

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 Campo Mourão 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 Campo Mourão com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Campo Mourão



Operadora

UNIMED REGIONAL DE CAMPO MOURÃO
COOPERATIVA TRABALHO MÉDICO
Registrada sob n.º 306100 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

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

Universo e Amostra

Universo: 23.801

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 29/01/2024.

Período da Coleta

19/02/2024 a 15/03/2024.





Indicadores

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

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

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

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

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

Metodologia

Condução da Pesquisa

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

O total de beneficiários da Unimed Campo Mourão é 30.845 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 23.801 cadastros. Foram abordados 8.311 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	410
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	137
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	12
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.676
u) Outros**	76
Beneficiário não contatado	15.490
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), 10 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 Campo Mourão 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 Campo Mourão 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

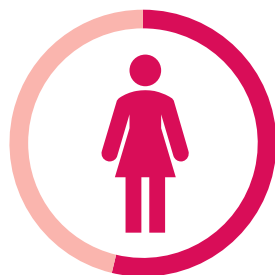
Perfil da Amostra



Gênero



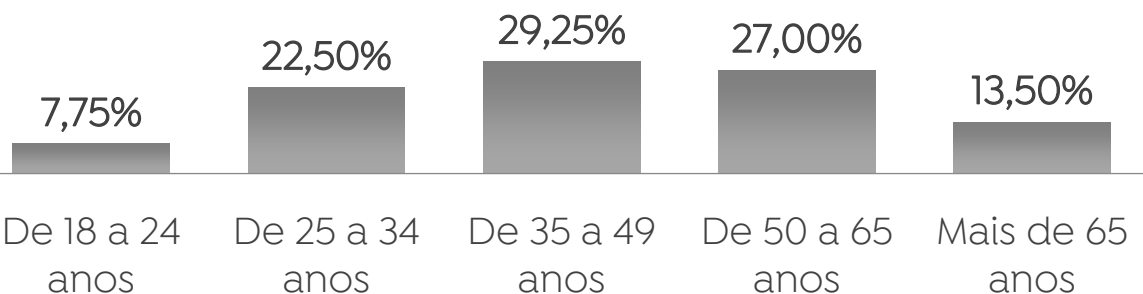
46,25%



53,75%



Faixa Etária



Média
46 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
49,25%



Dependente
50,75%



Tipo de Plano

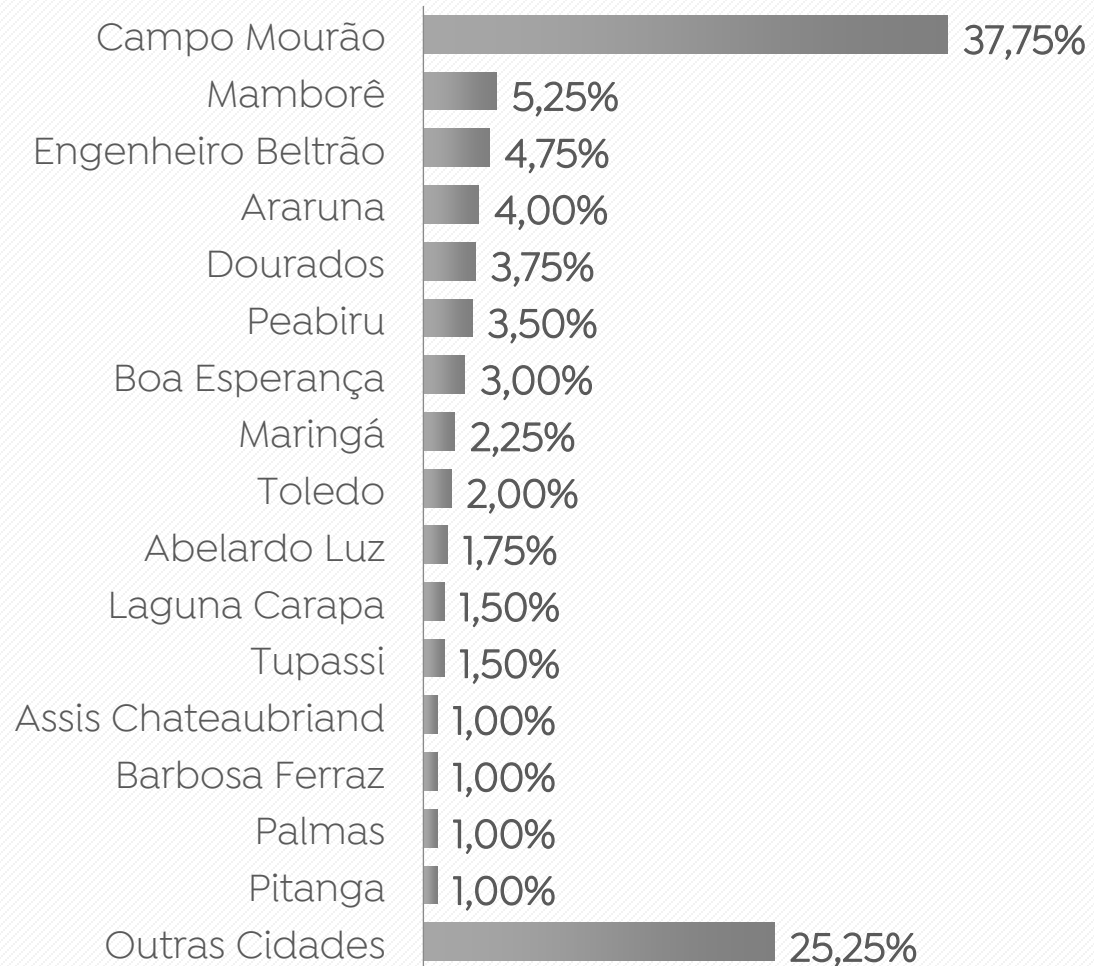
PJ
50,00%



PF
50,00%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde



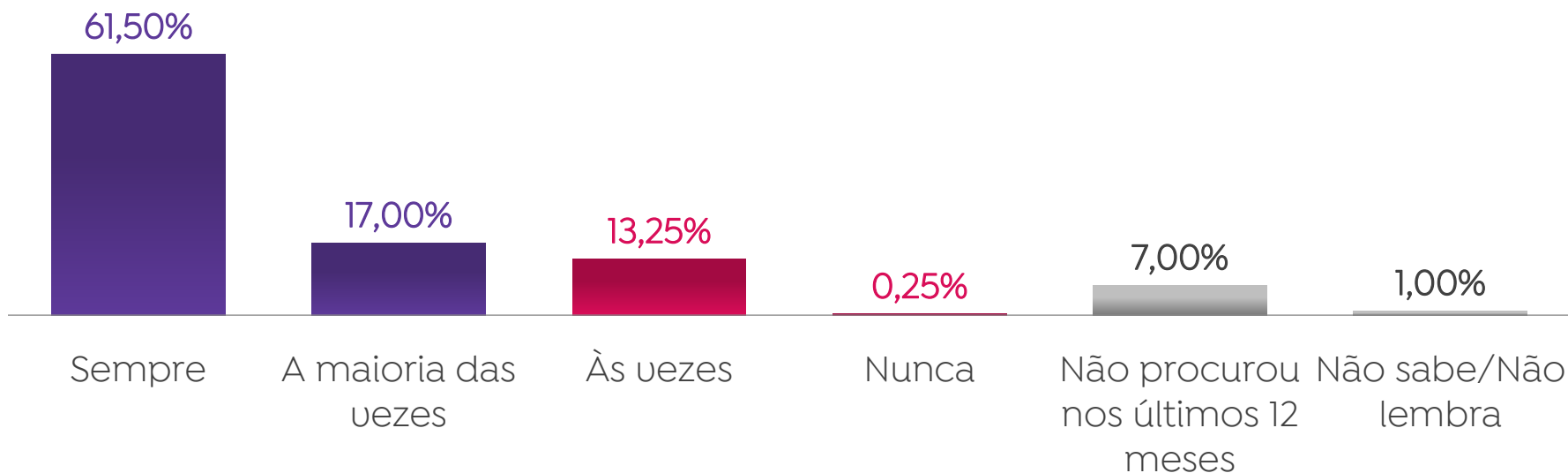
zoom

Inteligência em Pesquisas

Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde. Pouco mais de um décimo encontrou dificuldade ocasional para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 85,33%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,33%

Bottom2Box
14,67%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (368)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	80,22%	182
PF	90,32%	186

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	87,12%	163
Feminino	83,90%	205

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	79,44%	107
De 35 a 55	83,58%	134
56 ou mais	92,13%	127

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Campo Mourão	83,10%	142
Outra cidade	86,73%	226

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?

