

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS e RN 452



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 09
ATENÇÃO À SAUDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

# Índice

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

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

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Paraná, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

\*A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde teve início antes da publicação do Documento Técnico ano-base 2020, portanto para a condução da pesquisa foram seguidas as diretrizes estabelecidas na versão do ano-base 2019.

## Contratante

UNIMED DO ESTADO DO PARANA - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS Registrada sob n.º 312720 na ANS.

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## 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.



## Universo e Público-Alvo

127.820 beneficiários de planos de saúde da Unimed Paraná, com de 18 anos de idade ou mais.



## Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

## Tamanho da amostra e erro amostral

Total de entrevistas: 700  
Erro de 3,7%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Período da Coleta:

04/11/2020 a 25/11/2020

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

## 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.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

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 número total de beneficiários da Unimed Paraná é 162.136. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 127.820 cadastros. Foram abordados 7.467 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	715
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	205
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	29
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.518
Beneficiário não contatado	120.353
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>9%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 15 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), 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.

## 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 da pesquisa.
- 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.

## 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 automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem 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.



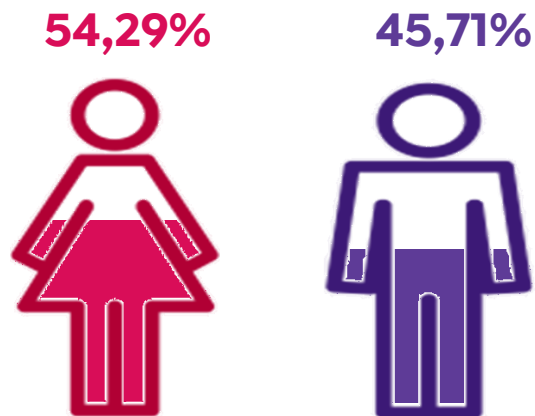


# Perfil da Amostra

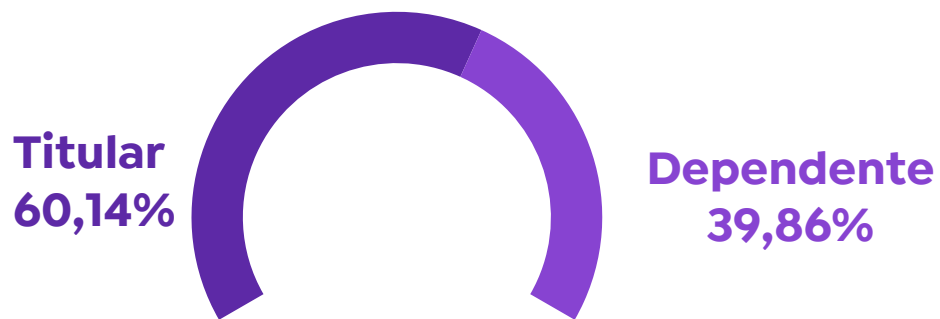
zoom

# Perfil da Amostra

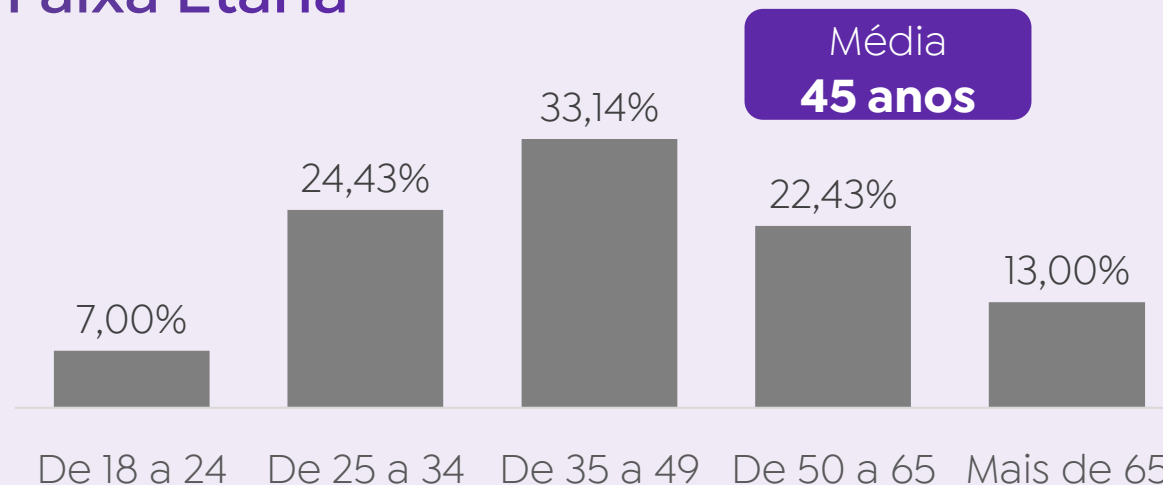
## Gênero



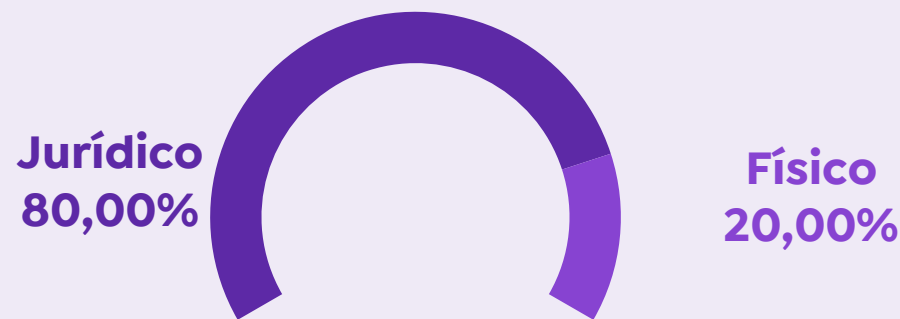
## Perfil



## Faixa Etária



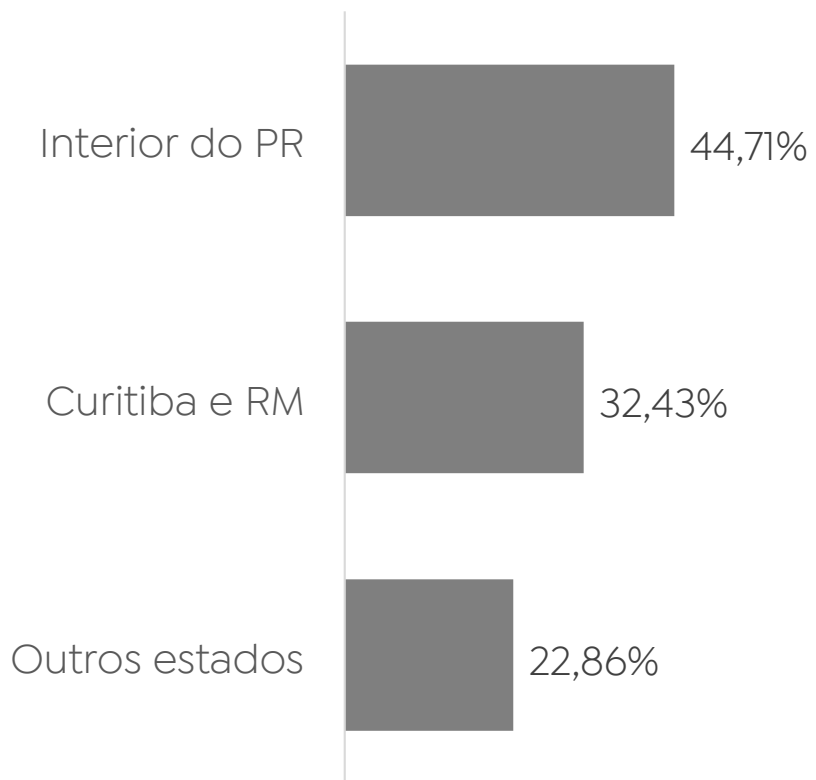
## Tipo de plano



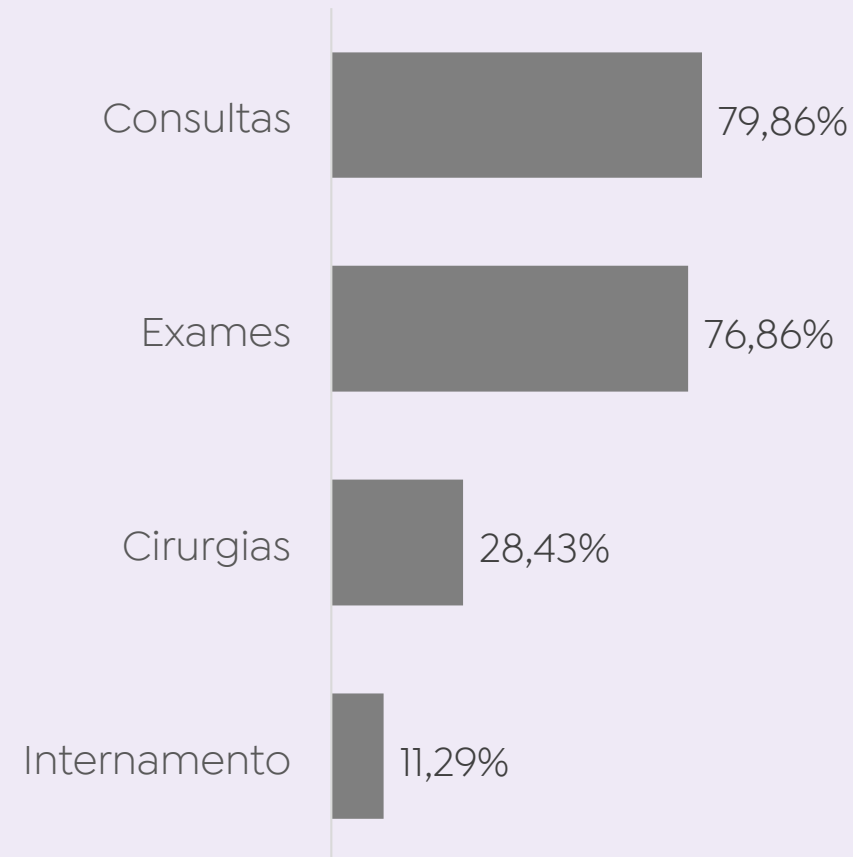
# Perfil da Amostra



## Cidade



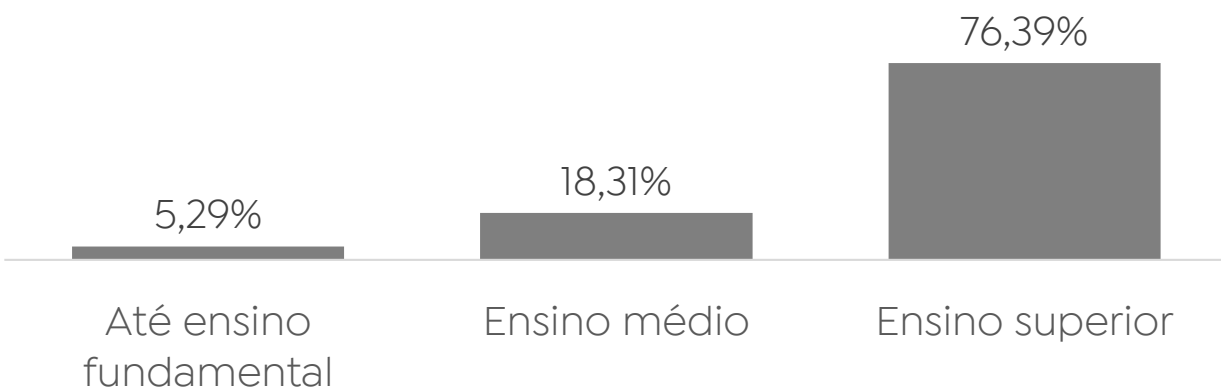
## Serviços Utilizados



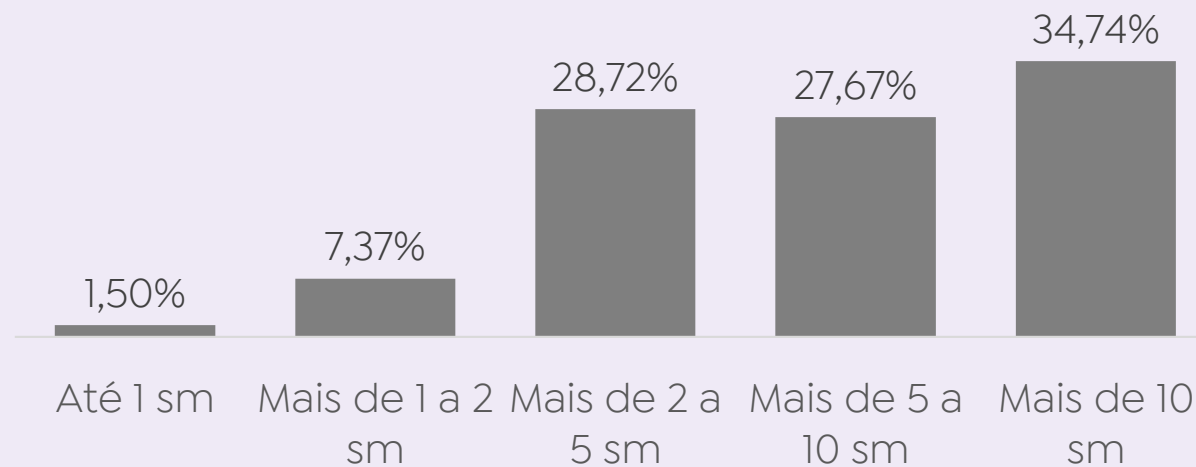
# Perfil da Amostra



## Escolaridade



## Renda Mensal Familiar



Resposta Única  
Base: 699 beneficiários

Margem de erro: 3,7%

Nível de confiança: 95%

Resposta Única  
Base: 665 beneficiários

Margem de erro: 3,8%

Nível de confiança: 95%



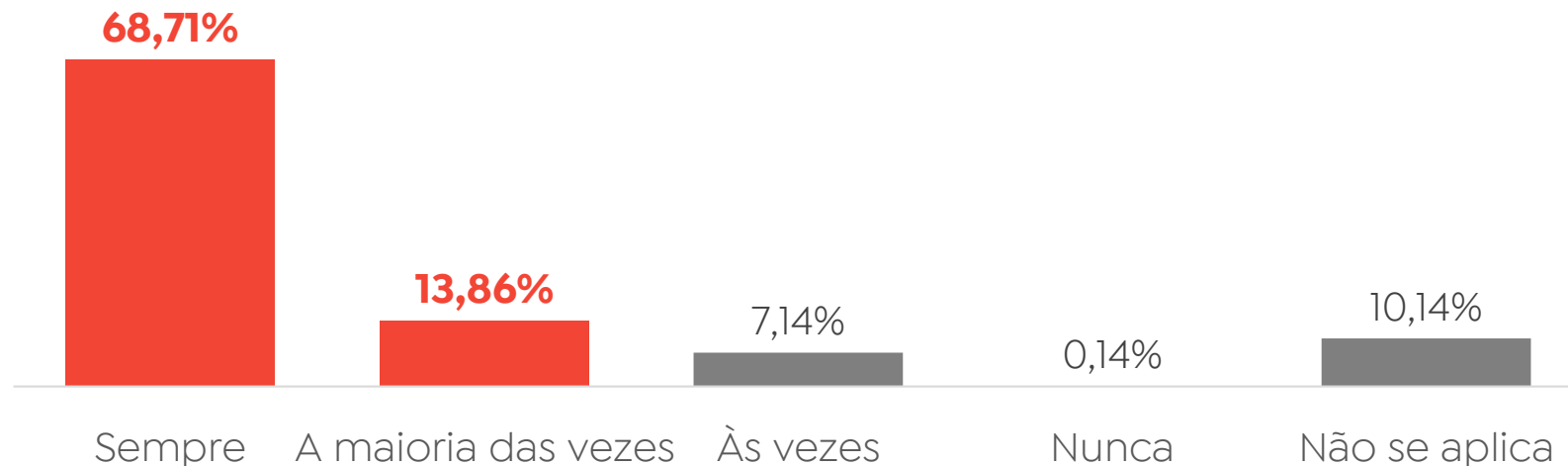
Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde

zoom

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



Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Menos de um décimo encontrou dificuldade ocasional no atendimento.



