

# Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

04/04/2025

**Unimed**   
Campo Mourão

**zoom** Inteligência  
em Pesquisas



# Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41



01


# Introdução

# 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  
Registrada sob n.º 306100 na ANS



## **Execução**

Zoom Inteligência em Pesquisas



## **Responsável Técnico**

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A



## **Auditoria Independente**

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Bortoletto

02

# Metodologia



# 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: 24.758

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 17/01/2025.



## Período da Coleta

18/02/2025 a 24/03/2025.



## Indicadores

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

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

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

Os indicadores foram classificados em 4 zonas:

 **Excelência:** 90% a 100%

 **Satisfação:** 80% a 89%

 **Atenção:** 70% a 79%

 **Risco:** Até 69%

## Condução da Pesquisa

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

O total de beneficiários da Unimed Campo Mourão é 32.769 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 24.758 cadastros. Foram abordados 8.607 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	415
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	226
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	25
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	7.887
v) Outros**	54
Beneficiário não contatado	16.151
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>5%</b>

\*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), 15 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed 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 efetivada 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.



## 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.

03

# Perfil da Amostra



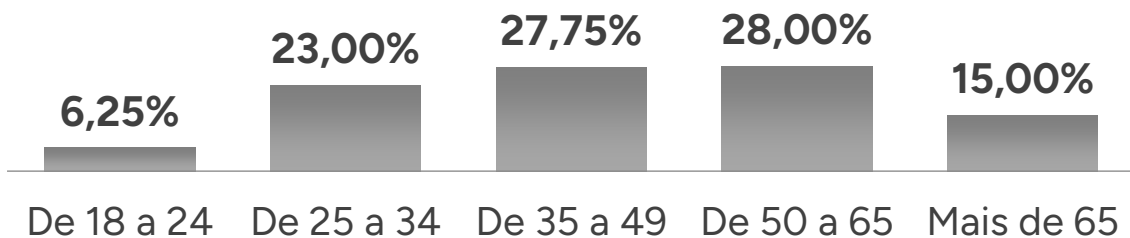
# Perfil da Amostra

## Gênero



## Faixa Etária

Média: 47 anos



## Tipo de Beneficiário

Titular  
51,50%

Dependente  
48,50%

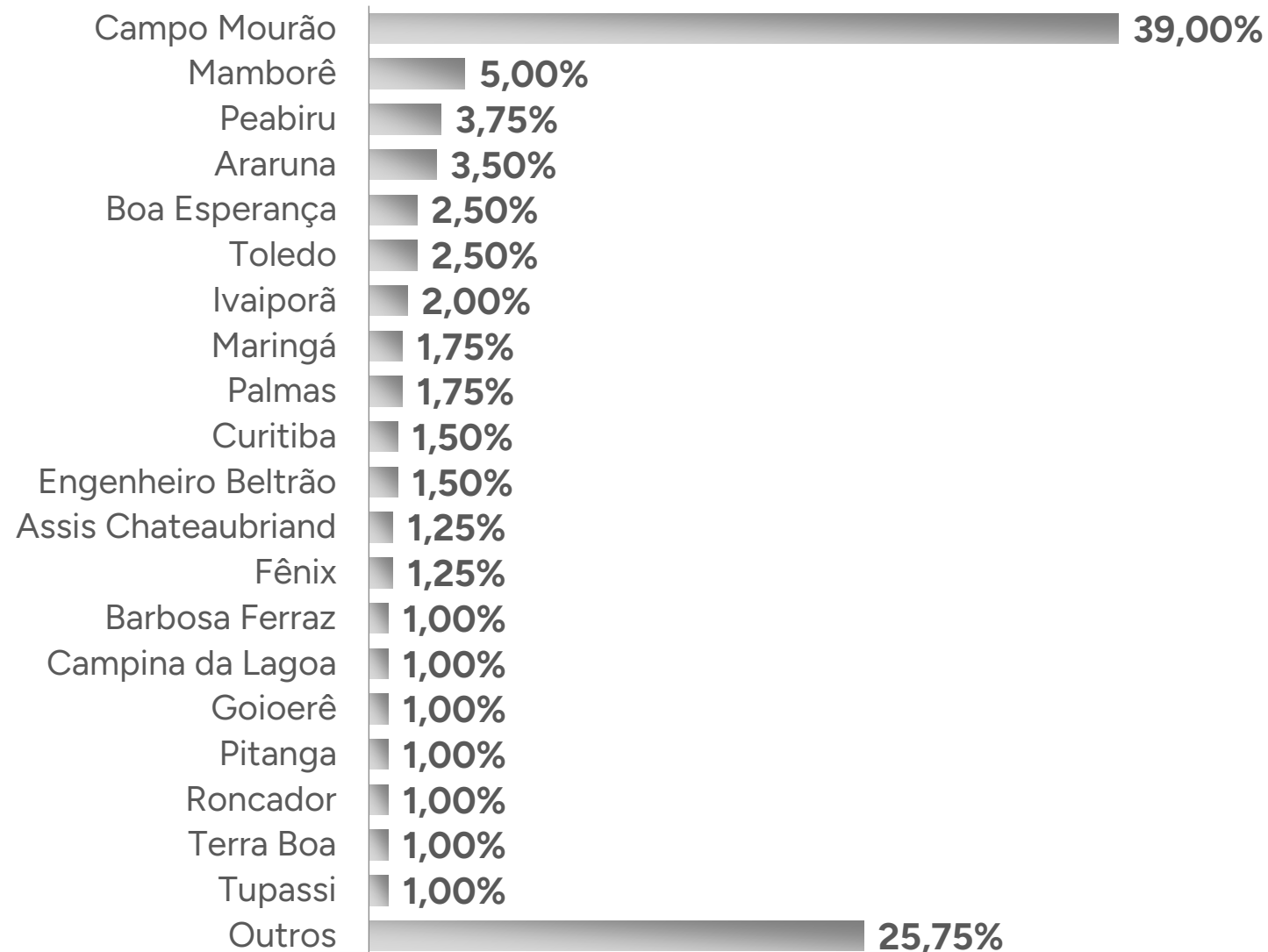
## Tipo de Plano

PJ  
51,00%

PF  
49,00%

# Perfil da Amostra

## Cidade



04

Atenção à Saúde

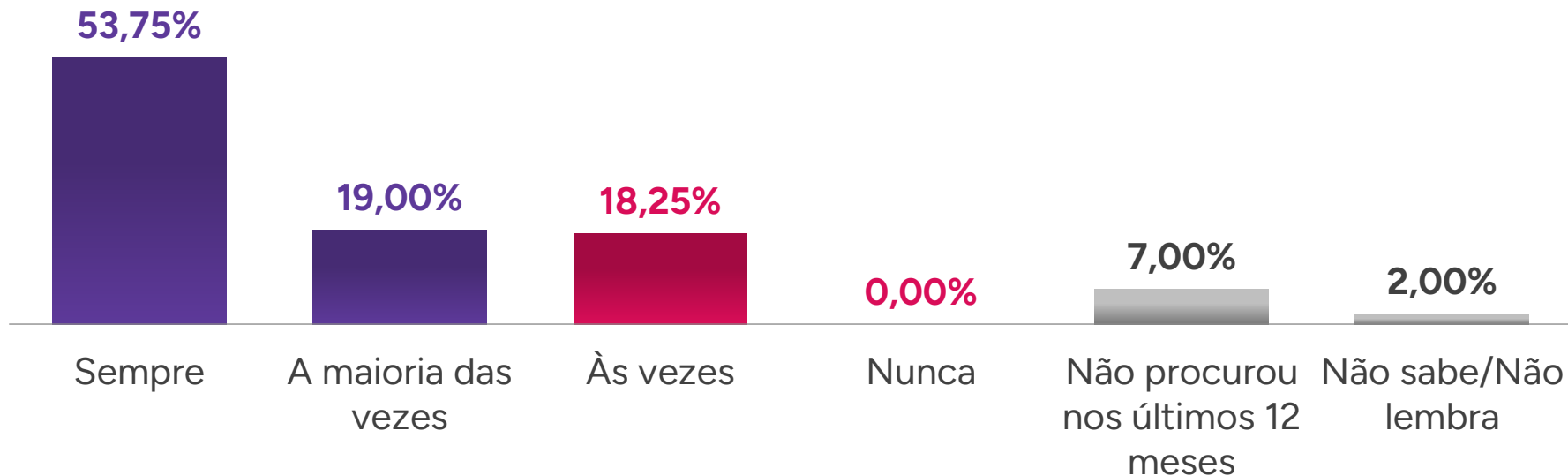




# Atenção à Saúde



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?