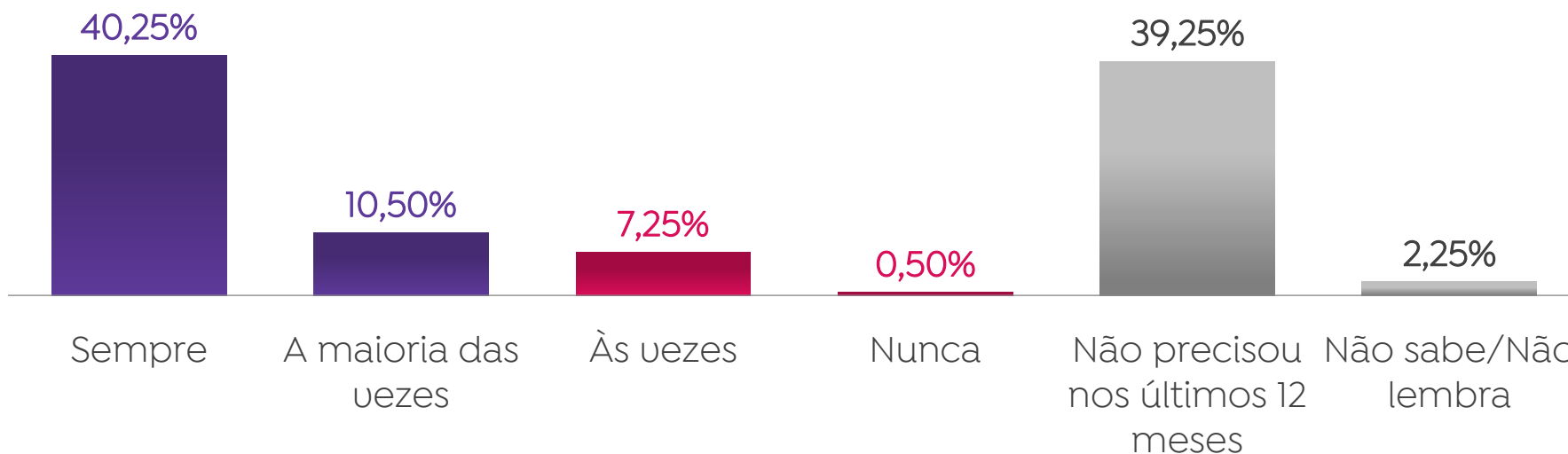
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	246	61,50%	2,43%	4,77%	56,73%	66,27%
A maioria das vezes	68	17,00%	1,88%	3,68%	13,32%	20,68%
Às vezes	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Nunca	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não procurou nos últimos 12 meses	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não sabe/Não lembra	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%

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 86,75%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,75%

Bottom2Box
13,25%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (234)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	84,87%	119
PF	88,70%	115

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	88,18%	110
Feminino	85,48%	124

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	86,36%	66
De 35 a 55	81,82%	88
60 ou mais	92,50%	80

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Campos Mourão	84,16%	101
Outra cidade	88,72%	133

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?

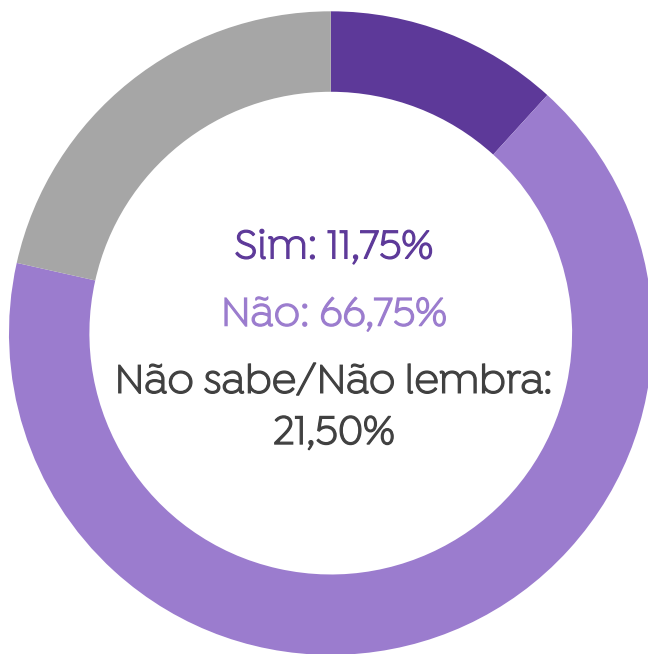
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	161	40,25%	2,45%	4,81%	35,44%	45,06%
A maioria das vezes	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Às vezes	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não precisou nos últimos 12 meses	157	39,25%	2,44%	4,79%	34,46%	44,04%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

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 mais de um décimo recebeu alguma comunicação preventiva do plano de saúde.

