)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	87,48%	623
PF	81,58%	38
Masculino	84,78%	289
Feminino	88,98%	372
18 a 34	86,02%	186
35 a 49	88,46%	234
50 +	86,72%	241
Curitiba e RMC	91,35%	208
Interior do PR	87,39%	341
Outro estado	78,57%	112

# Atenção à Saúde

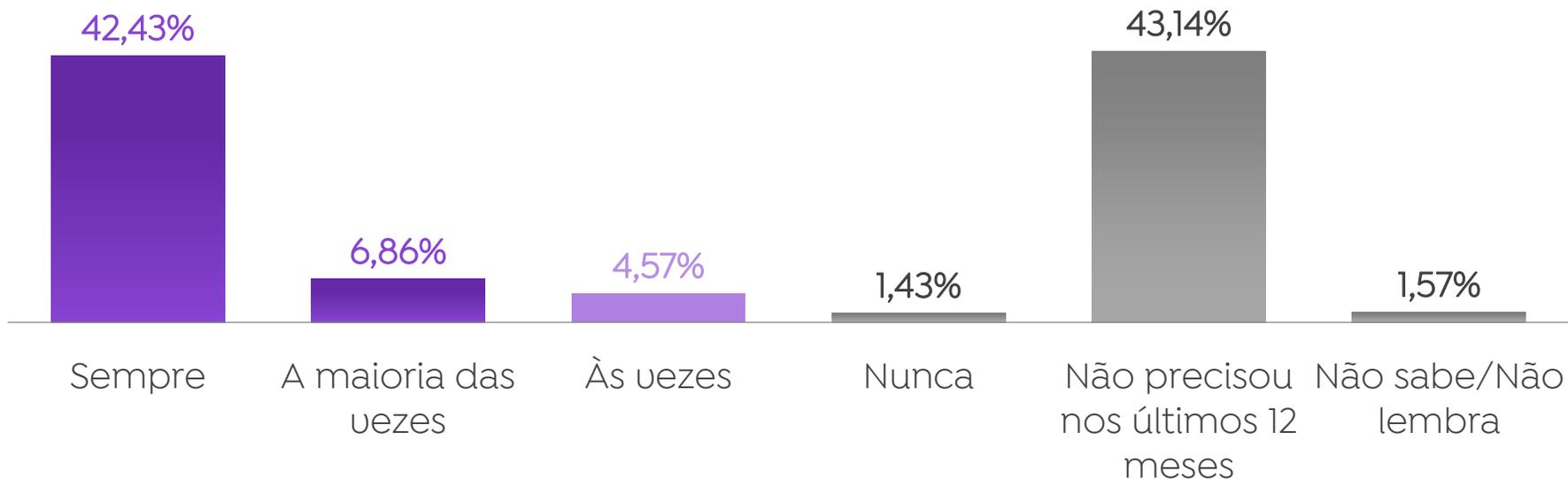
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	470	67,14%	1,78%	3,48%	63,66%	70,62%
A maioria das vezes	106	15,14%	1,35%	2,66%	12,49%	17,80%
Às vezes	82	11,71%	1,22%	2,38%	9,33%	14,10%
Nunca	3	0,43%	0,25%	0,48%	0,00%	0,91%
Não procurou nos últimos 12 meses	27	3,86%	0,73%	1,43%	2,43%	5,28%
Não sabe/Não lembra	12	1,71%	0,49%	0,96%	0,75%	2,68%

# 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?



Mais de dois quintos não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 89,15% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes quando necessitou.

Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



Top2Box\*  
89,15%



Bottom2Box\*  
10,85%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)



Zona de Satisfação

Top2Box  
- Por Perfil -

PJ	89,10%	367
PF	90,00%	20
Masculino	88,17%	169
Feminino	89,91%	218
18 a 34	90,35%	114
35 a 49	88,36%	146
50 +	88,98%	127
Curitiba e RMC	91,53%	118
Interior do PR	88,77%	187
Outro estado	86,59%	82

