

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 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 Paraná com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Paraná



## Operadora

Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual Das Cooperativas Médicas | Registro sob n.º 31272-0 na ANS.



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista

CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

Empresa: AKN Consultoria Estatística

Responsável: Andressa Kutschenko Nahas

# 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: 133.129

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

Início em 16/10/2023.

### Período da Coleta

7/11/2023 a 04/12/2023.





## 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%

# 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 Paraná é 169.778 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 133.129 cadastros. Foram abordados 15.482 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	733
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	622
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	20
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	14.031
u) Outros**	76
Beneficiário não contatado	117.647
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>5%</b>

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

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 33 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 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.

# 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 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.

# 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.

# Metodologia

## 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, independentemente 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



**zoom**

Inteligência em Pesquisas

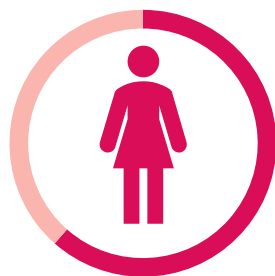
# Perfil da Amostra



## Gênero



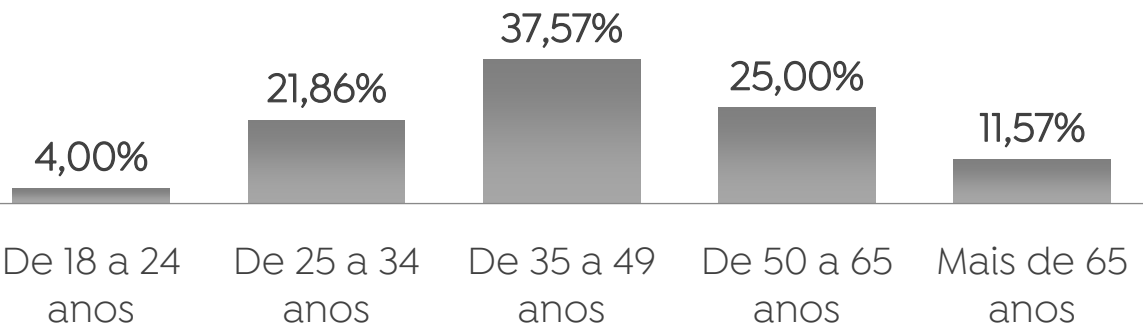
44,29%



55,71%



## Faixa Etária



Média  
45 anos



## Tipo de Beneficiário

Titular  
63,29%



Dependente  
36,71%



## Tipo de Plano

PJ  
95,71%



PF  
4,29%

Resposta Única

Base: 700 beneficiários

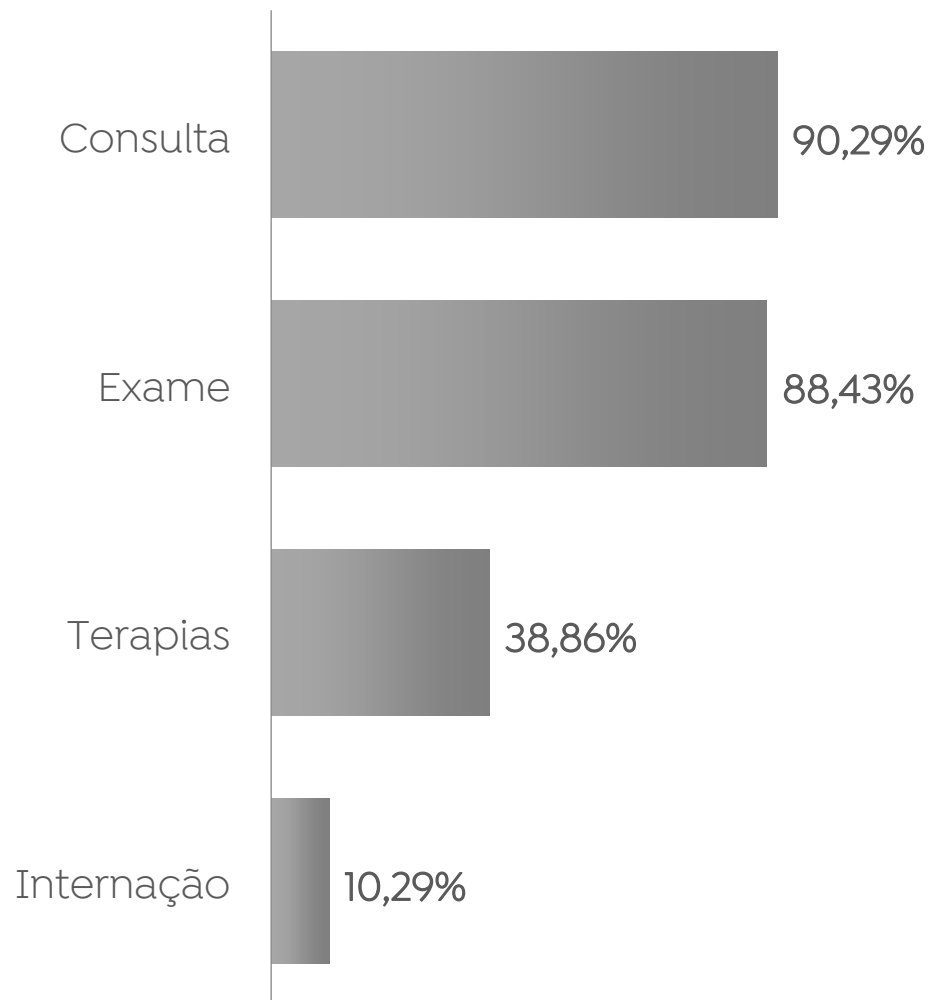
Margem de erro: 3,7%

Nível de confiança: 95%

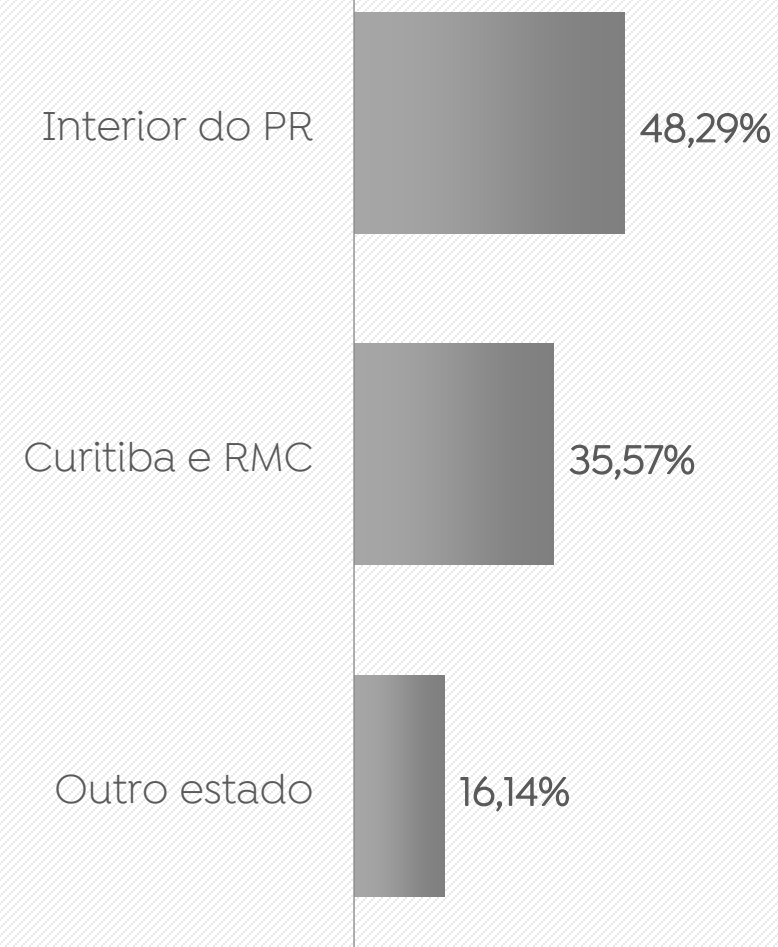
# Perfil da Amostra



## Serviços



## Abrangência



Resposta Única

Base: 700 beneficiários

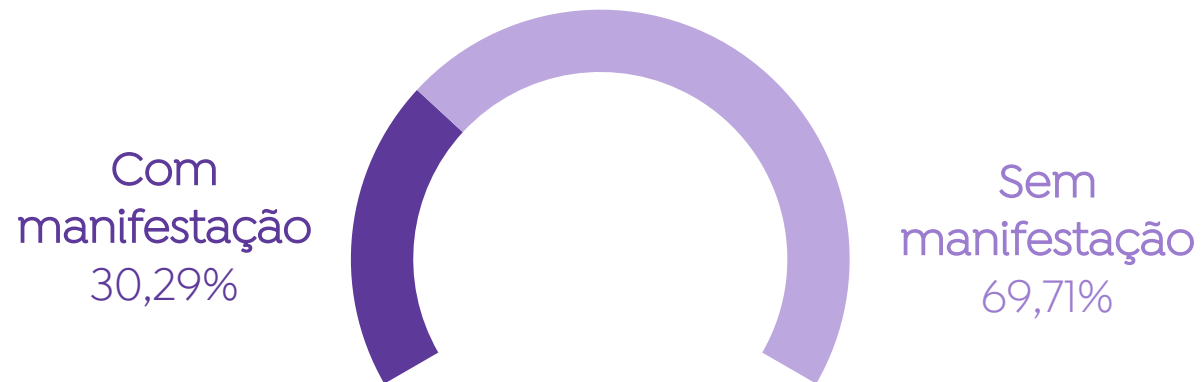
Margem de erro: 3,7%

Nível de confiança: 95%

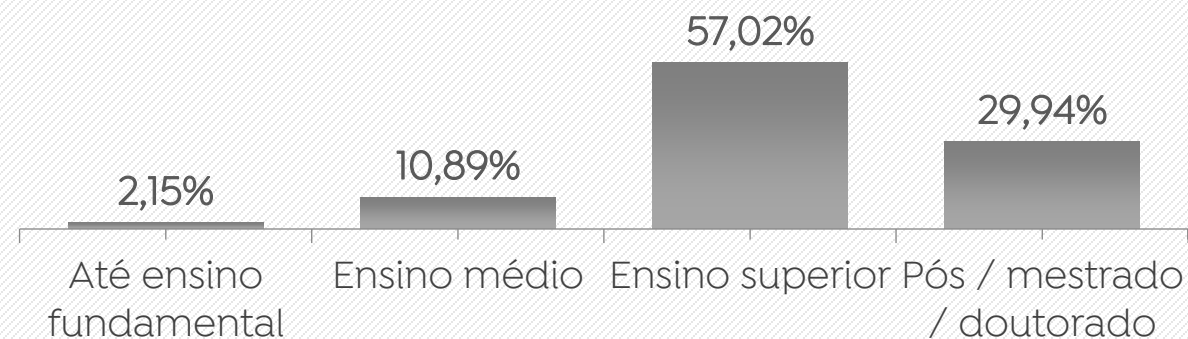