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Base
PJ	9,00%	200
PF	14,50%	200

Gênero	Top2Box	Base
Masculino	14,05%	185
Feminino	9,77%	215

Idade	Top2Box	Base
De 18 a 34	7,44%	121
De 35 a 55	12,41%	145
56 ou mais	14,93%	134

Cidade	Top2Box	Base
Campo Mourão	9,27%	151
Outra cidade	13,25%	249

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.?

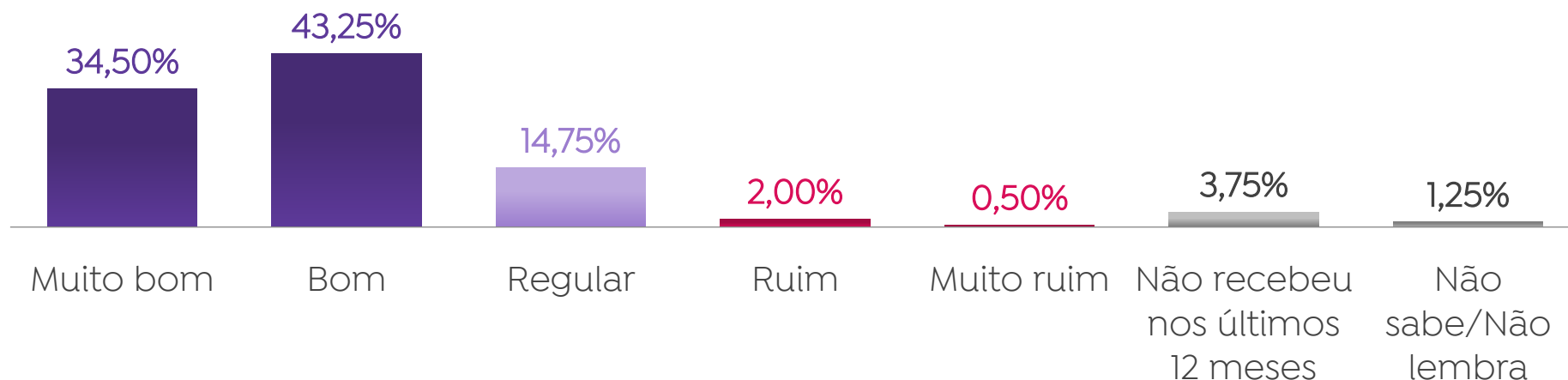
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Não	267	66,75%	2,36%	4,62%	62,13%	71,37%
Não sabe/Não lembra	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%

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 quinto avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 81,84%, posicionando-se na Zona de Satisfação.



Top2Box
81,84%

Bottom2Box
2,63%



*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (380)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	78,19%	188
PF	85,42%	192

Gênero		
Masculino	81,29%	171
Feminino	82,30%	209

Idade		
De 18 a 34	80,36%	112
De 35 a 55	76,09%	138
56 ou mais	89,23%	130

Cidade		
Campo Mourão	76,71%	146
Outra cidade	85,04%	234

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)?

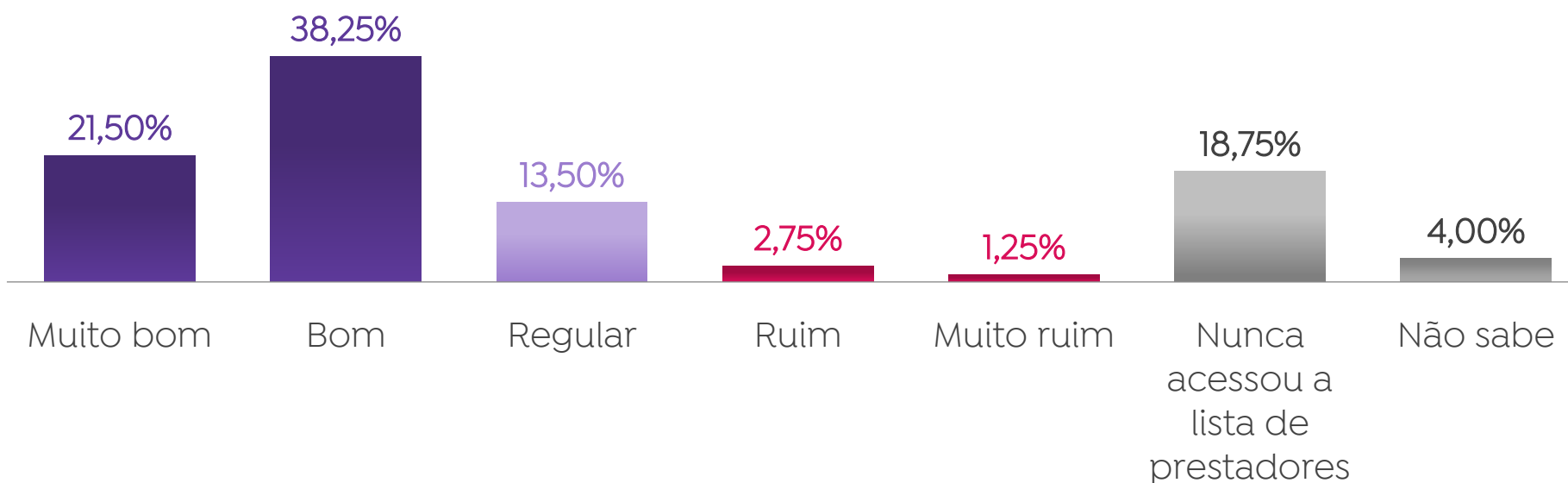
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	138	34,50%	2,38%	4,66%	29,84%	39,16%
Bom	173	43,25%	2,48%	4,86%	38,39%	48,11%
Regular	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não recebeu nos últimos 12 meses	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