# Atenção à Saúde

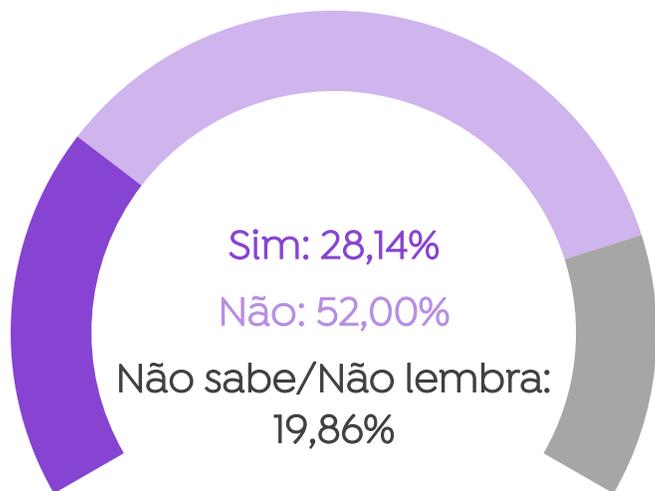
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	297	42,43%	1,87%	3,66%	38,77%	46,09%
A maioria das vezes	48	6,86%	0,96%	1,87%	4,98%	8,73%
Às vezes	32	4,57%	0,79%	1,55%	3,02%	6,12%
Nunca	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Não precisou nos últimos 12 meses	302	43,14%	1,87%	3,67%	39,47%	46,81%
Não sabe/Não lembra	11	1,57%	0,47%	0,92%	0,65%	2,49%

# 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.?



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

## - Por Perfil -

PJ	28,03%	660
PF	30,00%	40
Masculino	28,12%	313
Feminino	28,17%	387
18 a 34	24,61%	191
35 a 49	26,00%	250
50 +	32,82%	259
Curitiba e RMC	30,00%	230
Interior do PR	26,06%	353
Outro estados	30,77%	117

# Atenção à Saúde

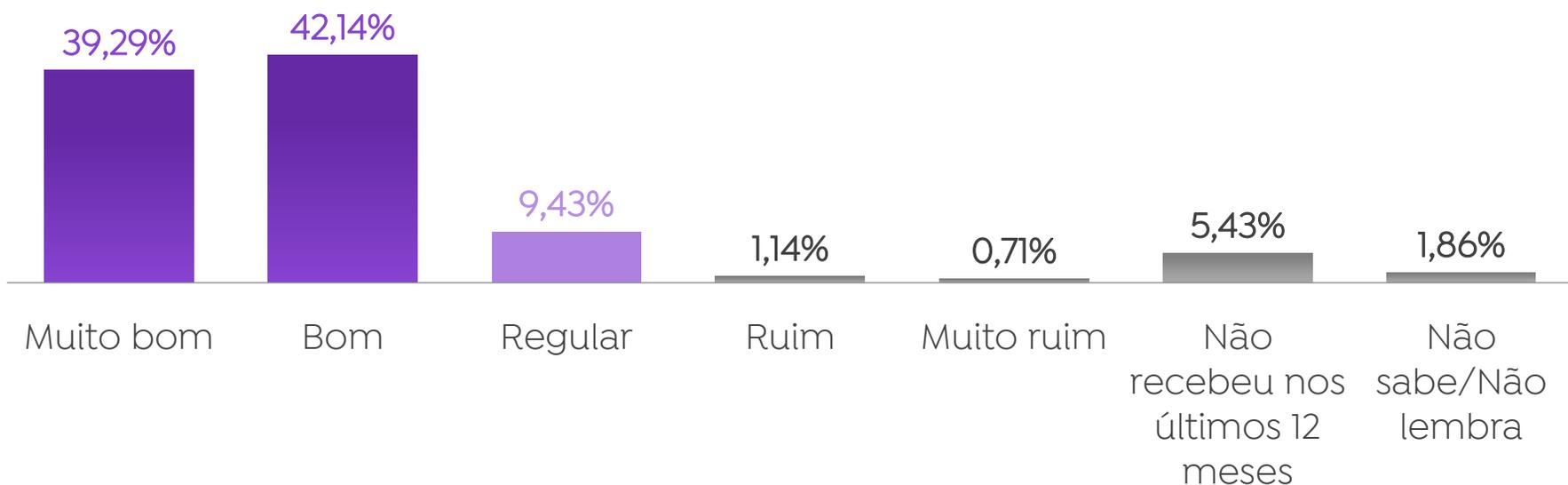
Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	197	28,14%	1,70%	3,33%	24,81%	31,47%
Não	364	52,00%	1,89%	3,70%	48,30%	55,70%
Não sabe/Não lembra	139	19,86%	1,51%	2,96%	16,90%	22,81%