**Top2Box\***  
91,89%



**Bottom2Box\***  
8,11%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (629)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
91,60%	93,02%
500	129

**Gênero**

Masculino	Feminino
91,76%	92,00%
279	350

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
92,75%	91,18%	91,81%
193	204	232

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

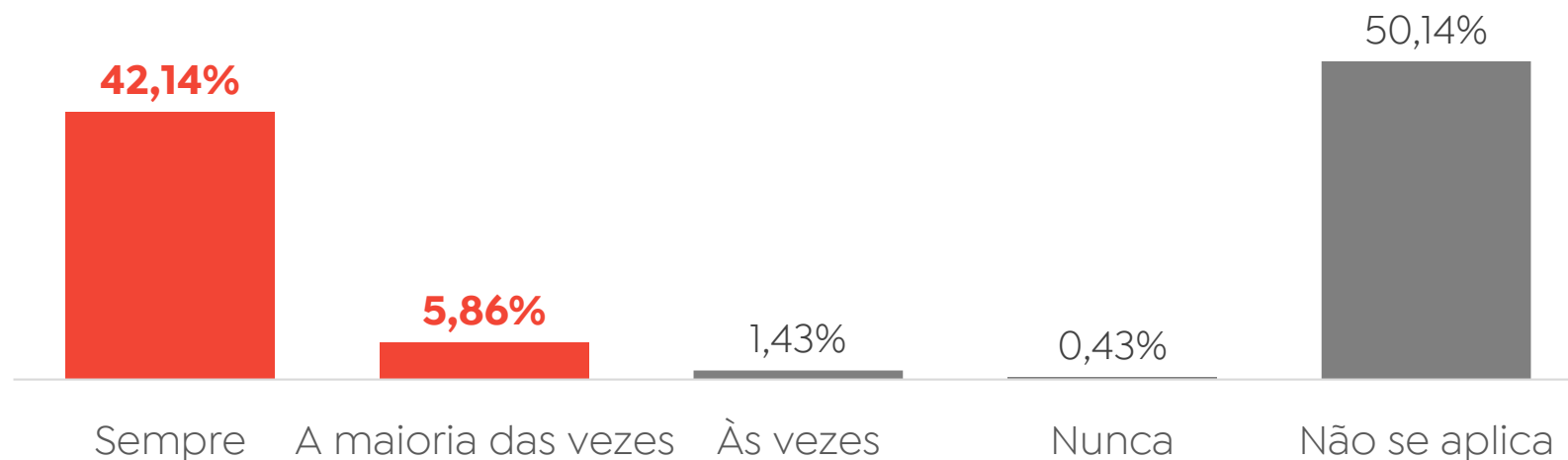
## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	481	68,71%	1,75%	3,43%	65,28%	72,15%
A maioria das vezes	97	13,86%	1,31%	2,56%	11,30%	16,42%
Às vezes	50	7,14%	0,97%	1,91%	5,23%	9,05%
Nunca	1	0,14%	0,14%	0,28%	0,00%	0,42%
Não se aplica	71	10,14%	1,14%	2,24%	7,91%	12,38%

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou.



**Top2Box\***  
96,28%



**Bottom2Box\***  
3,72%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (349)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
96,90%	93,22%
290	59

**Gênero**

Masculino	Feminino
97,33%	95,48%
150	199

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
96,36%	97,54%	94,87%
110	122	117



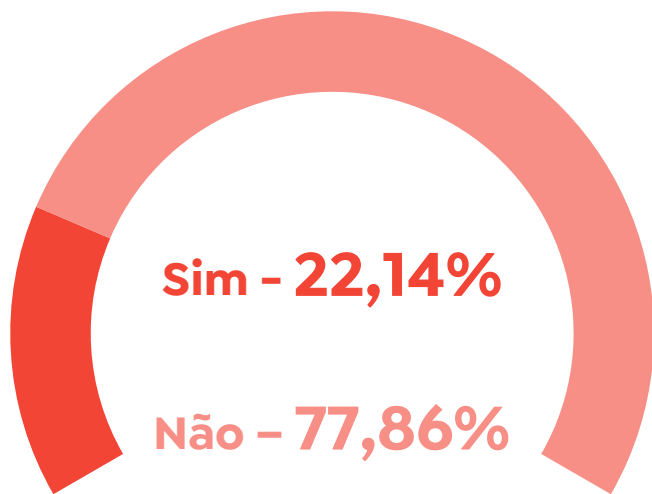
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	295	42,14%	1,87%	3,66%	38,48%	45,80%
A maioria das vezes	41	5,86%	0,89%	1,74%	4,12%	7,60%
Às vezes	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Nunca	3	0,43%	0,25%	0,48%	0,00%	0,91%
Não se aplica	351	50,14%	1,89%	3,70%	46,44%	53,85%

# Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, você 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 mais de um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

## Recebeu Por Perfil

### Plano

PJ	PF
20,54%	28,57%
560	140

### Gênero

#### Masculino Feminino

23,44%	21,05%
320	380

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
17,27%	21,55%	27,02%
220	232	248

Nos últimos 12 meses, você 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?