A maioria acessou a lista de prestadores de serviços credenciados. Entre eles, a maior parte avaliou a facilidade de acesso de forma positiva e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 77,35%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
77,35%

Bottom2Box
5,18%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (309)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Respostas
PJ	75,32%	154
PF	79,35%	155

Gênero	Top2Box	Respostas
Masculino	78,83%	137
Feminino	76,16%	172

Idade	Top2Box	Respostas
De 18 a 34	73,12%	93
De 35 a 55	72,03%	118
56 ou mais	87,76%	98

Cidade	Top2Box	Respostas
Campo Mourão	72,65%	117
Outra cidade	80,21%	192

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	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%
Bom	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Regular	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca acessou a lista de prestadores	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%
Não sabe	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação sobre o acesso apresentou Top2Box de 85,33%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso à atenção imediata apresentou Top2Box de 86,75%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de 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 81,84%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 77,35%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

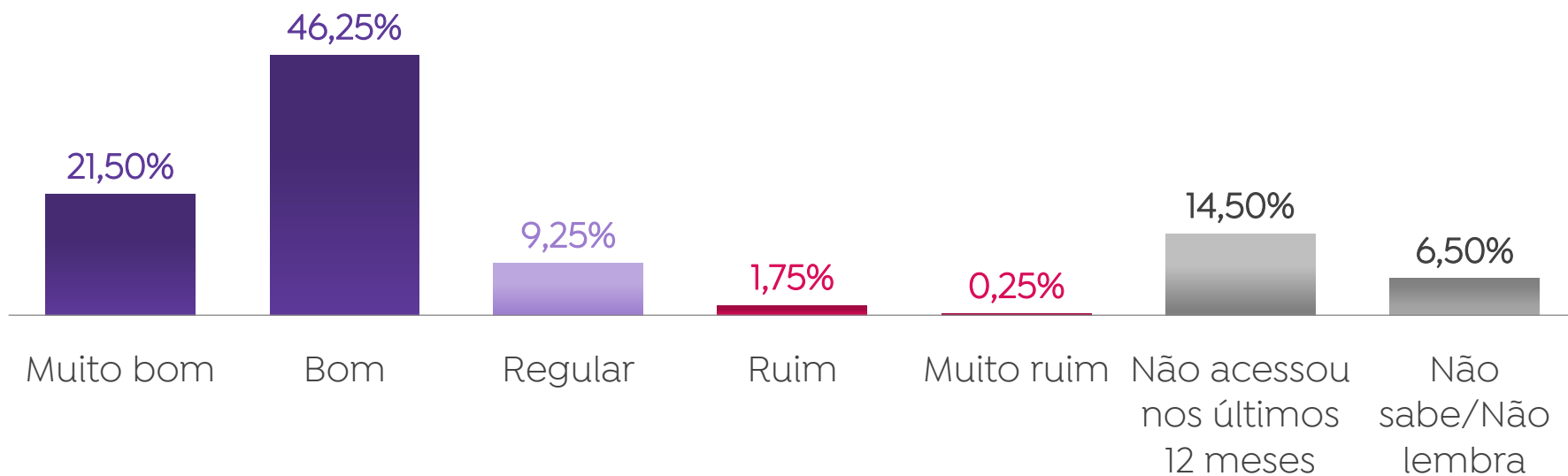
Canais de Atendimento



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, cerca de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box é de 85,76%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
85,76%

Bottom2Box
2,53%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (316)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,63%	160
PF	85,90%	156

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	89,04%	146
Feminino	82,94%	170

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	80,41%	97
De 35 a 55	84,30%	121
56 ou mais	92,86%	98

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Campo Mourão	81,89%	127
Outra cidade	88,36%	189

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?