# 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)?



Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 87,83% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



**Top2Box\***  
87,83%



**Bottom2Box\***  
2,00%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (649)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

PJ	87,64%	615
PF	91,18%	34
Masculino	89,40%	283
Feminino	86,61%	366
18 a 34	87,01%	177
35 a 49	84,28%	229
50 +	91,77%	243
Curitiba e RMC	89,81%	206
Interior do PR	88,32%	334
Outro estados	82,57%	109

# Atenção à Saúde

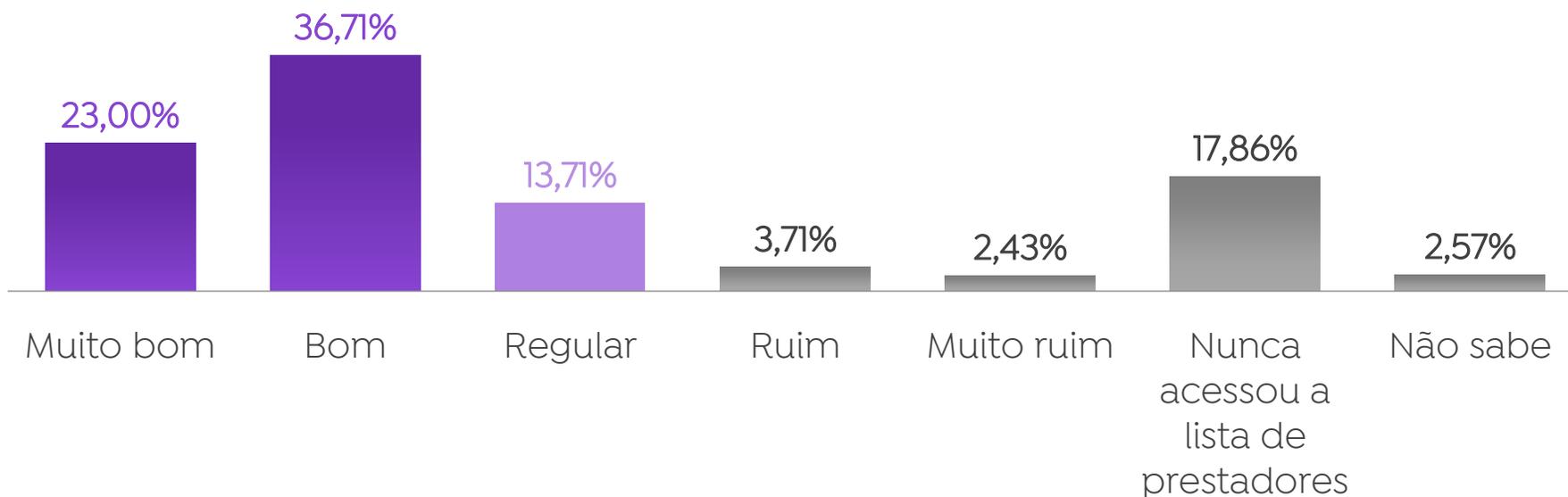
Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	275	39,29%	1,85%	3,62%	35,67%	42,90%
Bom	295	42,14%	1,87%	3,66%	38,48%	45,80%
Regular	66	9,43%	1,10%	2,16%	7,26%	11,59%
Ruim	8	1,14%	0,40%	0,79%	0,36%	1,93%
Muito ruim	5	0,71%	0,32%	0,62%	0,09%	1,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	38	5,43%	0,86%	1,68%	3,75%	7,11%
Não sabe/Não lembra	13	1,86%	0,51%	1,00%	0,86%	2,86%

# 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)?



Um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 75,04% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e cerca de um décimo como Regular.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% até 79%

Acessou  
80%



Top2Box\*  
75,04%



Bottom2Box\*  
7,72%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (557)

## Zona de Atenção

Top2Box  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	74,72%	530
PF	81,48%	27
Masculino	75,42%	236
Feminino	74,77%	321
18 a 34	69,93%	153
35 a 49	75,00%	204
50 +	79,00%	200
Curitiba e RMC	74,86%	179
Interior do PR	76,06%	284
Outro estados	72,34%	94

