

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

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



Introdução

A Unimed Noroeste do 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 Noroeste do Paraná com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Noroeste do Paraná



Operadora

UNIMED NOROESTE DO PARANÁ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Registrada sob n.º 365777 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda Me
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.

Universo e Amostra

Universo: 15.413

Amostra: 200 respondentes

Margem de erro: 6,9%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 26/02/2024.

Período da Coleta

25/03/2024 a 04/04/2024.

Indicadores

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Metodologia

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Noroeste do Paraná é 20.087 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 15.413 cadastros. Foram abordados 4.063 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	204
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	58
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	4
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	3.773
u) Outros**	24
Beneficiário não contatado	11.350
Taxa de respondentes	5%

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

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 4 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 Noroeste do 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 Noroeste do 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.

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



zoom

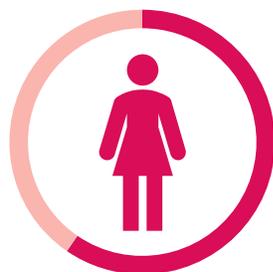
Inteligência em Pesquisas

Perfil da Amostra

Gênero

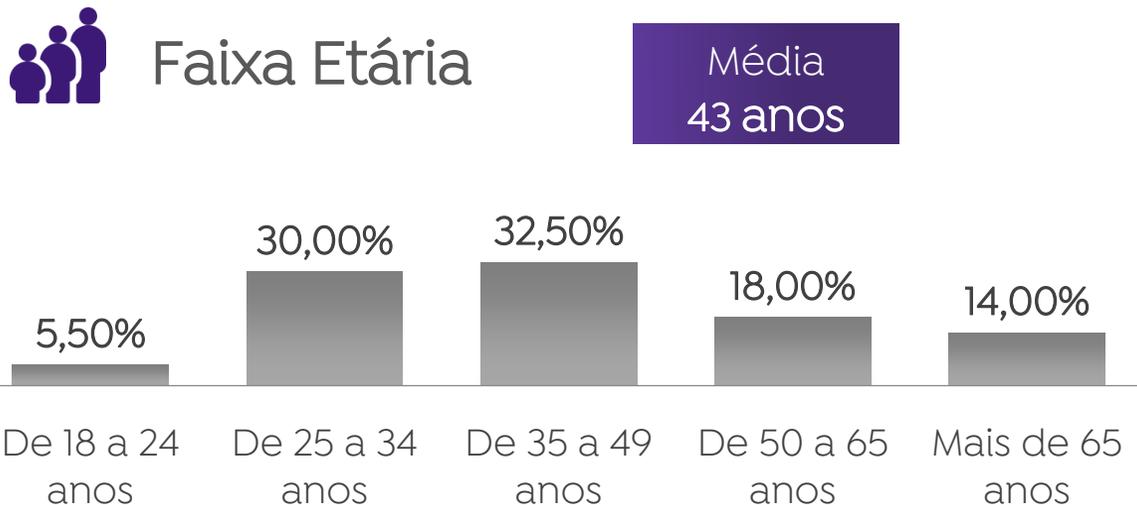


41,00%



59,00%

Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

Titular
70,50%



Dependente
29,50%

Tipo de Plano

PJ
77,00%

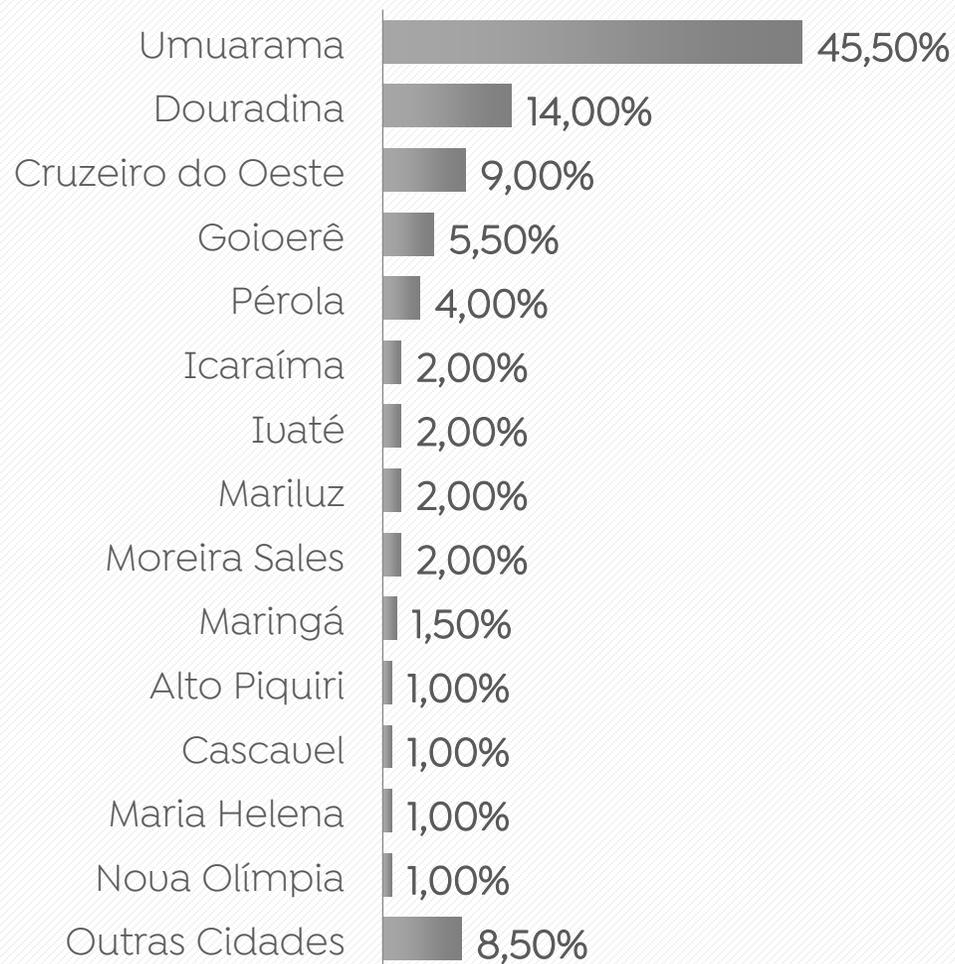


PF
23,00%

Perfil da Amostra



Cidade



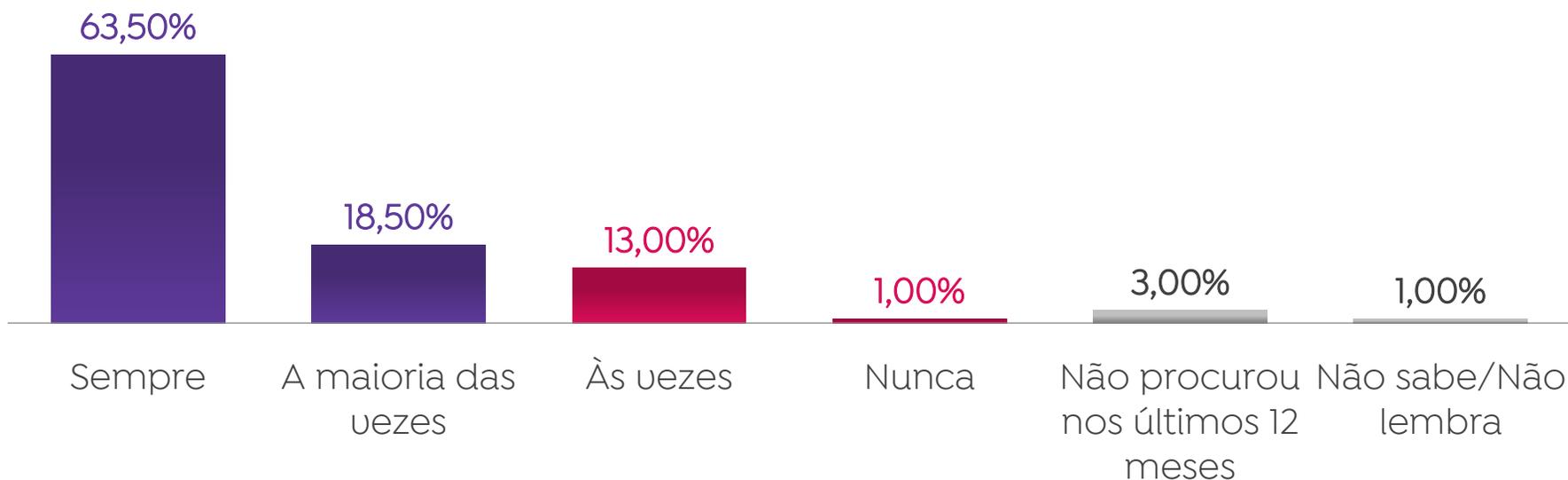
Atenção à Saúde



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?



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. O Top2Box atingido foi de 85,42%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,42%

Bottom2Box
14,58%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (192)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	83,67%	147
PF	91,11%	45

Gênero		
Masculino	87,01%	77
Feminino	84,35%	115

Idade		
De 18 a 34	83,58%	67
De 35 a 49	87,10%	62
50 ou mais	85,71%	63

Cidade		
Umuarama	82,02%	89
Outra cidade	88,35%	103

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?