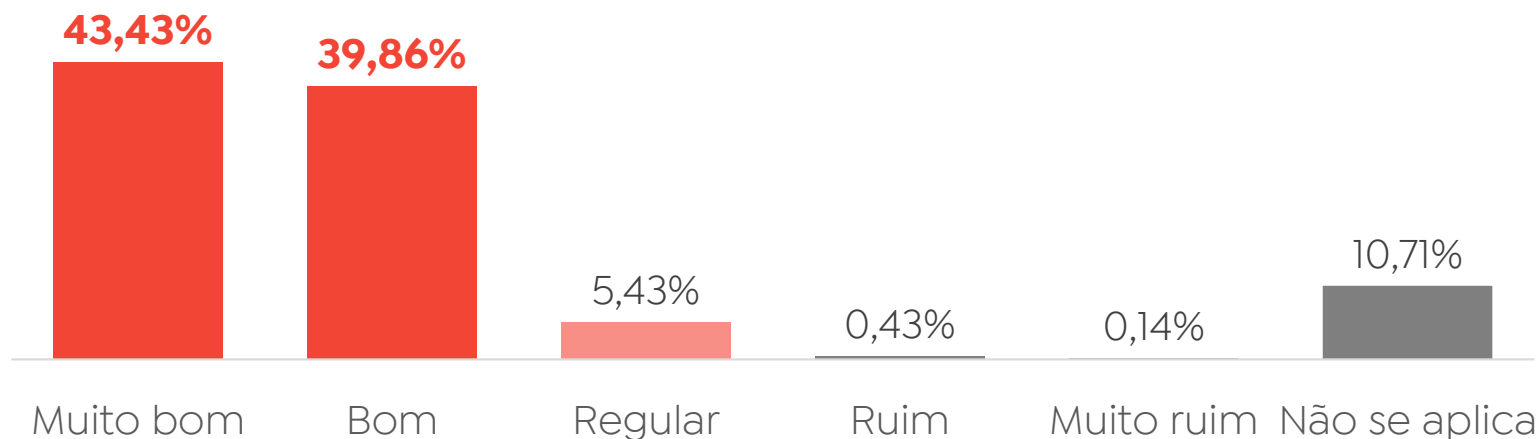
## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	155	22,14%	1,57%	3,08%	19,07%	25,22%
Não	545	77,86%	1,57%	3,08%	74,78%	80,93%

# Atenção à Saúde



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



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria considerou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



**Top2Box\***  
93,28%



**Bottom2Box\***  
0,64%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (625)



## Por Perfil

### Plano

PJ	PF
92,94%	94,57%
496	129

### Gênero

Masculino	Feminino
92,73%	93,71%
275	350

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
93,81%	91,00%	94,81%
194	200	231

# Atenção à Saúde



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

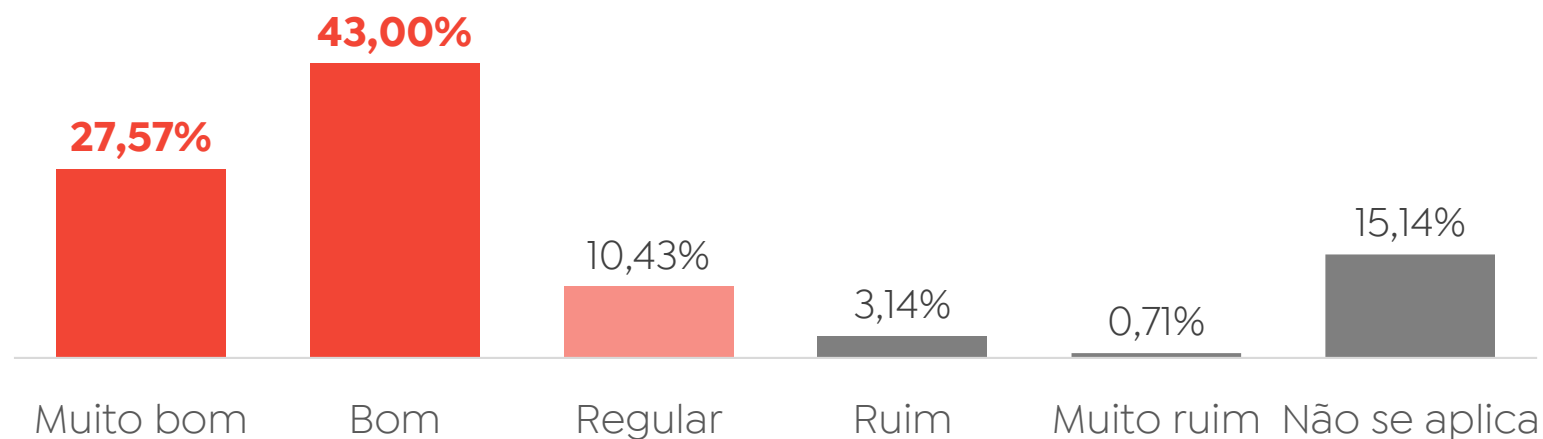
## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	304	43,43%	1,87%	3,67%	39,76%	47,10%
Bom	279	39,86%	1,85%	3,63%	36,23%	43,48%
Regular	38	5,43%	0,86%	1,68%	3,75%	7,11%
Ruim	3	0,43%	0,25%	0,48%	0,00%	0,91%
Muito ruim	1	0,14%	0,14%	0,28%	0,00%	0,42%
Não se aplica	75	10,71%	1,17%	2,29%	8,42%	13,01%