# Perfil da Amostra



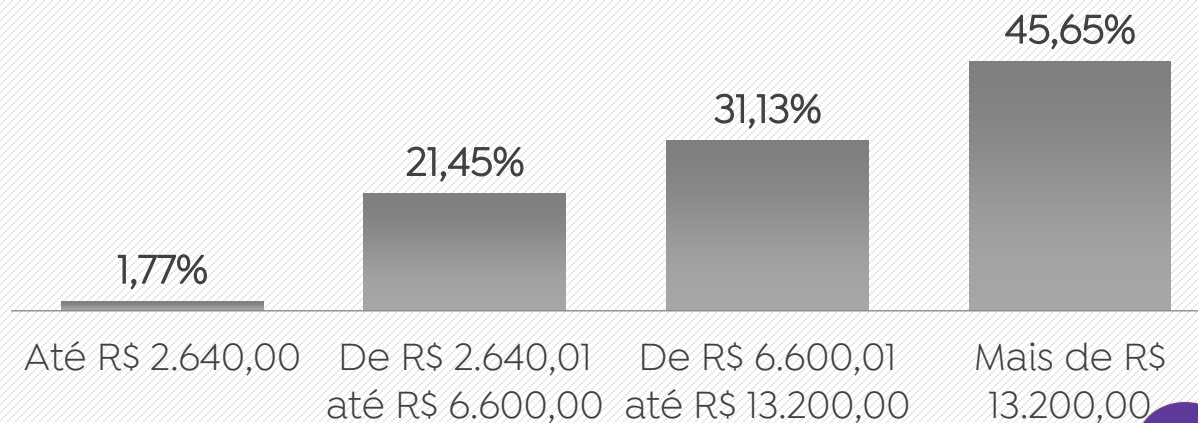
## Manifestação



## Escolaridade



## Renda Familiar



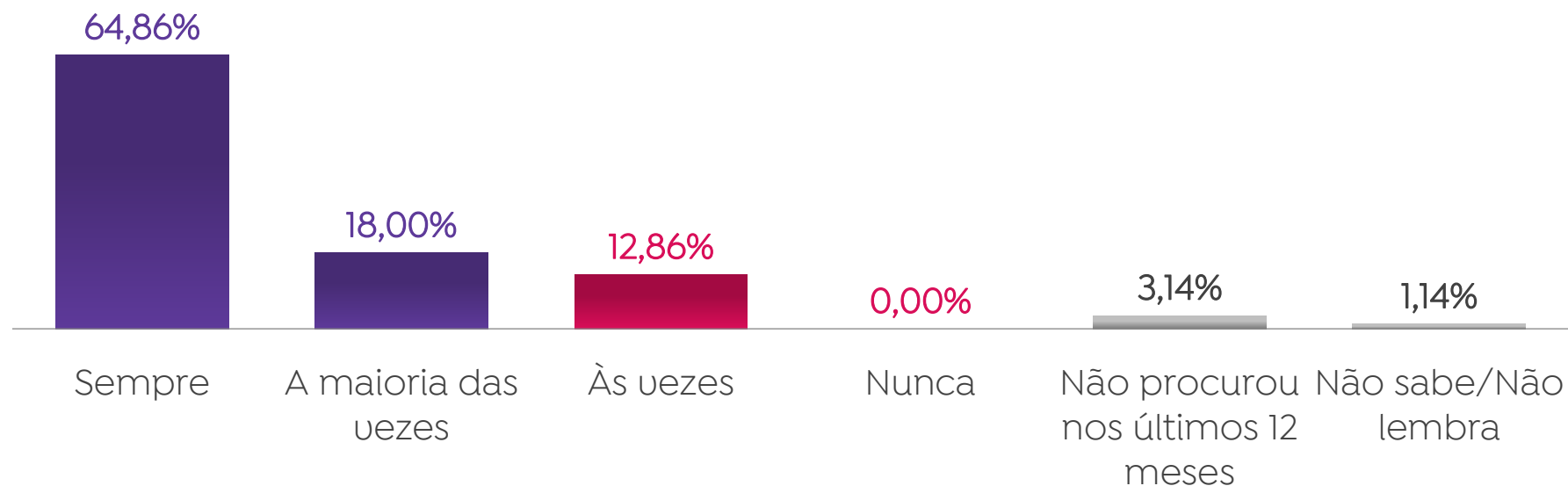
# Atenção à Saúde



# 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?



96% dos beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. A maioria obteve atendimento sempre ou na maioria das vezes que buscou e pouco mais de um décimo encontrou dificuldade eventual. O Top2Box foi de 86,57%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
86,57%

Bottom2Box  
13,43%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (670)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	86,27%	641
PF	93,10%	29

Gênero

Masculino	84,78%	289
Feminino	87,93%	381

Idade

18 a 34	85,96%	171
35 a 49	86,11%	252
50 ou mais	87,45%	247

Cidade

Curitiba e RMC	88,19%	237
Interior do PR	87,31%	323
Outro estado	80,91%	110

# 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?

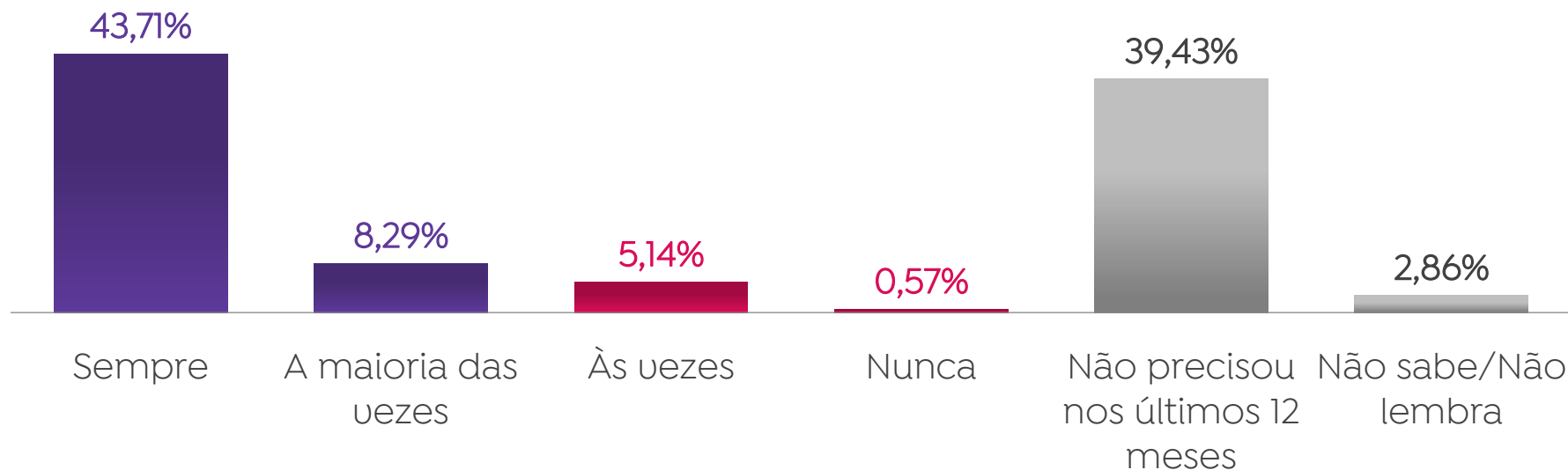
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	454	64,86%	1,80%	3,54%	61,32%	68,39%
A maioria das vezes	126	18,00%	1,45%	2,85%	15,15%	20,85%
Às vezes	90	12,86%	1,27%	2,48%	10,38%	15,34%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	22	3,14%	0,66%	1,29%	1,85%	4,44%
Não sabe/Não lembra	8	1,14%	0,40%	0,79%	0,36%	1,93%