Nos últimos 12 meses, 79,95% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 20,05% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
79,95%

Bottom2Box  
20,05%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (364)

Zona de Atenção

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
<b>Plano</b>		
PJ	78,61%	187
PF	81,36%	177
<b>Gênero</b>		
Masculino	79,59%	147
Feminino	80,18%	217
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	79,41%	102
35 a 55	78,32%	143
56 ou mais	82,35%	119
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	81,63%	147
Outras cidades	78,80%	217





# 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

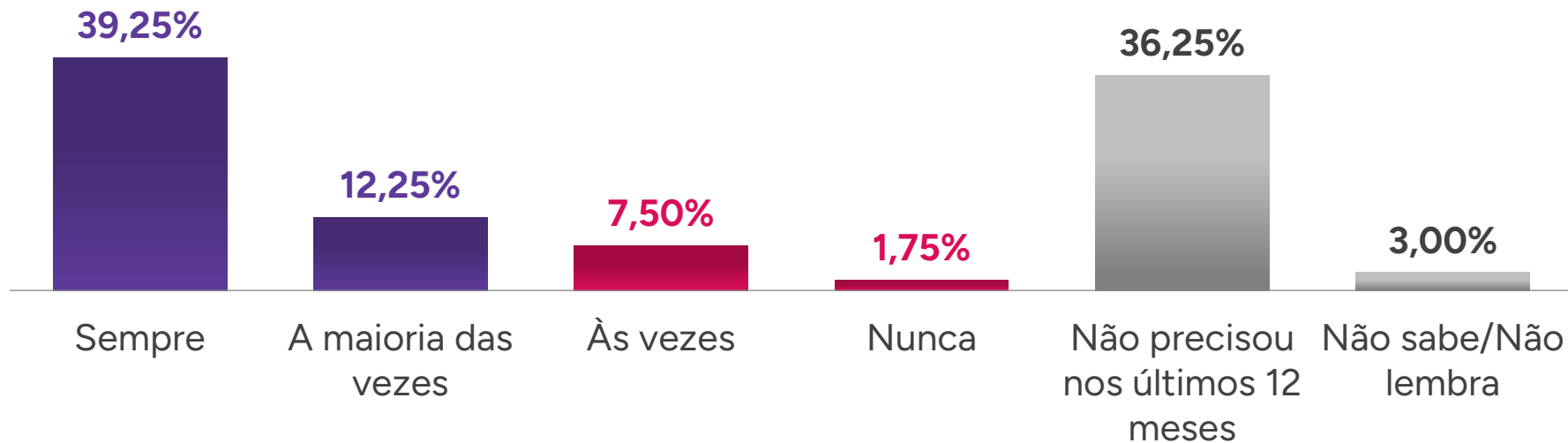
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	215	53,75%	2,49%	4,89%	48,86%	58,64%
A maioria das vezes	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Às vezes	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Não procurou nos últimos 12 meses	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



# 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?



Nos últimos 12 meses, 84,77% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 15,23% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Pouco mais de um terço não buscou este tipo de atendimento.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
84,77%

Bottom2Box  
15,23%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (243)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	87,22%	133
PF	81,82%	110
<b>Gênero</b>		
Masculino	88,17%	93
Feminino	82,67%	150
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	84,29%	70
35 a 55	83,33%	102
56 ou mais	87,32%	71
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	91,84%	98
Outras cidades	80,00%	145