# 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	161	23,00%	1,59%	3,12%	19,88%	26,12%
Bom	257	36,71%	1,82%	3,57%	33,14%	40,29%
Regular	96	13,71%	1,30%	2,55%	11,17%	16,26%
Ruim	26	3,71%	0,71%	1,40%	2,31%	5,12%
Muito ruim	17	2,43%	0,58%	1,14%	1,29%	3,57%
Nunca acessou a lista de prestadores	125	17,86%	1,45%	2,84%	15,02%	20,69%
Não sabe	18	2,57%	0,60%	1,17%	1,40%	3,74%



# Atenção à Saúde

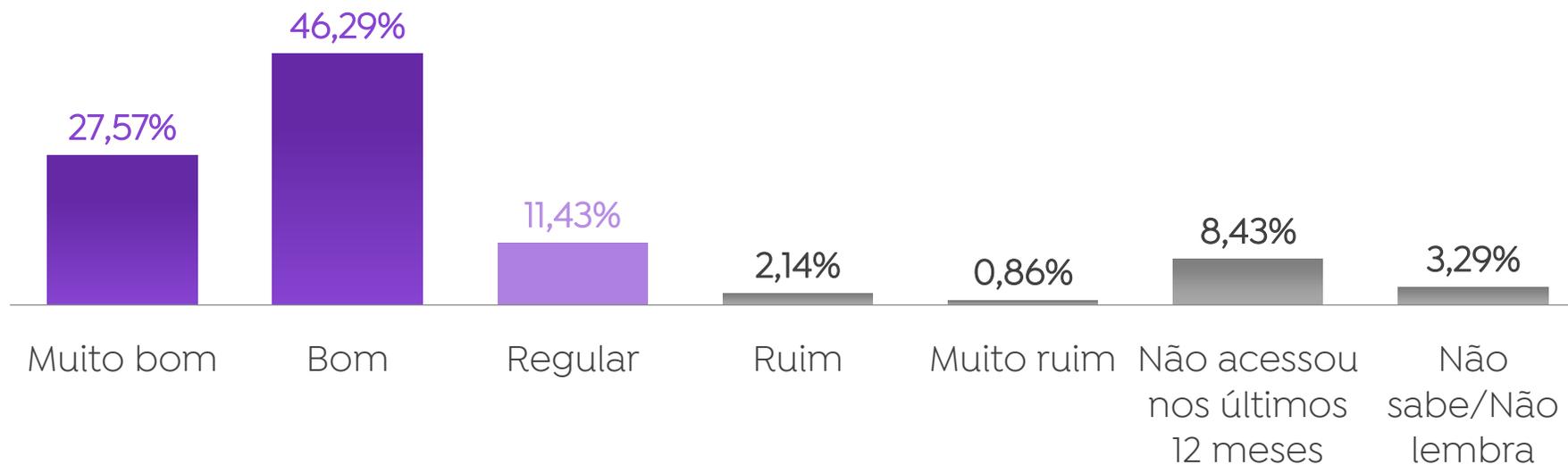
- Menos de um décimo dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, e um décimo encontrou dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 87,14%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Mais de dois quintos dos respondentes não utilizaram os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 89,15%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Mais de um quarto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é positiva. O Top2Box obtido foi de 87,83%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quinto dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 75,04%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# 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?



Pouco mais de um décimo da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Considerando os beneficiários que avaliaram, 83,66% classificaram o acesso as informações como Muito bom ou Bom. Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



**Top2Box\***  
83,66%



**Bottom2Box\***  
3,40%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (618)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
PJ	83,25%	591
PF	92,59%	27
Masculino	84,53%	278
Feminino	82,94%	340
18 a 34	85,54%	166
35 a 49	82,22%	225
50 +	83,70%	227
Curitiba e RMC	77,73%	211
Interior do PR	88,12%	303
Outro estados	82,69%	104