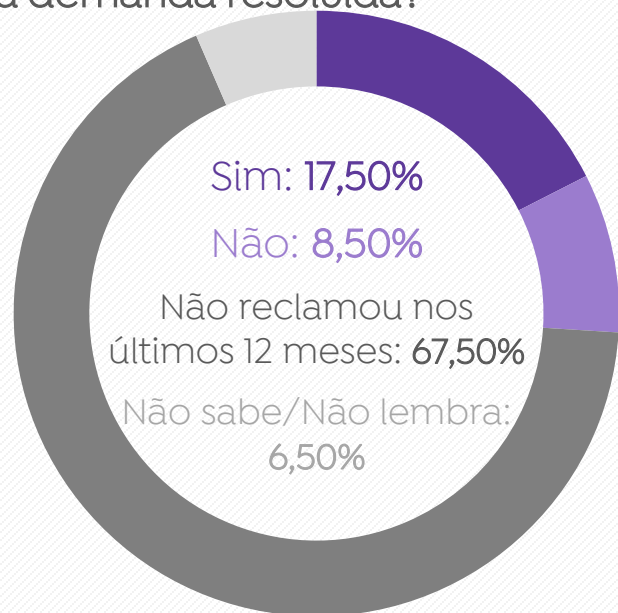
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%
Bom	185	46,25%	2,49%	4,89%	41,36%	51,14%
Regular	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não acessou nos últimos 12 meses	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%
Não sabe/Não lembra	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%

Canais de Atendimento



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



Um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 67,31% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,00%	11,50%	66,00%	6,50%	200
PF	19,00%	5,50%	69,00%	6,50%	200
Gênero 					
Masculino	15,14%	8,11%	70,27%	6,49%	185
Feminino	19,53%	8,84%	65,12%	6,51%	215
Idade 					
De 18 a 34	9,92%	6,61%	74,38%	9,09%	121
De 35 a 55	16,55%	13,10%	65,52%	4,83%	145
56 ou mais	25,37%	5,22%	63,43%	5,97%	134
Cidade 					
Campo Mourão	15,23%	11,92%	68,87%	3,97%	151
Outra cidade	18,88%	6,43%	66,67%	8,03%	249

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?

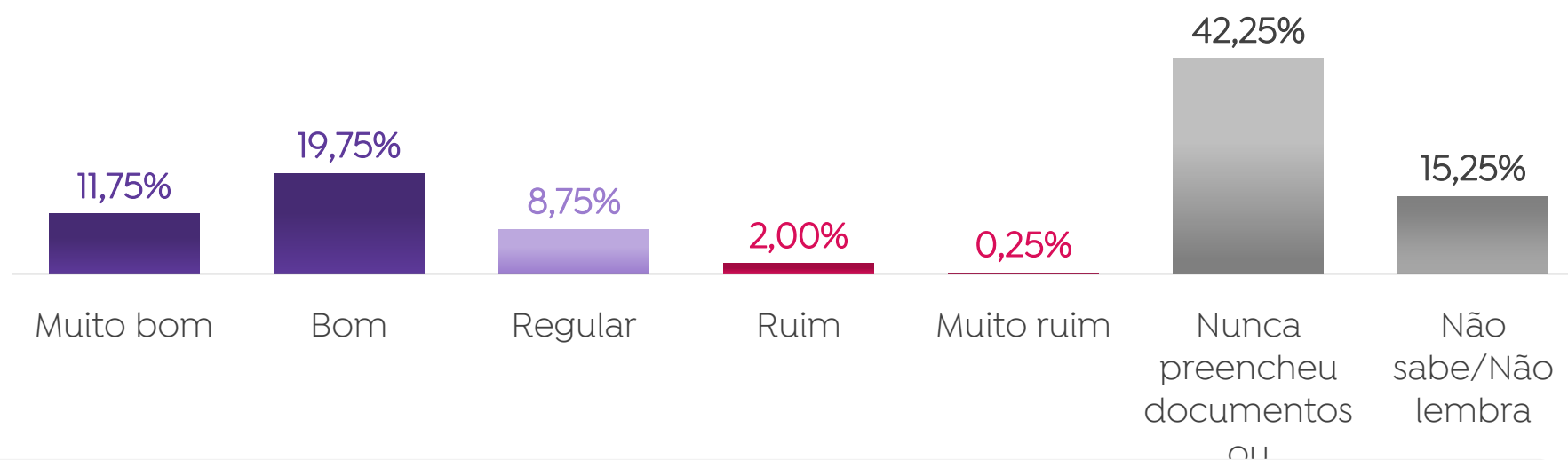
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%
Não	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	270	67,50%	2,34%	4,59%	62,91%	72,09%
Não sabe/Não lembra	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%