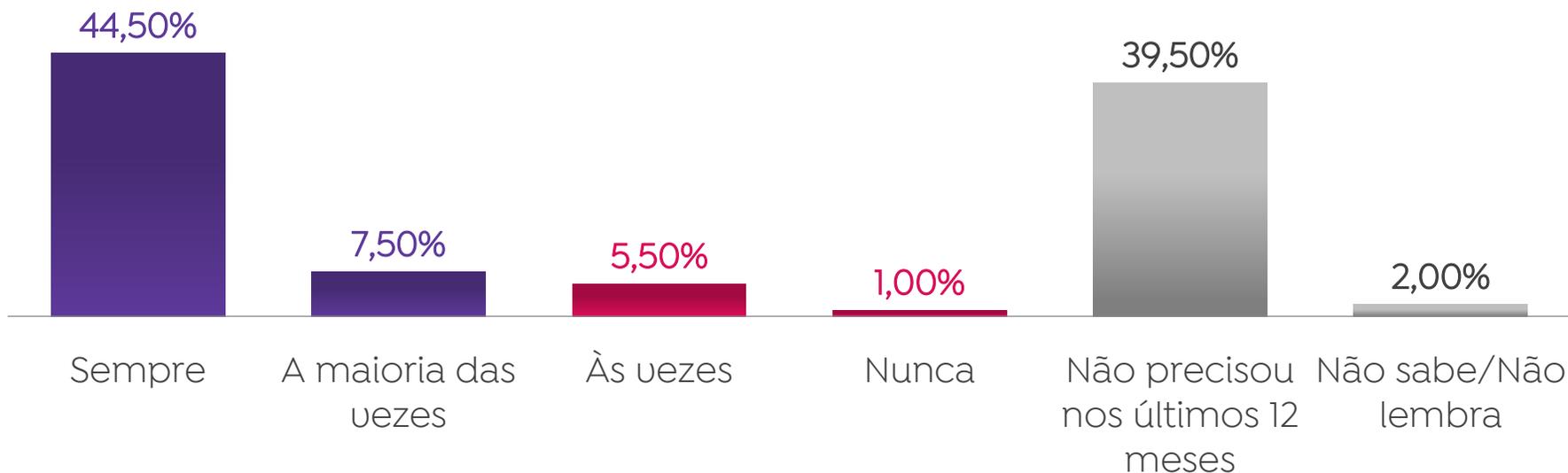
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	127	63,50%	3,40%	6,67%	56,83%	70,17%
A maioria das vezes	37	18,50%	2,75%	5,38%	13,12%	23,88%
Às vezes	26	13,00%	2,38%	4,66%	8,34%	17,66%
Nunca	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%
Não procurou nos últimos 12 meses	6	3,00%	1,21%	2,36%	0,64%	5,36%
Não sabe/Não lembra	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%

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?



Dois quintos não precisaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a avaliação sobre o acesso ao atendimento de emergência é positiva. O Top2Box é de 88,89%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
88,89%

Bottom2Box
11,11%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (117)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	90,22%	92
PF	84,00%	25

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	91,11%	45
Feminino	87,50%	72

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	86,36%	44
De 35 a 49	92,86%	42
50 ou mais	87,10%	31

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Umuarama	86,44%	59
Outra cidade	91,38%	58

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	89	44,50%	3,51%	6,89%	37,61%	51,39%
A maioria das vezes	15	7,50%	1,86%	3,65%	3,85%	11,15%
Às vezes	11	5,50%	1,61%	3,16%	2,34%	8,66%
Nunca	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%
Não precisou nos últimos 12 meses	79	39,50%	3,46%	6,78%	32,72%	46,28%
Não sabe/Não lembra	4	2,00%	0,99%	1,94%	0,06%	3,94%

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.?



Um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação preventiva do plano de saúde.

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Contagem
	Plano		
	PJ	9,74%	154
	PF	13,04%	46
	Gênero		
	Masculino	8,54%	82
	Feminino	11,86%	118
	Idade		
	De 18 a 34	5,63%	71
	De 35 a 49	15,38%	65
	50 ou mais	10,94%	64
	Cidade		
	Umuarama	6,59%	91
	Outra cidade	13,76%	109

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.?