# Canais de Atendimento

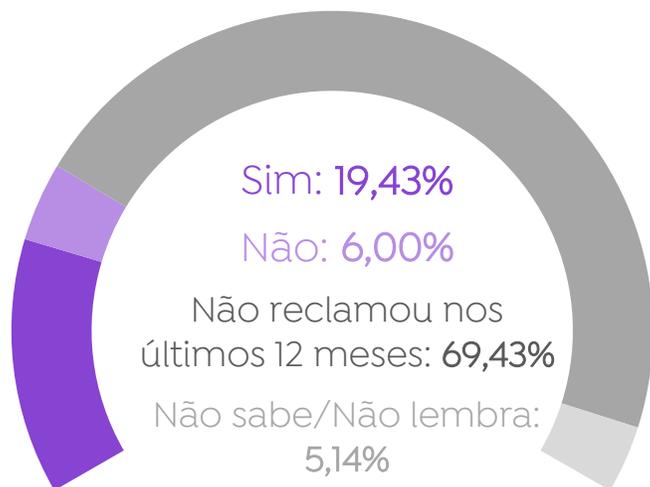
Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações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

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	193	27,57%	1,69%	3,31%	24,26%	30,88%
Bom	324	46,29%	1,88%	3,69%	42,59%	49,98%
Regular	80	11,43%	1,20%	2,36%	9,07%	13,79%
Ruim	15	2,14%	0,55%	1,07%	1,07%	3,22%
Muito ruim	6	0,86%	0,35%	0,68%	0,17%	1,54%
Não acessou nos últimos 12 meses	59	8,43%	1,05%	2,06%	6,37%	10,49%
Não sabe/Não lembra	23	3,29%	0,67%	1,32%	1,97%	4,61%

# 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?



Um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 76% tiveram sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	19,24%	6,21%	69,09%	5,45%	660
PF	22,50%	2,50%	75,00%	0,00%	40
Masculino	17,89%	6,07%	70,29%	5,75%	313
Feminino	20,67%	5,94%	68,73%	4,65%	387
18 a 34	17,80%	7,33%	68,59%	6,28%	191
35 a 49	18,80%	5,20%	70,40%	5,60%	250
50 +	21,24%	5,79%	69,11%	3,86%	259
Curitiba e RMC	18,70%	7,83%	68,70%	4,78%	230
Interior do PR	16,43%	4,82%	73,37%	5,38%	353
Outro estados	29,91%	5,98%	58,97%	5,13%	117

# Canais de Atendimento

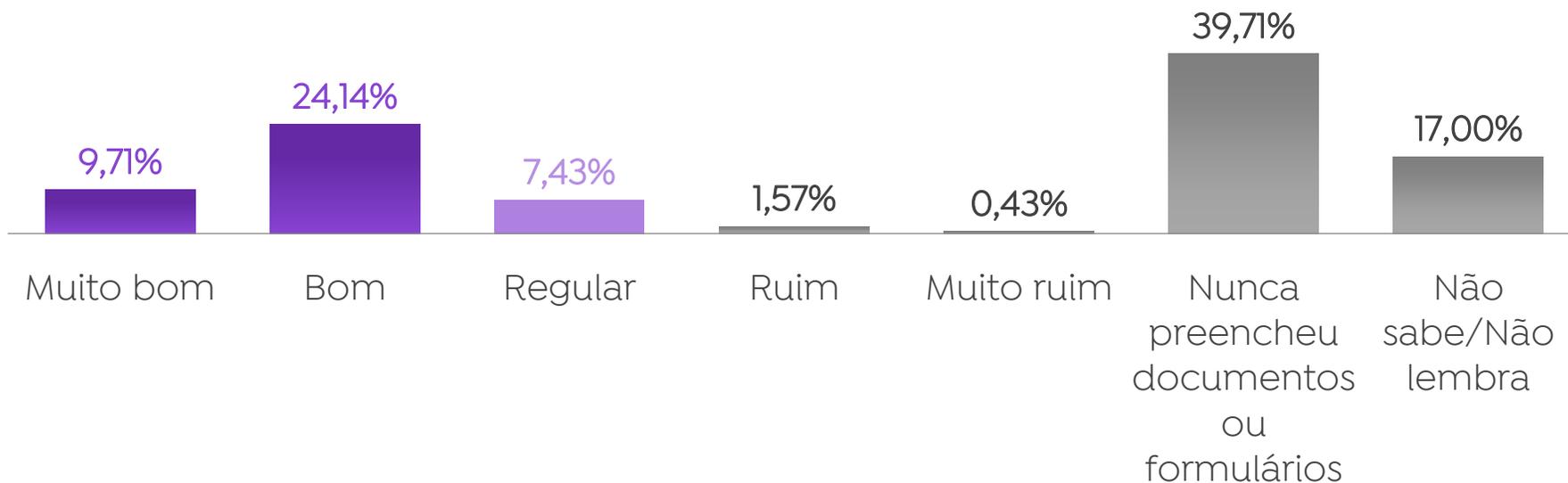
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

## - Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	136	19,43%	1,50%	2,93%	16,50%	22,36%
Não	42	6,00%	0,90%	1,76%	4,24%	7,76%
Não reclamou nos últimos 12 meses	486	69,43%	1,74%	3,41%	66,02%	72,84%
Não sabe/Não lembra	36	5,14%	0,83%	1,64%	3,51%	6,78%

# 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 dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 78,22% classificaram como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: Top2Box de 70% a 79%



**Top2Box\***  
78,22%



**Bottom2Box\***  
4,62%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (303)

## Zona de Atenção

**Top2Box**  
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	78,77%	292
PF	63,64%	11
Masculino	82,86%	140
Feminino	74,23%	163
18 a 34	68,54%	89
35 a 49	79,51%	122
50 +	85,87%	92
Curitiba e RMC	80,85%	94
Interior do PR	77,56%	156
Outro estados	75,47%	53

# 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	68	9,71%	1,12%	2,19%	7,52%	11,91%
Bom	169	24,14%	1,62%	3,17%	20,97%	27,31%
Regular	52	7,43%	0,99%	1,94%	5,49%	9,37%
Ruim	11	1,57%	0,47%	0,92%	0,65%	2,49%
Muito ruim	3	0,43%	0,25%	0,48%	0,00%	0,91%
Nunca preencheu documentos ou formulários	278	39,71%	1,85%	3,62%	36,09%	43,34%
Não sabe/Não lembra	119	17,00%	1,42%	2,78%	14,22%	19,78%



# Canais de Atendimento

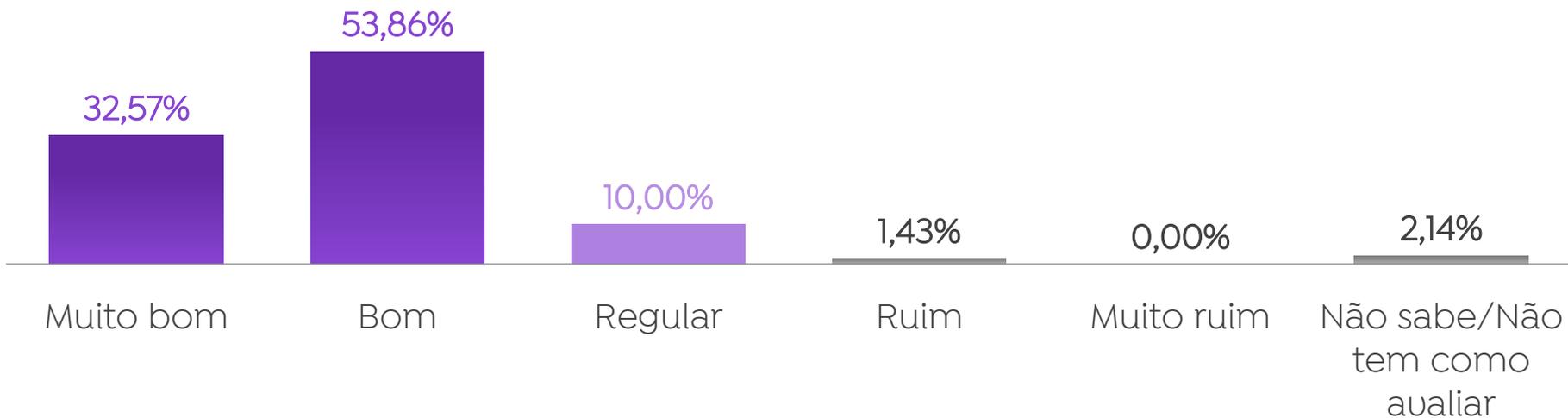
- Pouco mais de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 83,66%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quarto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 78,22%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# Avaliação Geral



# Avaliação Geral

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



A satisfação com o plano é positiva, 88,32% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.  
Zona de Satisfação: Top2Box de 80% a 89%