# Atenção à Saúde



Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Pouco mais de um décimo não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



**Top2Box\***  
83,16%



**Bottom2Box\***  
4,55%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (594)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
83,58%	81,51%
475	119

**Gênero**

Masculino	Feminino
82,61%	83,65%
276	318

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
81,25%	81,58%	86,32%
192	190	212

Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	193	27,57%	1,69%	3,31%	24,26%	30,88%
Bom	301	43,00%	1,87%	3,67%	39,33%	46,67%
Regular	73	10,43%	1,16%	2,26%	8,16%	12,69%
Ruim	22	3,14%	0,66%	1,29%	1,85%	4,44%
Muito ruim	5	0,71%	0,32%	0,62%	0,09%	1,34%
Não se aplica	106	15,14%	1,35%	2,66%	12,49%	17,80%



# Canais de Atendimento

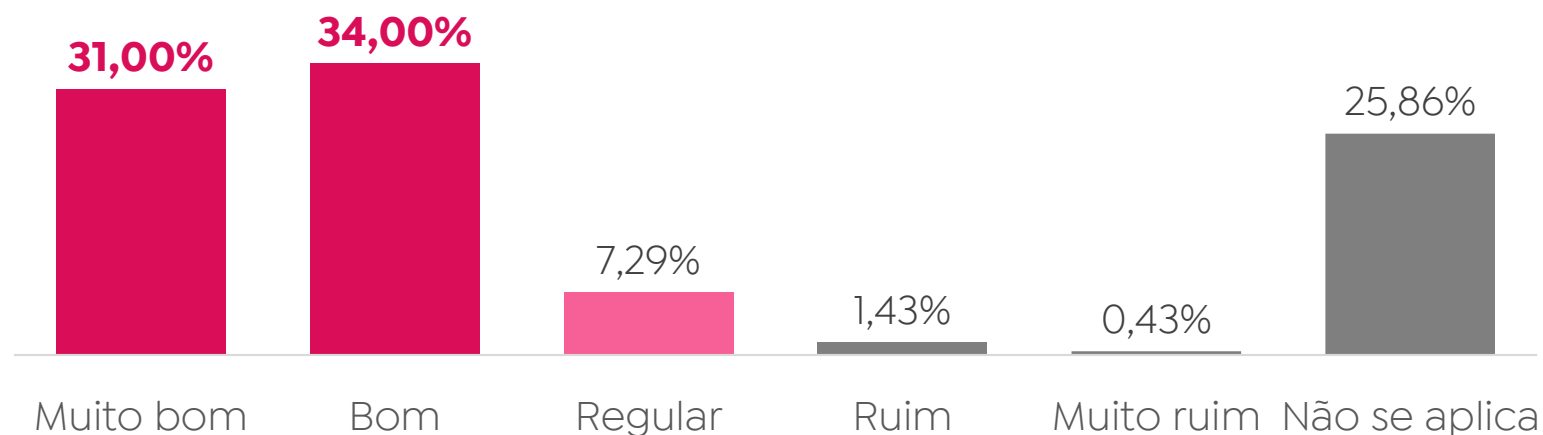
zoom



# Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Um quarto não avaliou os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



**Top2Box\***  
87,67%



**Bottom2Box\***  
2,50%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (519)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
87,93%	86,73%
406	113

**Gênero**

Masculino	Feminino
84,68%	90,14%
235	284

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
89,70%	83,63%	89,62%
165	171	183

# Canais de Atendimento



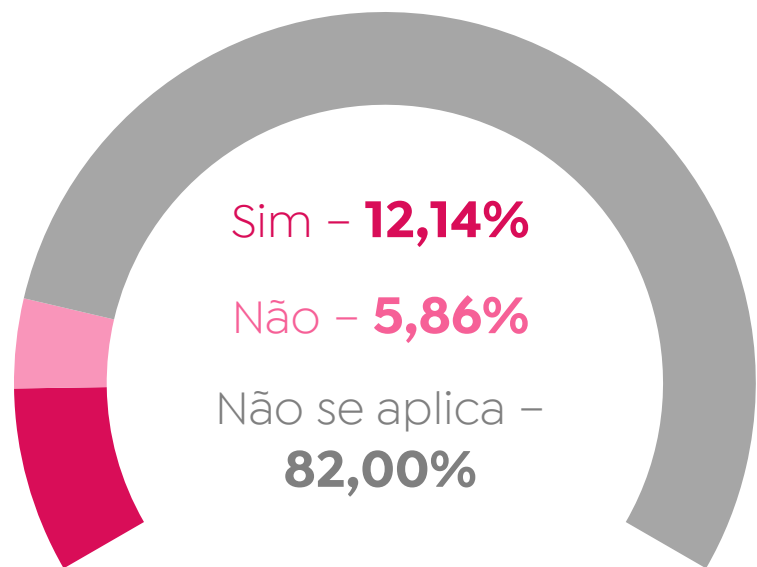
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	217	31,00%	1,75%	3,43%	27,57%	34,43%
Bom	238	34,00%	1,79%	3,51%	30,49%	37,51%
Regular	51	7,29%	0,98%	1,93%	5,36%	9,21%
Ruim	10	1,43%	0,45%	0,88%	0,55%	2,31%
Muito ruim	3	0,43%	0,25%	0,48%	0,00%	0,91%
Não se aplica	181	25,86%	1,65%	3,24%	22,61%	29,10%

# Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Pouco menos de um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 67% tiveram a sua demanda resolvida.