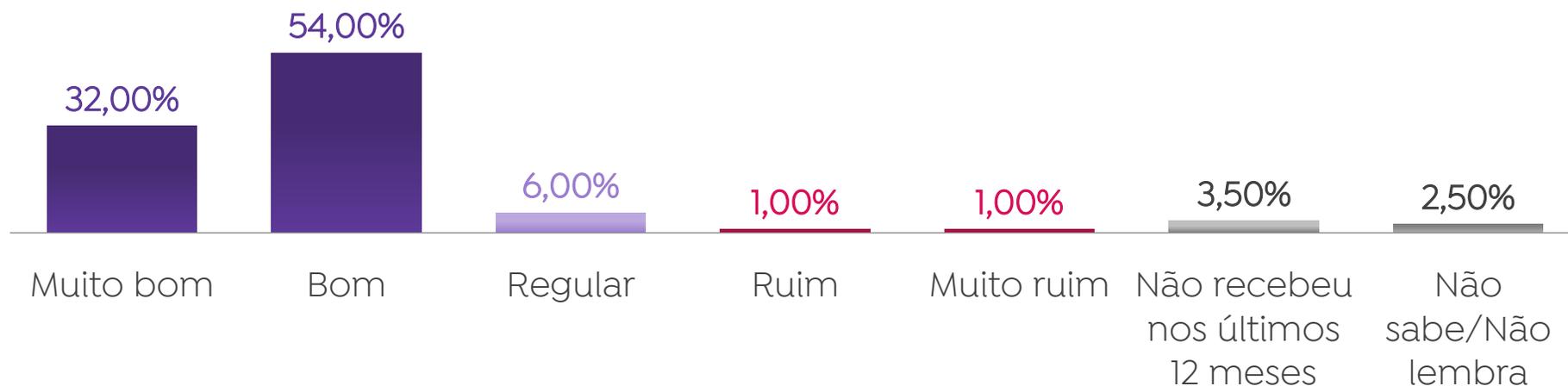
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	21	10,50%	2,17%	4,25%	6,25%	14,75%
Não	147	73,50%	3,12%	6,12%	67,38%	79,62%
Não sabe/Não lembra	32	16,00%	2,59%	5,08%	10,92%	21,08%

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. Entre eles, a maior parte está satisfeita com a atenção em saúde recebida. Menos de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 91,49%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box
91,49%

Bottom2Box
2,13%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (188)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	89,58%	144
PF	97,73%	44

Gênero		
Masculino	94,59%	74
Feminino	89,47%	114

Idade		
De 18 a 34	91,04%	67
De 35 a 49	90,00%	60
50 ou mais	93,44%	61

Cidade		
Umuarama	87,06%	85
Outra cidade	95,15%	103

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)?

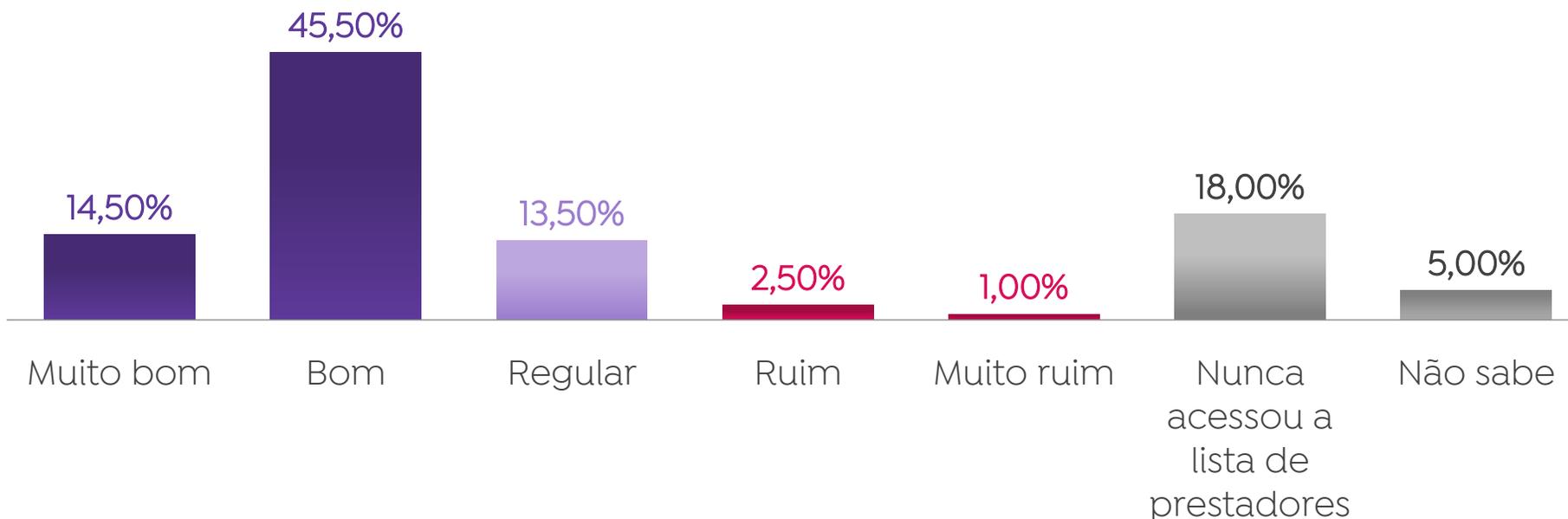
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	64	32,00%	3,30%	6,47%	25,53%	38,47%
Bom	108	54,00%	3,52%	6,91%	47,09%	60,91%
Regular	12	6,00%	1,68%	3,29%	2,71%	9,29%
Ruim	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%
Muito ruim	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%
Não recebeu nos últimos 12 meses	7	3,50%	1,30%	2,55%	0,95%	6,05%
Não sabe/Não lembra	5	2,50%	1,10%	2,16%	0,34%	4,66%