**Top2Box\***  
88,32%



**Bottom2Box\***  
1,46%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (685)



**Zona de Satisfação**

**Top2Box**  
**- Por Perfil -**

PJ	87,93%	646
PF	94,87%	39
Masculino	90,46%	304
Feminino	86,61%	381
18 a 34	89,25%	186
35 a 49	84,55%	246
50 +	91,30%	253
Curitiba e RMC	88,74%	222
Interior do PR	89,34%	347
Outro estados	84,48%	116

# Avaliação Geral

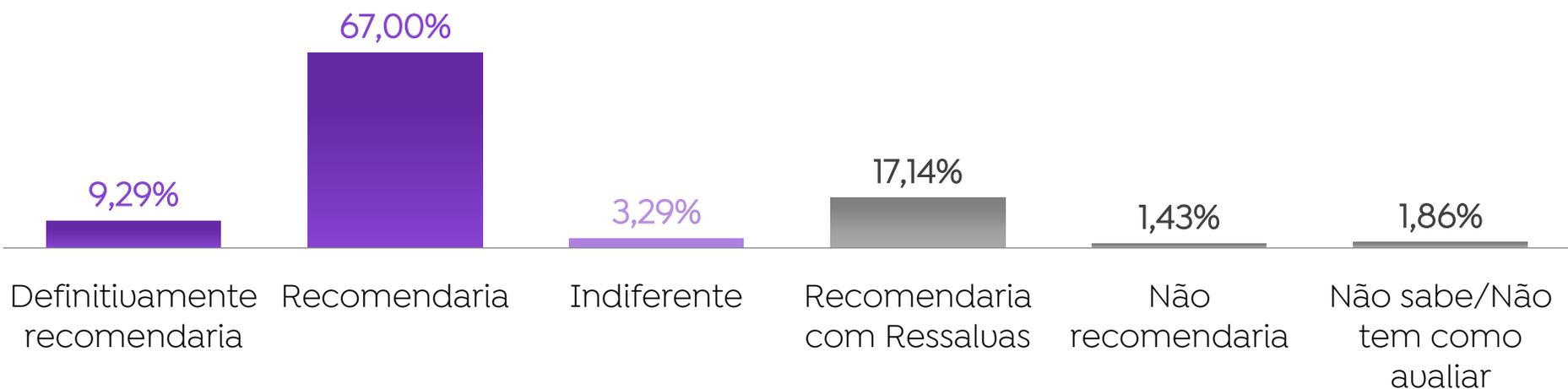
Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	228	32,57%	1,77%	3,47%	29,10%	36,04%
Bom	377	53,86%	1,88%	3,69%	50,16%	57,55%
Regular	70	10,00%	1,13%	2,22%	7,78%	12,22%
Ruim	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não sabe/Não tem como avaliar	15	2,14%	0,55%	1,07%	1,07%	3,22%

# Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano e cerca de um quinto faria alguma ressalva.

Zona de Atenção: Top2Box 70% a 79%



Top2Box\*  
77,73%



Não  
Recomendaria\*  
1,46%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (687)

Zona de Atenção

Top2Box  
- Por Perfil -

PJ	77,16%	648
PF	87,18%	39
Masculino	79,54%	303
Feminino	76,30%	384
18 a 34	76,60%	188
35 a 49	72,95%	244
50 +	83,14%	255
Curitiba e RMC	81,17%	223
Interior do PR	76,57%	350
Outro estados	74,56%	114

# 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	65	9,29%	1,10%	2,15%	7,14%	11,44%
Recomendaria	469	67,00%	1,78%	3,48%	63,52%	70,48%
Indiferente	23	3,29%	0,67%	1,32%	1,97%	4,61%
Recomendaria com Ressalvas	120	17,14%	1,42%	2,79%	14,35%	19,93%
Não recomendaria	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	1,86%	0,51%	1,00%	0,86%	2,86%

# Avaliação Geral



- A avaliação geral do plano é elevada. Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classifica o plano como Bom ou Muito Bom, um décimo como Regular e 1,46% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 88,32%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, cerca de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 1,46% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 77,73%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# Considerações Finais





# Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
  - Nenhum atributo avaliado alcançou a Zona de Excelência
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
  - Qualificação do plano;
  - Atenção em saúde recebida;
  - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Atendimento dos canais.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
  - Recomendação do plano;
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
  - Nenhum atributo avaliado ficou na Zona de Risco
- Pouco mais de um quarto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quarto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



**zoom** Inteligência  
em Pesquisas

(41) 3092-7505

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

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

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