# 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 dos beneficiários não buscaram atenção imediata nos últimos 12 meses. Entre aqueles que utilizaram, a avaliação da facilidade de acesso é elevada. O Top2Box é de 90,10%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box  
90,10%

Bottom2Box  
9,90%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (404)

 **Zona de Excelência**  
**Top2Box [Por Perfil]**

Plano		
PJ	90,16%	386
PF	88,89%	18

 **Gênero**

Masculino	91,01%	178
Feminino	89,38%	226

 **Idade**

18 a 34	91,00%	100
35 a 49	92,26%	155
50 ou mais	87,25%	149

 **Cidade**

Curitiba e RMC	91,43%	140
Interior do PR	87,88%	198
Outro estado	93,94%	66

# 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?

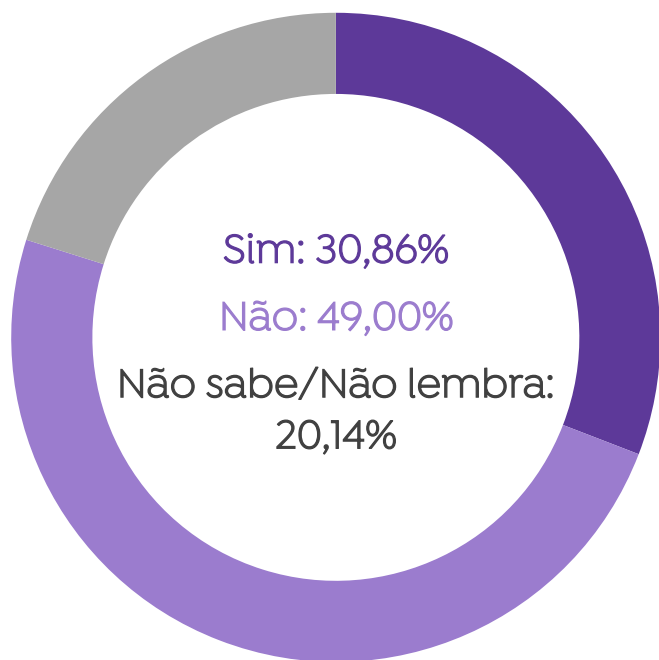
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	306	43,71%	1,87%	3,67%	40,04%	47,39%
A maioria das vezes	58	8,29%	1,04%	2,04%	6,24%	10,33%
Às vezes	36	5,14%	0,83%	1,64%	3,51%	6,78%
Nunca	4	0,57%	0,28%	0,56%	0,01%	1,13%
Não precisou nos últimos 12 meses	276	39,43%	1,85%	3,62%	35,81%	43,05%
Não sabe/Não lembra	20	2,86%	0,63%	1,23%	1,62%	4,09%

# 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.?



Pouco menos de um terço dos beneficiários recebeu alguma comunicação da Unimed Paraná.

## Por Perfil]

Ícone	Plano	Ícone	Porcentagem	Contador
	PJ		31,19%	670
	PF		23,33%	30

Ícone	Gênero	Porcentagem	Contador
	Masculino	32,58%	310
	Feminino	29,49%	390

Ícone	Idade	Porcentagem	Contador
	18 a 34	25,97%	181
	35 a 49	29,66%	263
	50 ou mais	35,55%	256

Ícone	Cidade	Porcentagem	Contador
	Curitiba e RMC	31,33%	249
	Interior do PR	31,95%	338
	Outro estado	26,55%	113

# 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.?

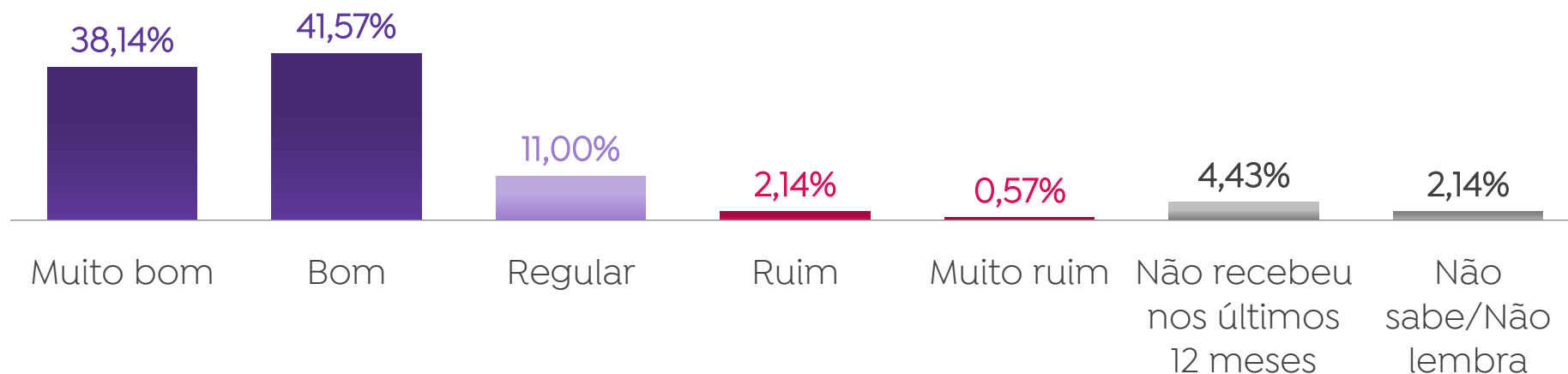
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	216	30,86%	1,75%	3,42%	27,44%	34,28%
Não	343	49,00%	1,89%	3,70%	45,30%	52,70%
Não sabe/Não lembra	141	20,14%	1,52%	2,97%	17,17%	23,11%

# 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 avaliação de toda a atenção em saúde recebida é positiva. A maioria avaliou como Muito bom ou Bom. O Top2Box foi 85,32%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
85,32%

Bottom2Box  
2,91%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (654)

## Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	84,96%	625
PF	93,10%	29

Gênero		
Masculino	86,74%	279
Feminino	84,27%	375

Idade		
18 a 34	80,00%	170
35 a 49	84,36%	243
50 ou mais	90,04%	241

Cidade		
Curitiba e RMC	88,41%	233
Interior do PR	82,64%	311
Outro estado	86,36%	110