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)?



Três quartos acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados. Entre eles, a maioria avaliou a facilidade de acesso como bom ou muito bom. Menos de 5% apresentaram insatisfação. O Top2Box é de 77,92%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
77,92%

Bottom2Box
4,55%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (154)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	77,24%	123
PF	80,65%	31

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	84,38%	64
Feminino	73,33%	90

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	80,70%	57
De 35 a 49	73,08%	52
50 ou mais	80,00%	45

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Umuarama	80,00%	70
Outra cidade	76,19%	84

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	29	14,50%	2,49%	4,88%	9,62%	19,38%
Bom	91	45,50%	3,52%	6,90%	38,60%	52,40%
Regular	27	13,50%	2,42%	4,74%	8,76%	18,24%
Ruim	5	2,50%	1,10%	2,16%	0,34%	4,66%
Muito ruim	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%
Nunca acessou a lista de prestadores	36	18,00%	2,72%	5,32%	12,68%	23,32%
Não sabe	10	5,00%	1,54%	3,02%	1,98%	8,02%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 85,42%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 88,89%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um décimo dos beneficiários recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda a atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 91,49%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 77,92%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

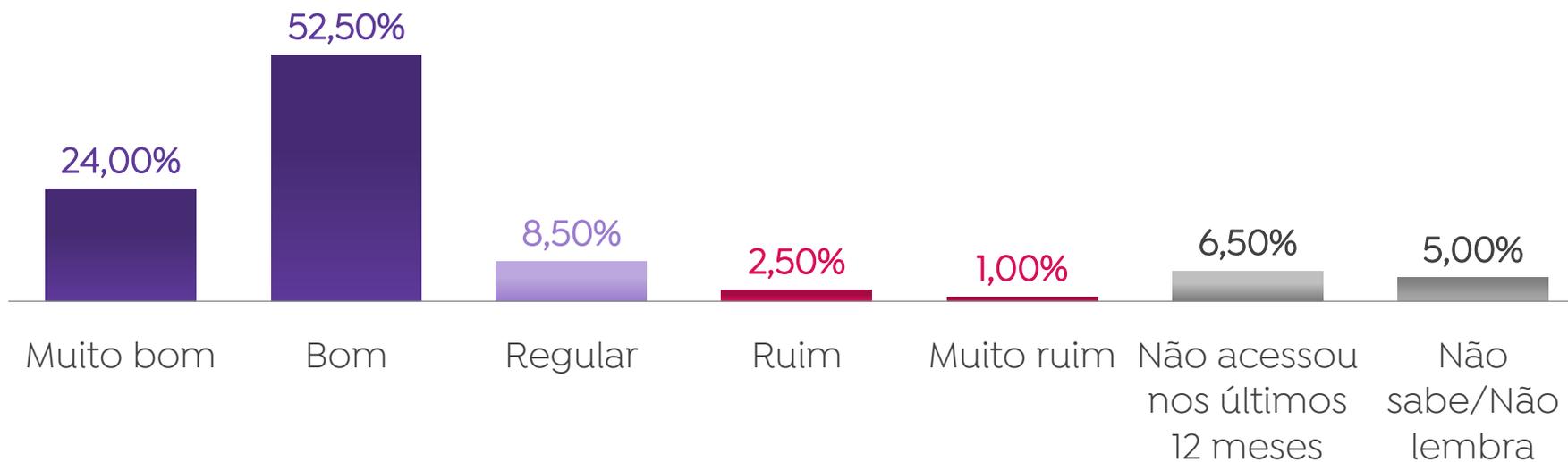
Canais de Atendimento



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?