# 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

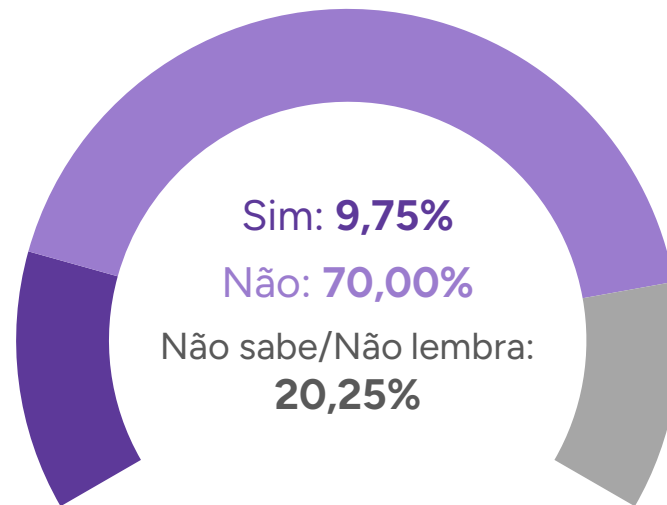
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	157	39,25%	2,44%	4,79%	34,46%	44,04%
A maioria das vezes	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Às vezes	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não precisou nos últimos 12 meses	145	36,25%	2,40%	4,71%	31,54%	40,96%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%



# 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.?



9,75% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

## Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	9,80%	204
PF	9,69%	196
<b>Gênero</b>		
Masculino	8,67%	173
Feminino	10,57%	227
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	11,11%	117
35 a 55	9,21%	152
56 ou mais	9,16%	131
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	6,41%	156
Outras cidades	11,89%	244



# 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

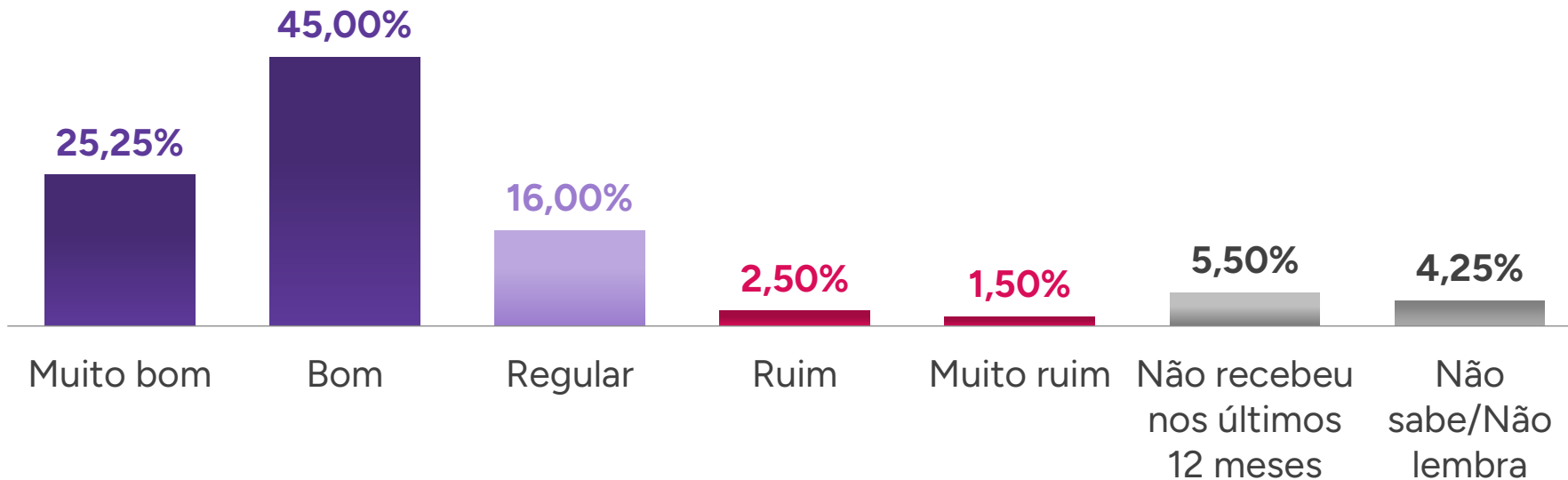
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Não	280	70,00%	2,29%	4,49%	65,51%	74,49%
Não sabe/Não lembra	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%