# 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)?

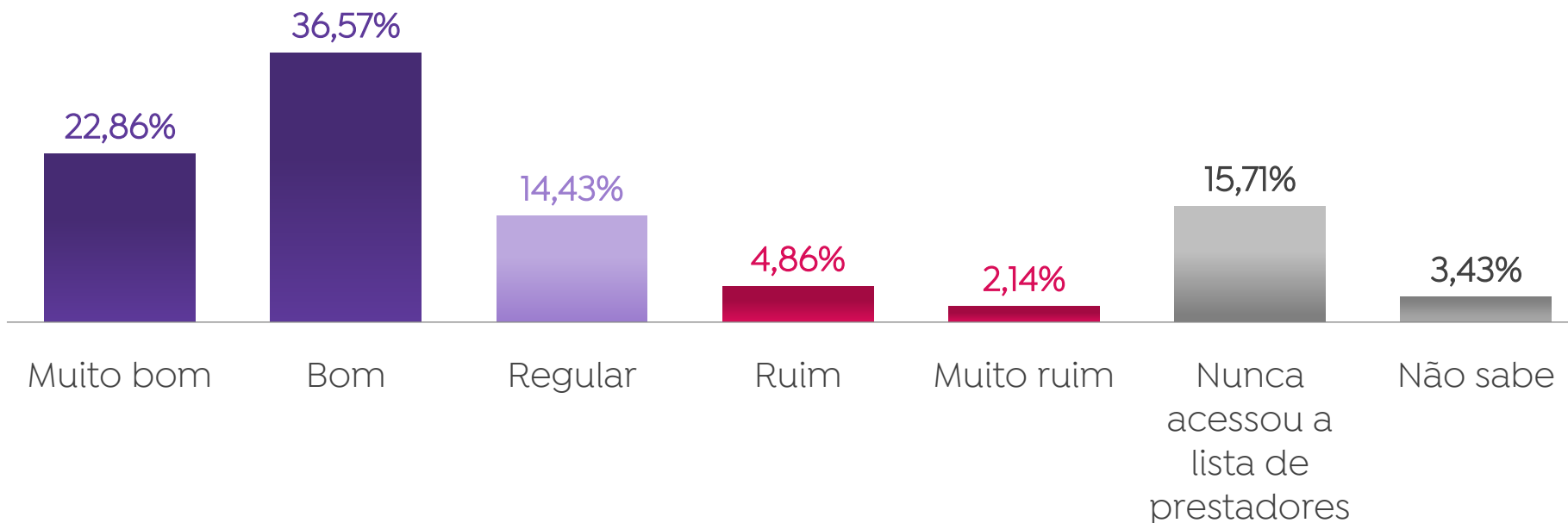
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	267	38,14%	1,84%	3,60%	34,54%	41,74%
Bom	291	41,57%	1,86%	3,65%	37,92%	45,22%
Regular	77	11,00%	1,18%	2,32%	8,68%	13,32%
Ruim	15	2,14%	0,55%	1,07%	1,07%	3,22%
Muito ruim	4	0,57%	0,28%	0,56%	0,01%	1,13%
Não recebeu nos últimos 12 meses	31	4,43%	0,78%	1,52%	2,90%	5,95%
Não sabe/Não lembra	15	2,14%	0,55%	1,07%	1,07%	3,22%

# 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)?



81% dos beneficiários acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados, entre eles 73,50% avaliaram a facilidade de acesso como Muito bom ou Bom e cerca de um décimo apresentou insatisfação pontual. O Top2Box é de 73,50%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
73,50%

Bottom2Box  
8,66%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (566)

Zona de Atenção  
Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	73,01%	541
PF	84,00%	25
<b>Gênero</b>		
Masculino	75,61%	246
Feminino	71,88%	320
<b>Idade</b>		
18 a 34	69,48%	154
35 a 49	71,03%	214
50 ou mais	79,29%	198
<b>Cidade</b>		
Curitiba e RMC	71,94%	196
Interior do PR	77,01%	274
Outro estado	66,67%	96

# 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	160	22,86%	1,59%	3,11%	19,75%	25,97%
Bom	256	36,57%	1,82%	3,57%	33,00%	40,14%
Regular	101	14,43%	1,33%	2,60%	11,83%	17,03%
Ruim	34	4,86%	0,81%	1,59%	3,26%	6,45%
Muito ruim	15	2,14%	0,55%	1,07%	1,07%	3,22%
Nunca acessou a lista de prestadores	110	15,71%	1,38%	2,70%	13,02%	18,41%
Não sabe	24	3,43%	0,69%	1,35%	2,08%	4,78%



# Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou cuidados em saúde, o Top2Box da avaliação sobre o acesso ao atendimento foi 86,57%.
- A avaliação do acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 90,10%.
- Aproximadamente um terço recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas foi positiva, apresentando Top2Box de 85,32%.
- O Top2Box da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados foi 73,50%.