A maioria dos beneficiários acessou algum canal de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses, tanto físico quanto digital. A avaliação sobre o acesso as informações de que precisava é positiva. O Top2Box é de 86,44%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,44%

Bottom2Box
3,95%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (177)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	86,86%	137
PF	85,00%	40

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	87,32%	71
Feminino	85,85%	106

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	88,24%	68
De 35 a 49	85,71%	56
50 ou mais	84,91%	53

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Umuarama	83,75%	80
Outra cidade	88,66%	97

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?

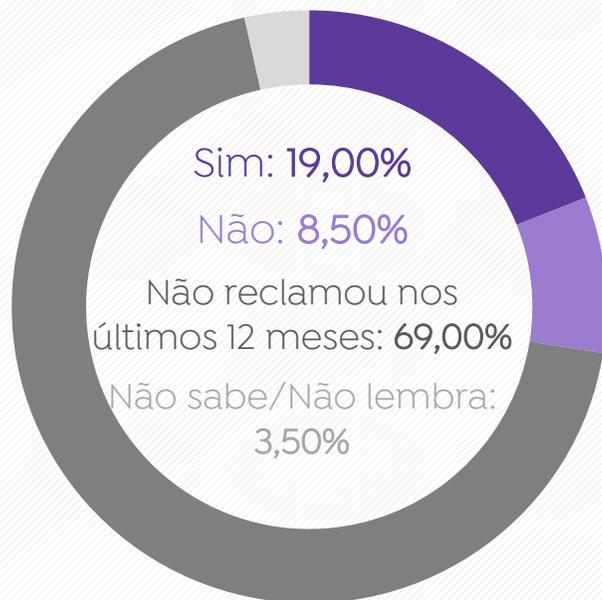
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	48	24,00%	3,02%	5,92%	18,08%	29,92%
Bom	105	52,50%	3,53%	6,92%	45,58%	59,42%
Regular	17	8,50%	1,97%	3,87%	4,63%	12,37%
Ruim	5	2,50%	1,10%	2,16%	0,34%	4,66%
Muito ruim	2	1,00%	0,70%	1,38%	0,00%	2,38%
Não acessou nos últimos 12 meses	13	6,50%	1,74%	3,42%	3,08%	9,92%
Não sabe/Não lembra	10	5,00%	1,54%	3,02%	1,98%	8,02%

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 quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 69,09% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	18,18%	9,09%	68,83%	3,90%	154
PF	21,74%	6,52%	69,57%	2,17%	46
Gênero					
Masculino	9,76%	8,54%	80,49%	1,22%	82
Feminino	25,42%	8,47%	61,02%	5,08%	118
Idade					
De 18 a 34	18,31%	8,45%	69,01%	4,23%	71
De 35 a 49	23,08%	10,77%	61,54%	4,62%	65
50 ou mais	15,63%	6,25%	76,56%	1,56%	64
Cidade					
Umuarama	19,78%	13,19%	65,93%	1,10%	91
Outra cidade	18,35%	4,59%	71,56%	5,50%	109

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?