## Por Perfil

### Plano

PJ	PF
12,32%	11,43%
6,25%	4,29%
81,43%	84,29%
560	140

### Gênero

#### Masculino Feminino

10,31%	13,68%
5,31%	6,32%
84,38%	80,00%
320	380

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
13,18%	11,64%	11,69%
7,73%	4,31%	5,65%
79,09%	84,05%	82,66%
220	232	248

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

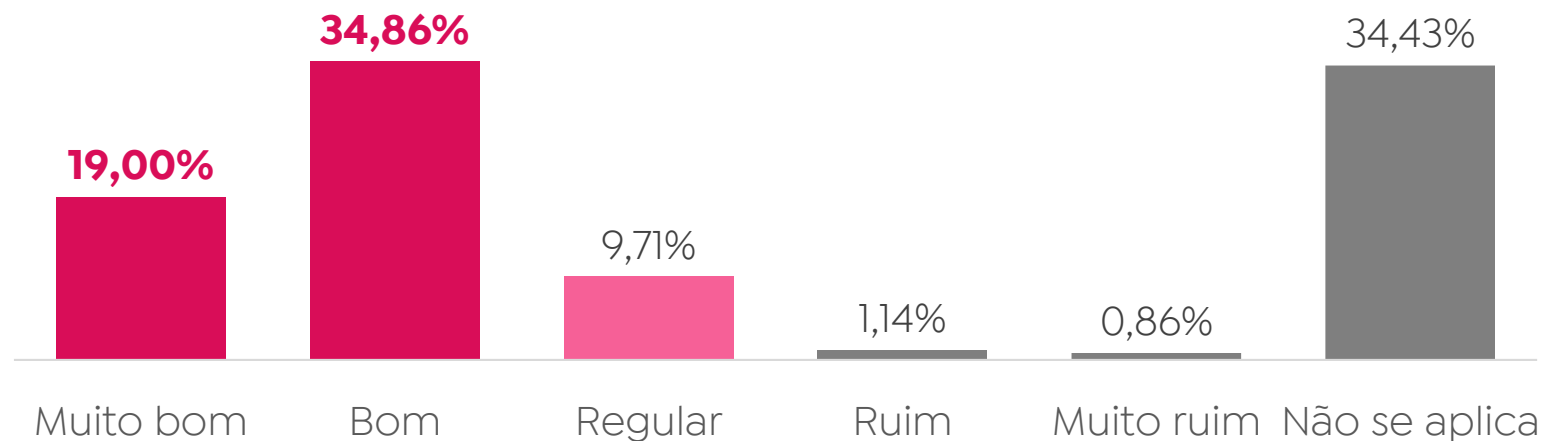
## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	85	12,14%	1,23%	2,42%	9,72%	14,56%
Não	41	5,86%	0,89%	1,74%	4,12%	7,60%
Não se aplica	574	82,00%	1,45%	2,85%	79,15%	84,85%

# Canais de Atendimento

zoom

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que pouco mais de um terço não avaliou.



**Top2Box\***  
82,14%



**Bottom2Box\***  
3,05%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (459)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
82,26%	81,61%
372	87

**Gênero**

Masculino	Feminino
81,73%	82,47%
208	251

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
77,46%	80,67%	87,43%
142	150	167

# Canais de Atendimento



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	133	19,00%	1,48%	2,91%	16,09%	21,91%
Bom	244	34,86%	1,80%	3,53%	31,33%	38,39%
Regular	68	9,71%	1,12%	2,19%	7,52%	11,91%
Ruim	8	1,14%	0,40%	0,79%	0,36%	1,93%
Muito ruim	6	0,86%	0,35%	0,68%	0,17%	1,54%
Não se aplica	241	34,43%	1,80%	3,52%	30,91%	37,95%



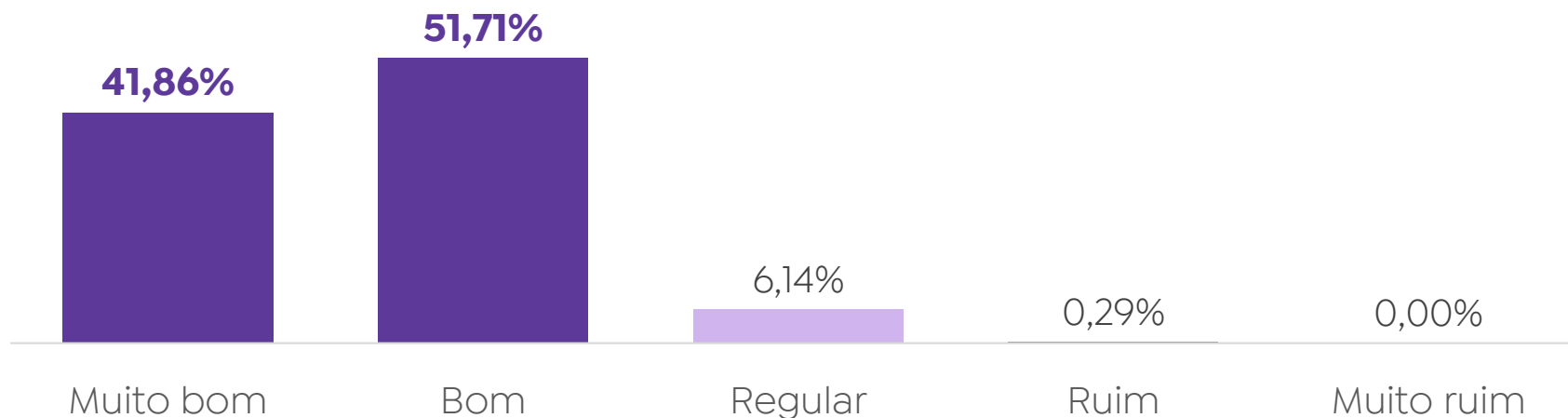
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral



Como você avalia seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed Paraná é elevada.  
93,57% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



**Top2Box**  
93,57%



**Bottom2Box**  
0,29%



Por Perfil

Plano

PJ	PF
93,75%	92,86%
560	140

Gênero

Masculino	Feminino
92,81%	94,21%
320	380

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
95,00%	90,09%	95,56%
220	232	248

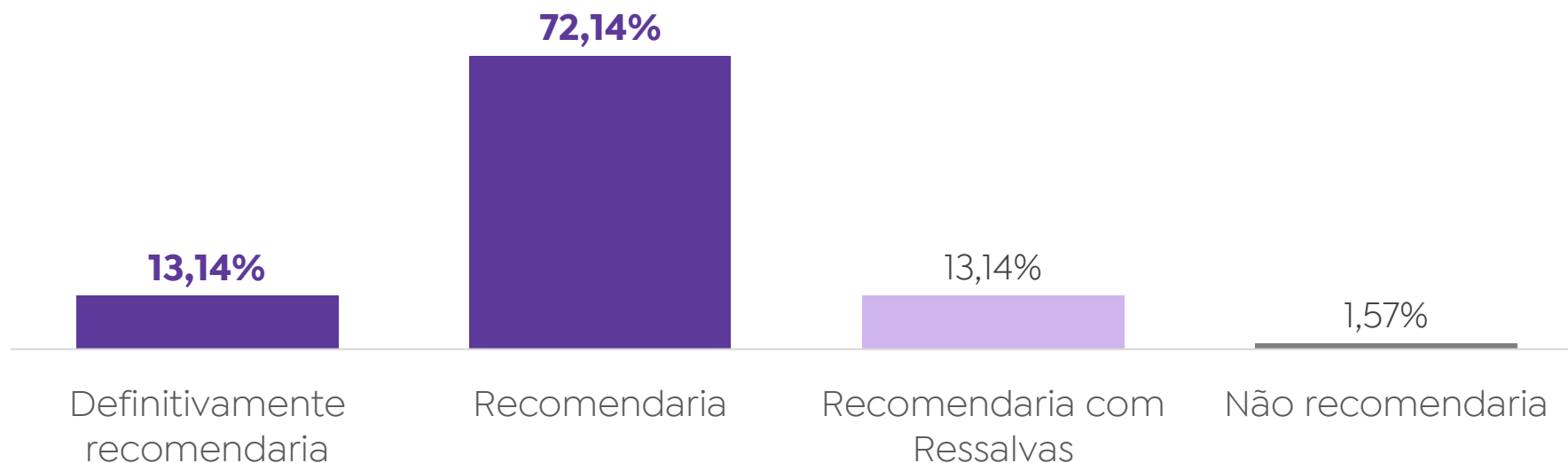


Como você avalia seu plano de saúde?  
Estatísticas

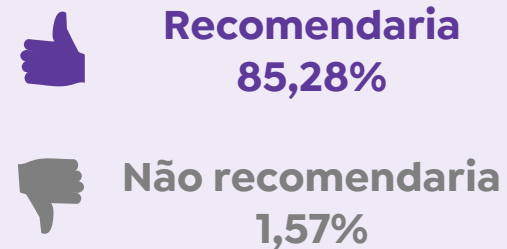
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	293	41,86%	1,86%	3,65%	38,20%	45,51%
Bom	362	51,71%	1,89%	3,70%	48,01%	55,42%
Regular	43	6,14%	0,91%	1,78%	4,36%	7,92%
Ruim	2	0,29%	0,20%	0,40%	0,00%	0,68%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

# Avaliação Geral

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Paraná, 13,14% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,57% não recomendaria.



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
86,07%	82,14%
560	140

**Gênero**

Masculino	Feminino
85,00%	85,53%
320	380

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
85,91%	80,60%	89,11%
220	232	248

Como você avalia seu plano de saúde?  
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	92	13,14%	1,28%	2,50%	10,64%	15,65%
Recomendaria	505	72,14%	1,69%	3,32%	68,82%	75,46%
Recomendaria com Ressalvas	92	13,14%	1,28%	2,50%	10,64%	15,65%
Não recomendaria	11	1,57%	0,47%	0,92%	0,65%	2,49%



Conclusões

zoom

# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Paraná. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box foi de 91,89%.

Metade da amostra não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 96,28%.

Pouco mais de um quinto 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 alta. O Top2Box obtido foi de 93,28%.

Pouco mais de um décimo não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 83,16%, com base nas respostas válidas.

# Canais de Atendimento



Um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Paraná nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 87,67%.

Quase um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Pouco mais de um terço dos beneficiários não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 82,14%.

# Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Paraná é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 6,14% e Ruim ou Muito Ruim apenas 0,29% das respostas. O Top2Box obtido foi de 93,57%.

85,28% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Paraná, 13,14% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 1,57% não recomendaria.



# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

(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)