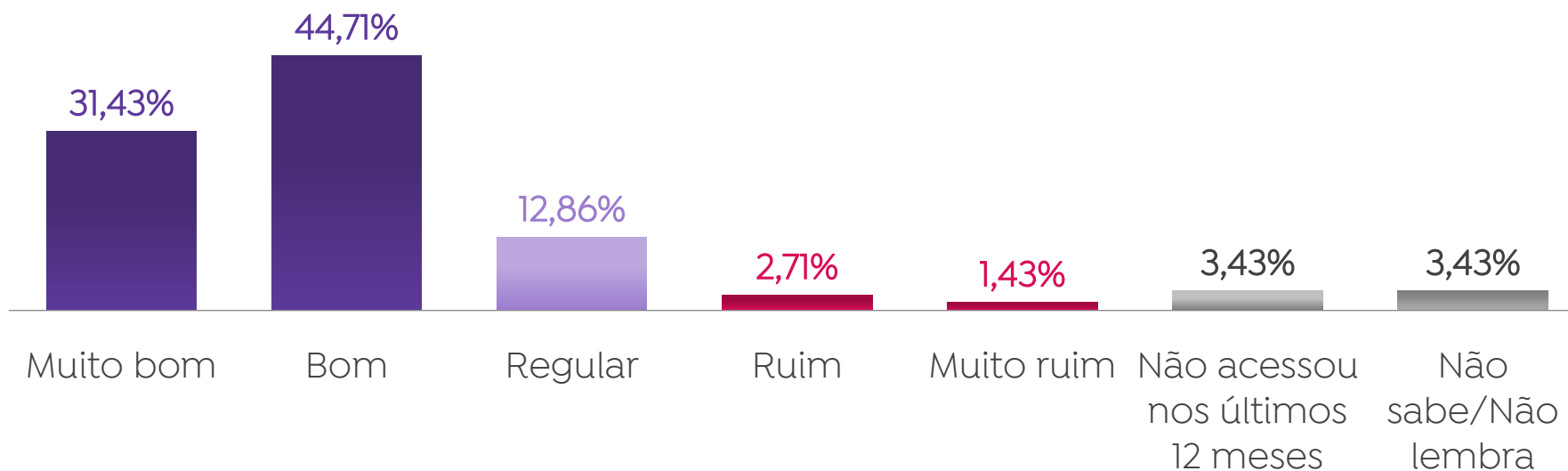
# Canais de Atendimento



# 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?



93% dos beneficiários acessaram algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A maioria avalia o acesso às informações de que precisava como Muito bom e Bom e menos de 5% se mostraram insatisfeitos, um décimo avaliou como regular. O Top2Box é de 81,75%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

<b>Top2Box</b> 81,75%	<b>Bottom2Box</b> 4,45%
--------------------------	----------------------------

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (652)

## Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,57%	624
PF	85,71%	28

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	82,76%	290
Feminino	80,94%	362

Idade	Top2Box	Beneficiários
18 a 34	77,25%	167
35 a 49	81,12%	249
50 ou mais	85,59%	236

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Curitiba e RMC	76,69%	236
Interior do PR	86,12%	317
Outro estado	79,80%	99

# 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?

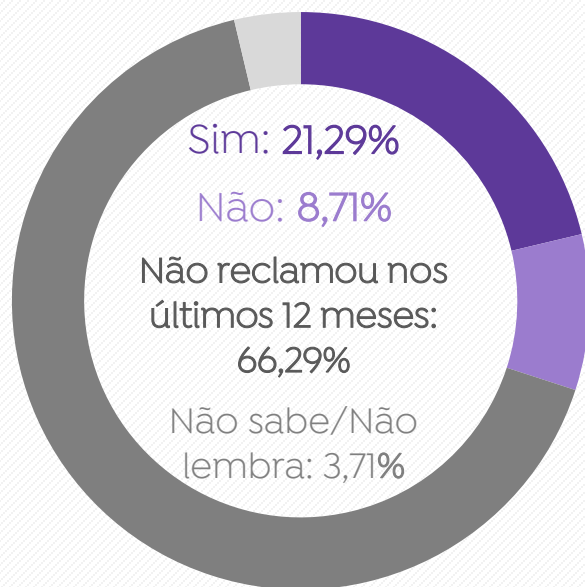
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	220	31,43%	1,75%	3,44%	27,99%	34,87%
Bom	313	44,71%	1,88%	3,68%	41,03%	48,40%
Regular	90	12,86%	1,27%	2,48%	10,38%	15,34%
Ruim	19	2,71%	0,61%	1,20%	1,51%	3,92%
Muito ruim	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Não acessou nos últimos 12 meses	24	3,43%	0,69%	1,35%	2,08%	4,78%
Não sabe/Não lembra	24	3,43%	0,69%	1,35%	2,08%	4,78%

# 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?



Cerca de um terço dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 71% tiveram a sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	20,45%	8,96%	67,01%	3,58%	670
PF	40,00%	3,33%	50,00%	6,67%	30
<b>Gênero </b>					
Masculino	20,00%	7,74%	68,71%	3,55%	310
Feminino	22,31%	9,49%	64,36%	3,85%	390
<b>Idade </b>					
18 a 34	14,36%	8,84%	74,03%	2,76%	181
35 a 49	22,81%	7,60%	66,16%	3,42%	263
50 ou mais	24,61%	9,77%	60,94%	4,69%	256
<b>Cidade </b>					
Curitiba e RMC	18,07%	7,63%	69,88%	4,42%	249
Interior do PR	21,89%	9,76%	64,50%	3,85%	338
Outro estado	26,55%	7,96%	63,72%	1,77%	113

# 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?

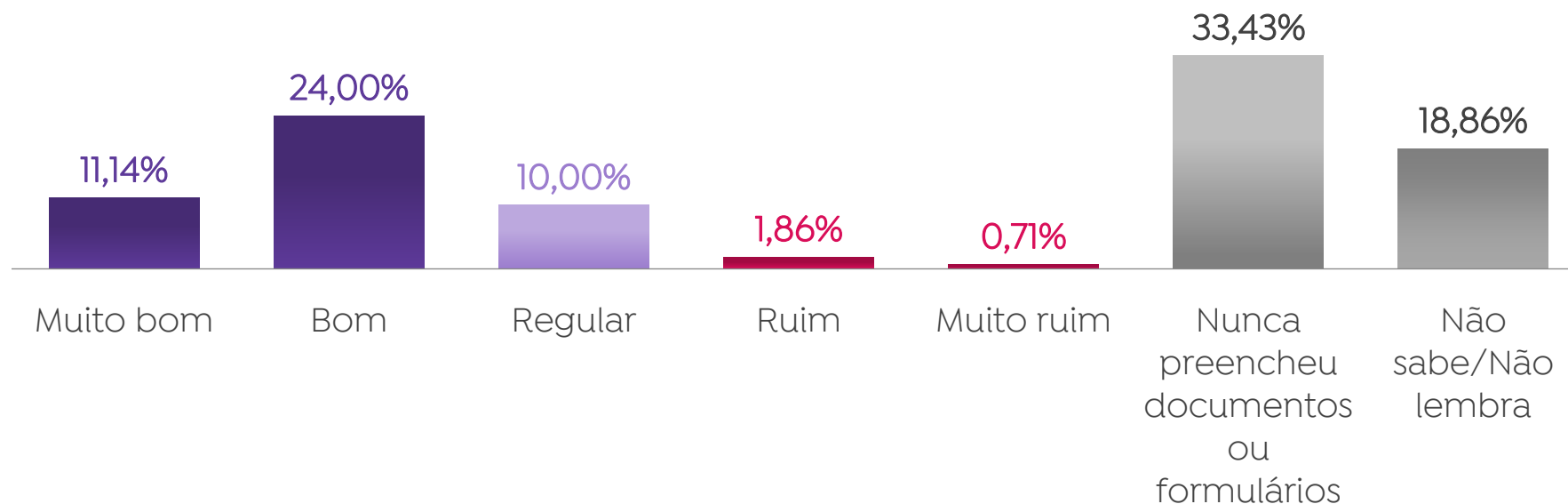
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	149	21,29%	1,55%	3,03%	18,25%	24,32%
Não	61	8,71%	1,07%	2,09%	6,62%	10,80%
Não reclamou nos últimos 12 meses	464	66,29%	1,79%	3,50%	62,78%	69,79%
Não sabe/Não lembra	26	3,71%	0,71%	1,40%	2,31%	5,12%