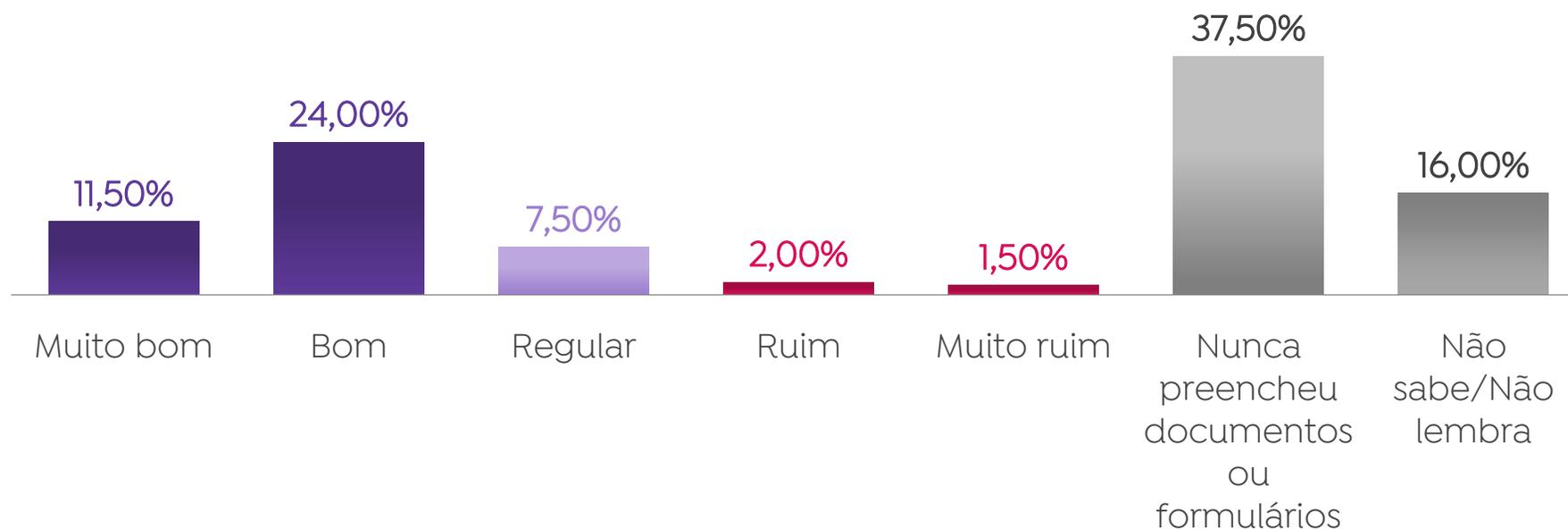
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	38	19,00%	2,77%	5,44%	13,56%	24,44%
Não	17	8,50%	1,97%	3,87%	4,63%	12,37%
Não reclamou nos últimos 12 meses	138	69,00%	3,27%	6,41%	62,59%	75,41%
Não sabe/Não lembra	7	3,50%	1,30%	2,55%	0,95%	6,05%

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 exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, a maioria avaliou a facilidade no preenchimento e envio como bom ou muito bom. Menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 76,34%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
76,34%

Bottom2Box
7,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (93)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	75,64%	78
PF	80,00%	15
Gênero		
Masculino	77,14%	35
Feminino	75,86%	58
Idade		
De 18 a 34	72,50%	40
De 35 a 49	82,35%	34
50 ou mais	73,68%	19
Cidade		
Umuarama	65,12%	43
Outra cidade	86,00%	50

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	23	11,50%	2,26%	4,42%	7,08%	15,92%
Bom	48	24,00%	3,02%	5,92%	18,08%	29,92%
Regular	15	7,50%	1,86%	3,65%	3,85%	11,15%
Ruim	4	2,00%	0,99%	1,94%	0,06%	3,94%
Muito ruim	3	1,50%	0,86%	1,68%	0,00%	3,18%
Nunca preencheu documentos ou formulários	75	37,50%	3,42%	6,71%	30,79%	44,21%
Não sabe/Não lembra	32	16,00%	2,59%	5,08%	10,92%	21,08%

A close-up photograph of a person's hands interacting with a tablet computer. The person is wearing a light-colored shirt. The background is blurred, suggesting an indoor setting. The image is positioned on the left side of the slide, partially overlapping a dark grey vertical bar.

Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou nos últimos 12 meses os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 86,44%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 69,09% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 76,34%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

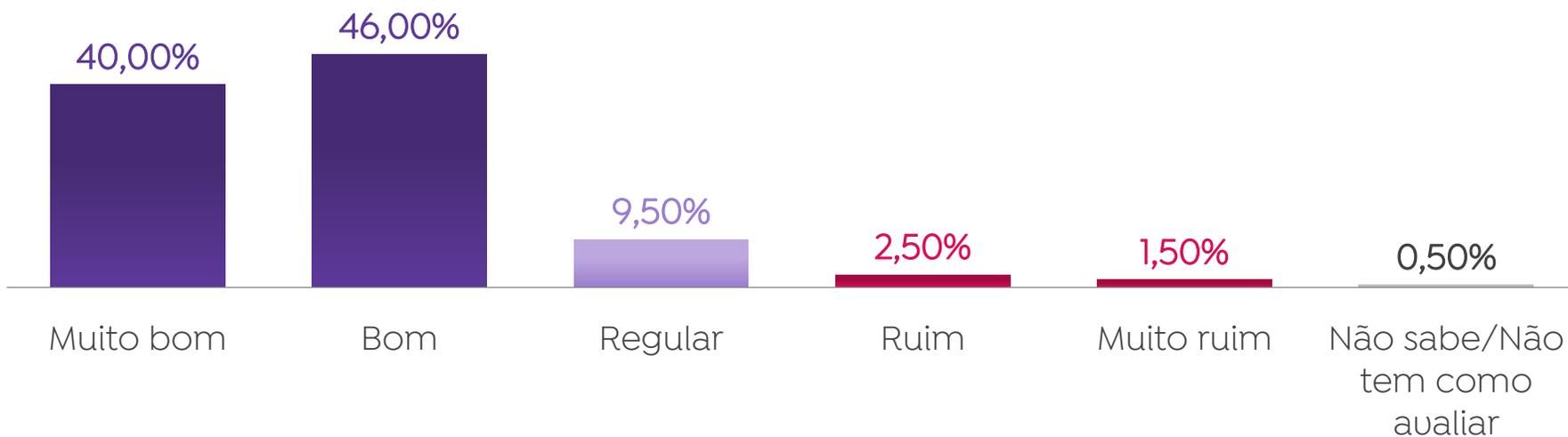
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva.
O Top2Box é de 86,43%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,43%