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 de forma positiva, menos de um décimo como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box obtido é de 74,12%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
74,12%

Bottom2Box
5,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (170)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Perfil
PJ	77,42%	93
PF	70,13%	77

Gênero	Top2Box	Perfil
Masculino	70,24%	84
Feminino	77,91%	86

Idade	Top2Box	Perfil
De 18 a 34	71,93%	57
De 35 a 55	67,69%	65
56 ou mais	85,42%	48

Cidade	Top2Box	Perfil
Campo Mourão	70,83%	72
Outra cidade	76,53%	98

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	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Bom	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%
Regular	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Nunca preencheu documentos ou formulários	169	42,25%	2,47%	4,84%	37,41%	47,09%
Não sabe/Não lembra	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou nos últimos 12 meses os canais de atendimento da Operadora. A avaliação do atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava, apresentou Top2Box de 85,76%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 67,31% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu os documentos exigidos pela operadora. Entre os que avaliaram, o Top2Box foi de 74,12%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

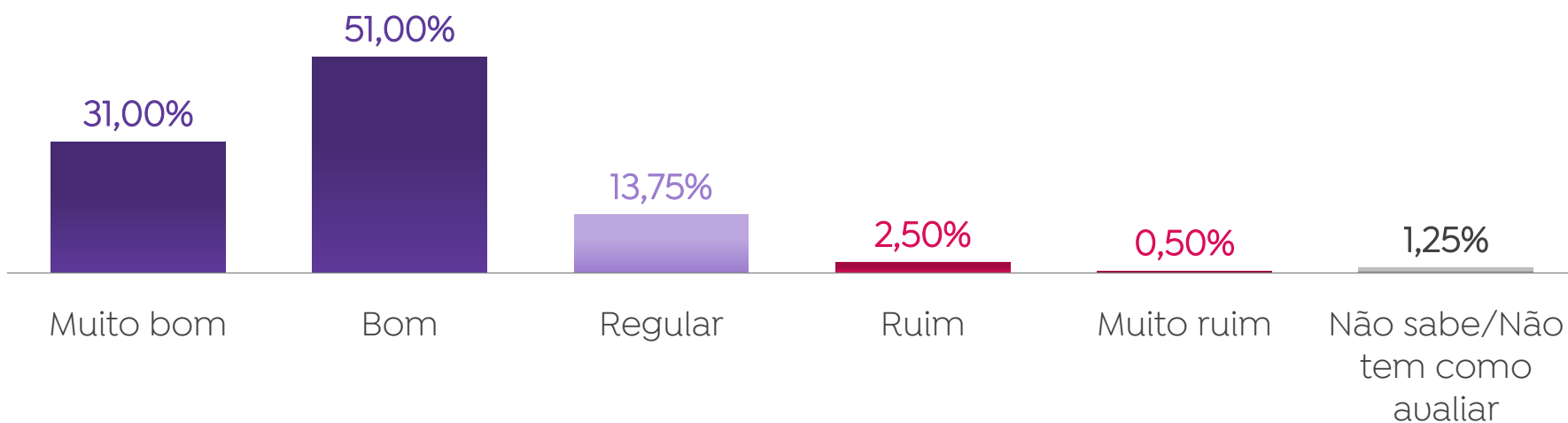
Avaliação Geral



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 83,04%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
83,04%

Bottom2Box
3,04%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (395)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	78,79%	198
PF	87,31%	197