# 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, 73,65% avaliaram como Muito bom ou Bom e menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 73,65%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
73,65%

Bottom2Box  
5,39%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (334)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	73,46%	324
PF	80,00%	10
Gênero		
Masculino	70,06%	167
Feminino	77,25%	167
Idade		
18 a 34	68,75%	96
35 a 49	71,32%	136
50 ou mais	81,37%	102
Cidade		
Curitiba e RMC	66,09%	115
Interior do PR	79,77%	173
Outro estado	69,57%	46

# 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	78	11,14%	1,19%	2,33%	8,81%	13,47%
Bom	168	24,00%	1,61%	3,16%	20,84%	27,16%
Regular	70	10,00%	1,13%	2,22%	7,78%	12,22%
Ruim	13	1,86%	0,51%	1,00%	0,86%	2,86%
Muito ruim	5	0,71%	0,32%	0,62%	0,09%	1,34%
Nunca preencheu documentos ou formulários	234	33,43%	1,78%	3,49%	29,93%	36,92%
Não sabe/Não lembra	132	18,86%	1,48%	2,90%	15,96%	21,75%



# Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizaram os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 81,75% dos beneficiários consideraram o atendimento Bom ou Muito Bom, o que posiciona o indicador Top2Box na Zona de Satisfação.
- 71% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 73,65% avaliaram como Bom ou Muito Bom.

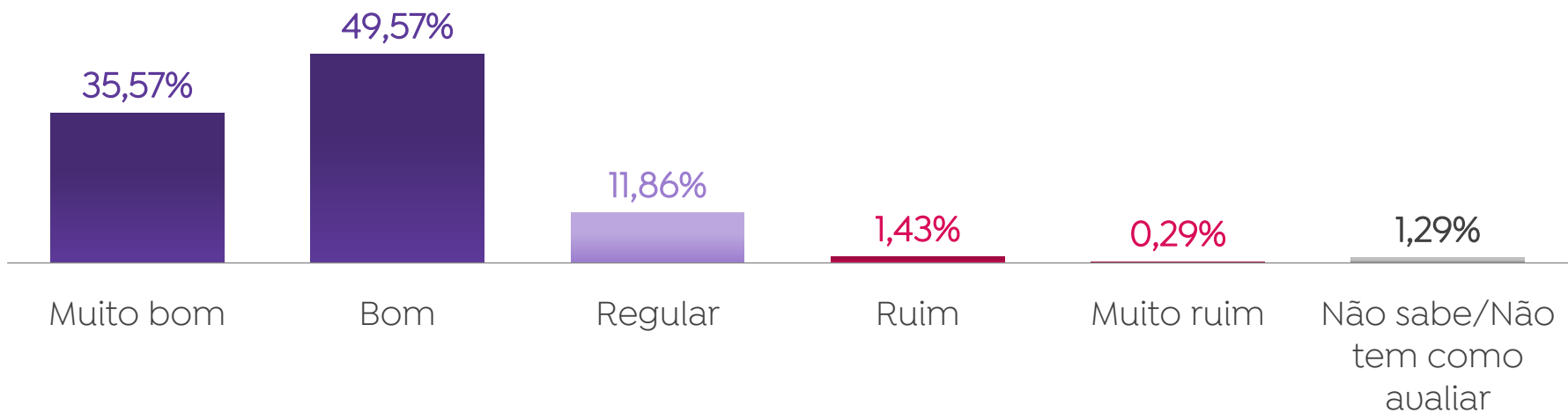
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



86,25% avaliaram o plano de forma positiva, cerca de um décimo avalia como regular e as avaliações negativas foram pontuais. O Top2Box é de 86,25%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
86,25%

Bottom2Box  
1,74%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (691)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,93%	661
PF	93,33%	30

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	87,54%	305
Feminino	85,23%	386

Idade	Top2Box	Beneficiários
18 a 34	83,24%	179
35 a 49	84,94%	259
50 ou mais	89,72%	253

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Curitiba e RMC	86,99%	246
Interior do PR	84,98%	333
Outro estado	88,39%	112