Bottom2Box
4,02%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (199)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,71%	154
PF	88,89%	45

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	86,59%	82
Feminino	86,32%	117

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	87,32%	71
De 35 a 49	84,62%	65
50 ou mais	87,30%	63

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Umuarama	83,33%	90
Outra cidade	88,99%	109

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	80	40,00%	3,46%	6,79%	33,21%	46,79%
Bom	92	46,00%	3,52%	6,91%	39,09%	52,91%
Regular	19	9,50%	2,07%	4,06%	5,44%	13,56%
Ruim	5	2,50%	1,10%	2,16%	0,34%	4,66%
Muito ruim	3	1,50%	0,86%	1,68%	0,00%	3,18%
Não sabe/Não tem como avaliar	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%

Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários recomendaria o plano para amigos ou familiares. Menos de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 3,55% não o recomendaria.

Recomendaria	Não recomendaria
81,73%	3,55%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (197)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Não recomendaria
PJ	78,95%	152
PF	91,11%	45

Gênero	Recomendaria	Não recomendaria
Masculino	81,48%	81
Feminino	81,90%	116

Idade	Recomendaria	Não recomendaria
De 18 a 34	83,10%	71
De 35 a 49	77,78%	63
50 ou mais	84,13%	63

Cidade	Recomendaria	Não recomendaria
Umuarama	76,40%	89
Outra cidade	86,11%	108

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	22	11,00%	2,21%	4,34%	6,66%	15,34%
Recomendaria	139	69,50%	3,26%	6,38%	63,12%	75,88%
Indiferente	1	0,50%	0,50%	0,98%	0,00%	1,48%
Recomendaria com Ressalvas	28	14,00%	2,45%	4,81%	9,19%	18,81%
Não recomendaria	7	3,50%	1,30%	2,55%	0,95%	6,05%
Não sabe/Não tem como avaliar	3	1,50%	0,86%	1,68%	0,00%	3,18%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano da Unimed Noroeste do Paraná é positiva e apresentou Top2Box de 86,43%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 4% não o recomendaria, enquanto 81,73% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Umuarama	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	85,42%	83,67%	91,11%	87,01%	84,35%	83,58%	87,10%	85,71%	82,02%	88,35%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	88,89%	90,22%	84,00%	91,11%	87,50%	86,36%	92,86%	87,10%	86,44%	91,38%
 Recebeu alguma comunicação	10,50%	9,74%	13,04%	8,54%	11,86%	5,63%	15,38%	10,94%	6,59%	13,76%
 Atenção em saúde recebida	91,49%	89,58%	97,73%	94,59%	89,47%	91,04%	90,00%	93,44%	87,06%	95,15%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	77,92%	77,24%	80,65%	84,38%	73,33%	80,70%	73,08%	80,00%	80,00%	76,19%
 Atendimento dos canais	86,44%	86,86%	85,00%	87,32%	85,85%	88,24%	85,71%	84,91%	83,75%	88,66%
 Fez alguma reclamação	27,50%	27,27%	28,26%	18,29%	33,90%	26,76%	33,85%	21,88%	32,97%	22,94%
 Teve a demanda resolvida	69,09%	66,67%	76,92%	53,33%	75,00%	68,42%	68,18%	71,43%	60,00%	80,00%
 Facilidade no preenchimento de documentos	76,34%	75,64%	80,00%	77,14%	75,86%	72,50%	82,35%	73,68%	65,12%	86,00%
 Qualificação do plano	86,43%	85,71%	88,89%	86,59%	86,32%	87,32%	84,62%	87,30%	83,33%	88,99%
 Recomendação do plano	81,73%	78,95%	91,11%	81,48%	81,90%	83,10%	77,78%	84,13%	76,40%	86,11%



Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box acima de 90%:
 - Atenção em saúde recebida.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% e 89%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Atendimento dos canais;
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
 - Facilidade no preenchimento de documentos.
- Um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quarto 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