Gênero		
Masculino	84,70%	183
Feminino	81,60%	212

Idade		
De 18 a 34	83,05%	118
De 35 a 55	76,55%	145
56 ou mais	90,15%	132

Cidade		
Campo Mourão	76,67%	150
Outra cidade	86,94%	245

Avaliação Geral



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

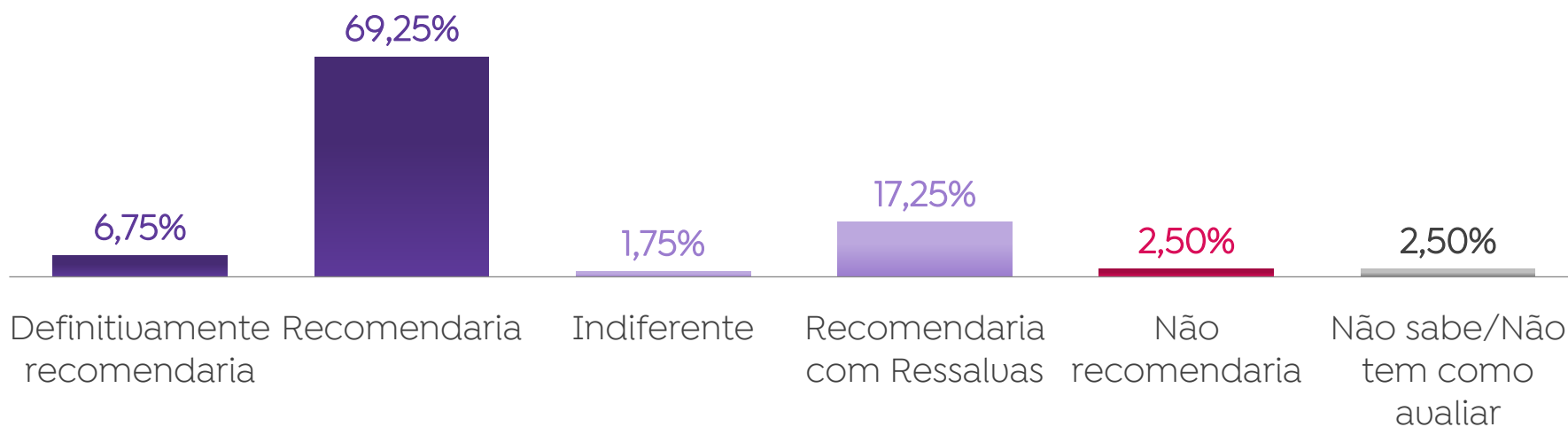
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	124	31,00%	2,31%	4,53%	26,47%	35,53%
Bom	204	51,00%	2,50%	4,90%	46,10%	55,90%
Regular	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem como avaliar	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

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 e menos de 3% não recomendaria. O Top2Box é de 77,95%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria
77,95%

Não recomendaria
2,56%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Não recomendaria
PJ	73,71%	194
PF	82,14%	196

Gênero	Recomendaria	Não recomendaria
Masculino	79,01%	181
Feminino	77,03%	209

Idade	Recomendaria	Não recomendaria
De 18 a 34	75,42%	118
De 35 a 55	70,63%	143
56 ou mais	88,37%	129

Cidade	Recomendaria	Não recomendaria
Campo Mourão	70,47%	149
Outra cidade	82,57%	241

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	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Recomendaria	277	69,25%	2,31%	4,52%	64,73%	73,77%
Indiferente	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Recomendaria com Ressalvas	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Nunca recomendaria	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não soube avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed Campo Mourão é positiva e apresentou Top2Box de 83,04%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 3% não o recomendaria, enquanto 77,95% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 55	56 ou mais	Campo Mourão	Outra cidade
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	85,33%	80,22%	90,32%	87,12%	83,90%	79,44%	83,58%	92,13%	83,10%	86,73%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	86,75%	84,87%	88,70%	88,18%	85,48%	86,36%	81,82%	92,50%	84,16%	88,72%
 Recebeu alguma comunicação	11,75%	9,00%	14,50%	14,05%	9,77%	7,44%	12,41%	14,93%	9,27%	13,25%
 Atenção em saúde recebida	81,84%	78,19%	85,42%	81,29%	82,30%	80,36%	76,09%	89,23%	76,71%	85,04%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	77,35%	75,32%	79,35%	78,83%	76,16%	73,12%	72,03%	87,76%	72,65%	80,21%
 Atendimento dos canais	85,76%	85,63%	85,90%	89,04%	82,94%	80,41%	84,30%	92,86%	81,89%	88,36%
 Fez alguma reclamação	26,00%	27,50%	24,50%	23,24%	28,37%	16,53%	29,66%	30,60%	27,15%	25,30%
 Teve a demanda resolvida	67,31%	58,18%	77,55%	65,12%	68,85%	60,00%	55,81%	82,93%	56,10%	74,60%
 Facilidade no preenchimento de documentos	74,12%	77,42%	70,13%	70,24%	77,91%	71,93%	67,69%	85,42%	70,83%	76,53%
 Qualificação do plano	83,04%	78,79%	87,31%	84,70%	81,60%	83,05%	76,55%	90,15%	76,67%	86,94%
 Recomendação do plano	77,95%	73,71%	82,14%	79,01%	77,03%	75,42%	70,63%	88,37%	70,47%	82,57%



Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% e 89%:
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
 - Atenção em saúde recebida;
 - Atendimento dos canais;
 - Qualificação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Recomendação do plano.
- Pouco mais de 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