# Avaliação Geral



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

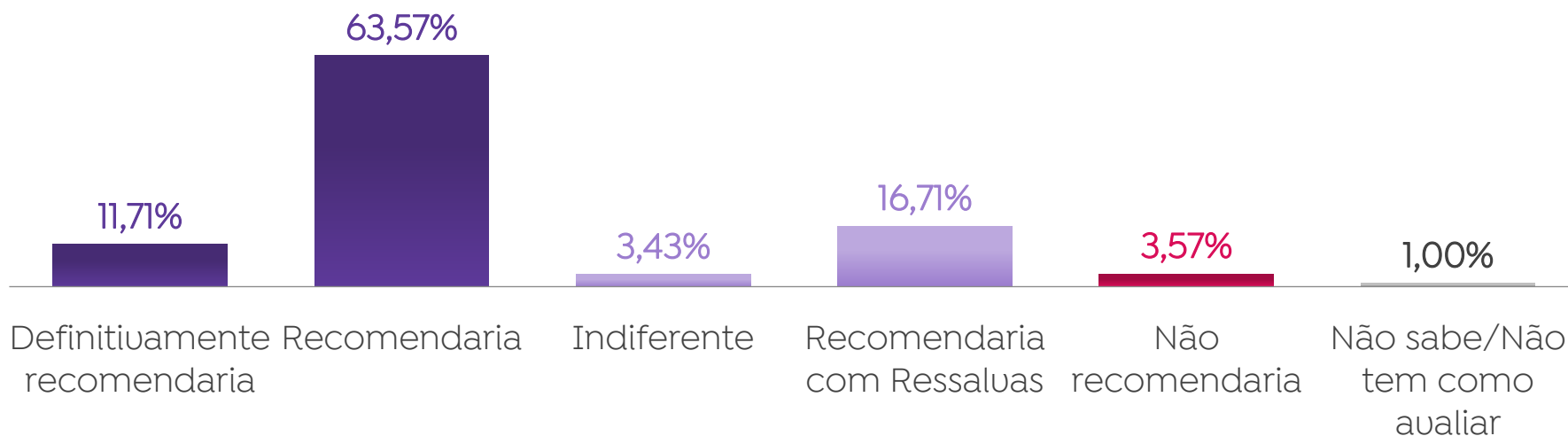
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	249	35,57%	1,81%	3,55%	32,02%	39,12%
Bom	347	49,57%	1,89%	3,70%	45,87%	53,28%
Regular	83	11,86%	1,22%	2,39%	9,46%	14,25%
Ruim	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Muito ruim	2	0,29%	0,20%	0,40%	0,00%	0,68%
Não sabe/Não tem como avaliar	9	1,29%	0,43%	0,83%	0,45%	2,12%

# 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, cerca de um quinto recomendaria com ressalvas e 3,61% não recomendariam. O Top2Box é de 76,05%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria  
76,05%

Não  
recomendaria  
3,61%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (693)

Zona de Atenção

## Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Beneficiários
PJ	76,05%	664
PF	75,86%	29

## Gênero

Masculino	78,57%	308
Feminino	74,03%	385

## Idade

18 a 34	71,67%	180
35 a 49	73,36%	259
50 ou mais	81,89%	254

## Cidade

Curitiba e RMC	76,33%	245
Interior do PR	77,01%	335
Outro estado	72,57%	113

# 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	82	11,71%	1,22%	2,38%	9,33%	14,10%
Recomendaria	445	63,57%	1,82%	3,56%	60,01%	67,14%
Indiferente	24	3,43%	0,69%	1,35%	2,08%	4,78%
Recomendaria com Ressalvas	117	16,71%	1,41%	2,76%	13,95%	19,48%
Não recomendaria	25	3,57%	0,70%	1,37%	2,20%	4,95%
Não sabe/Não tem como avaliar	7	1,00%	0,38%	0,74%	0,26%	1,74%



# Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed é positiva, o indicador apresentou Top2Box de 86,25%.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de um décimo não o recomendaria, enquanto 76,05% indicariam o plano para amigos ou familiares.

# Considerações Finais













# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Curitiba e RMC	Interior do PR	Outro estado
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	86,57%	86,27%	93,10%	84,78%	87,93%	85,96%	86,11%	87,45%	88,19%	87,31%	80,91%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	90,10%	90,16%	88,89%	91,01%	89,38%	91,00%	92,26%	87,25%	91,43%	87,88%	93,94%
 Recebeu alguma comunicação	30,86%	31,19%	23,33%	32,58%	29,49%	25,97%	29,66%	35,55%	31,33%	31,95%	26,55%
 Atenção em saúde recebida	85,32%	84,96%	93,10%	86,74%	84,27%	80,00%	84,36%	90,04%	88,41%	82,64%	86,36%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	73,50%	73,01%	84,00%	75,61%	71,88%	69,48%	71,03%	79,29%	71,94%	77,01%	66,67%
 Atendimento dos canais	81,75%	81,57%	85,71%	82,76%	80,94%	77,25%	81,12%	85,59%	76,69%	86,12%	79,80%
 Fez alguma reclamação	30,00%	29,40%	43,33%	27,74%	31,79%	23,20%	30,42%	34,38%	25,70%	31,66%	34,51%
 Teve a demanda resolvida	70,95%	69,54%	92,31%	72,09%	70,16%	61,90%	75,00%	71,59%	70,31%	69,16%	76,92%
 Facilidade no preenchimento de documentos	73,65%	73,46%	80,00%	70,06%	77,25%	68,75%	71,32%	81,37%	66,09%	79,77%	69,57%
 Qualificação do plano	86,25%	85,93%	93,33%	87,54%	85,23%	83,24%	84,94%	89,72%	86,99%	84,98%	88,39%
 Recomendação do plano	76,05%	76,05%	75,86%	78,57%	74,03%	71,67%	73,36%	81,89%	76,33%	77,01%	72,57%

# Considerações Finais

## Evolução dos Indicadores

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	82,84%	87,68%	89,04%	91,89%	86,81%	87,14%	86,57%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	87,02%	90,65%	93,48%	96,28%	89,32%	89,15%	90,10%
 Recebeu alguma comunicação	13,25%	16,50%	21,86%	22,14%	21,71%	28,14%	30,86%
 Atenção em saúde recebida	90,30%	91,57%	90,65%	93,28%	87,58%	87,83%	85,32%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	78,70%	73,80%	80,63%	83,16%	78,06%	75,04%	73,50%
 Atendimento dos canais	86,48%	84,53%	86,31%	87,67%	84,35%	83,66%	81,75%
 Fez alguma reclamação	18,50%	13,00%	20,72%	18,00%	23,28%	25,43%	30,00%
 Teve a demanda resolvida	78,38%	69,23%	68,97%	67,44%	76,07%	76,41%	70,95%
 Facilidade no preenchimento de documentos	83,77%	79,22%	82,17%	82,14%	75,55%	78,22%	73,65%
 Qualificação do plano	88,75%	88,00%	89,43%	93,57%	89,60%	88,32%	86,25%
 Recomendação do plano	83,25%	81,00%	81,57%	85,28%	80,72%	77,73%	76,05%



# Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box 90% ou superior
  - Acesso à atenção imediata quando necessitado.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Atenção em saúde recebida;
  - Acesso às informações através dos canais;
  - Qualificação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
  - Recomendação do plano.
- Pouco menos de um terço da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Cerca de um terço realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



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

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