# 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)?



Nos últimos 12 meses, 77,84% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 4,43% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
77,84%

Bottom2Box  
4,43%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (361)

Zona de Atenção

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
<b>Plano</b>		
PJ	75,14%	181
PF	80,56%	180
<b>Gênero</b>		
Masculino	77,18%	149
Feminino	78,30%	212
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	76,53%	98
35 a 55	77,37%	137
56 ou mais	79,37%	126
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	77,70%	139
Outras cidades	77,93%	222



# 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

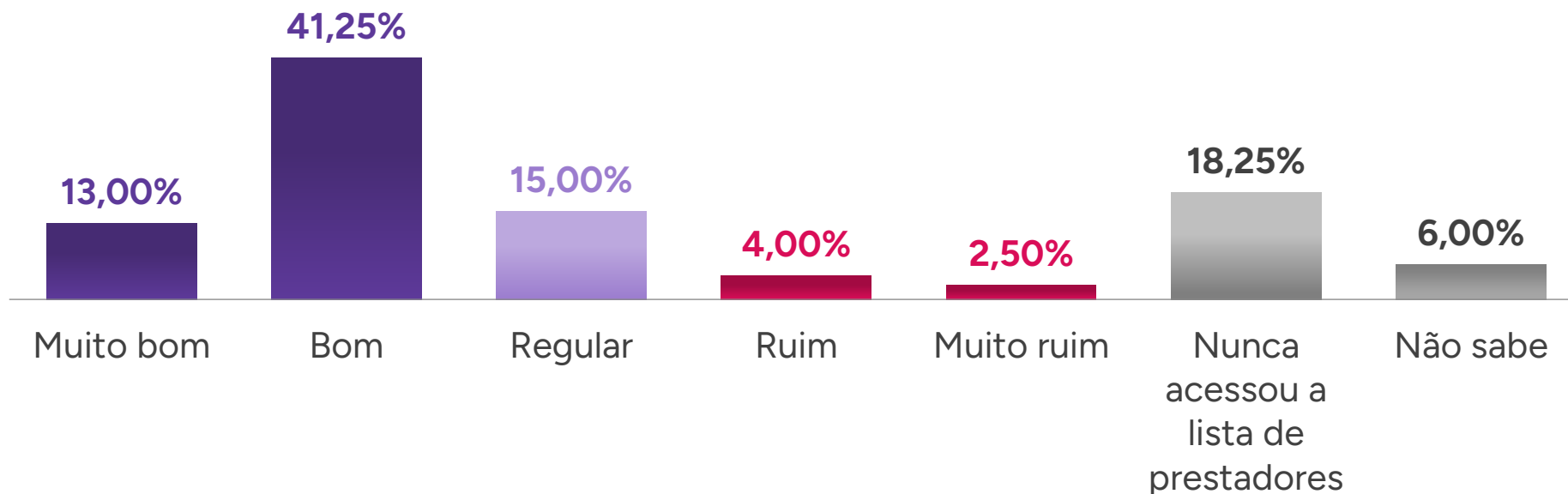
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Bom	180	45,00%	2,49%	4,88%	40,12%	49,88%
Regular	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não recebeu nos últimos 12 meses	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Não sabe/Não lembra	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%



# 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)?



71,62% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 8,58% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
71,62%

Bottom2Box  
8,58%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (303)

Zona de Atenção


## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
<b>Plano</b>		
PJ	69,87%	156
PF	73,47%	147
<b>Gênero</b>		
Masculino	73,60%	125
Feminino	70,22%	178
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	69,39%	98
35 a 55	66,07%	112
56 ou mais	80,65%	93
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	69,30%	114
Outras cidades	73,02%	189





# 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	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Bom	165	41,25%	2,46%	4,82%	36,43%	46,07%
Regular	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca acessou a lista de prestadores	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Não sabe	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 79,95% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 20,05% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 84,77% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 15,23% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Vale destacar que pouco mais de um terço não buscou este tipo de atendimento.

9,75% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

77,84% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 4,43% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 71,62% dos beneficiários, enquanto 8,58% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

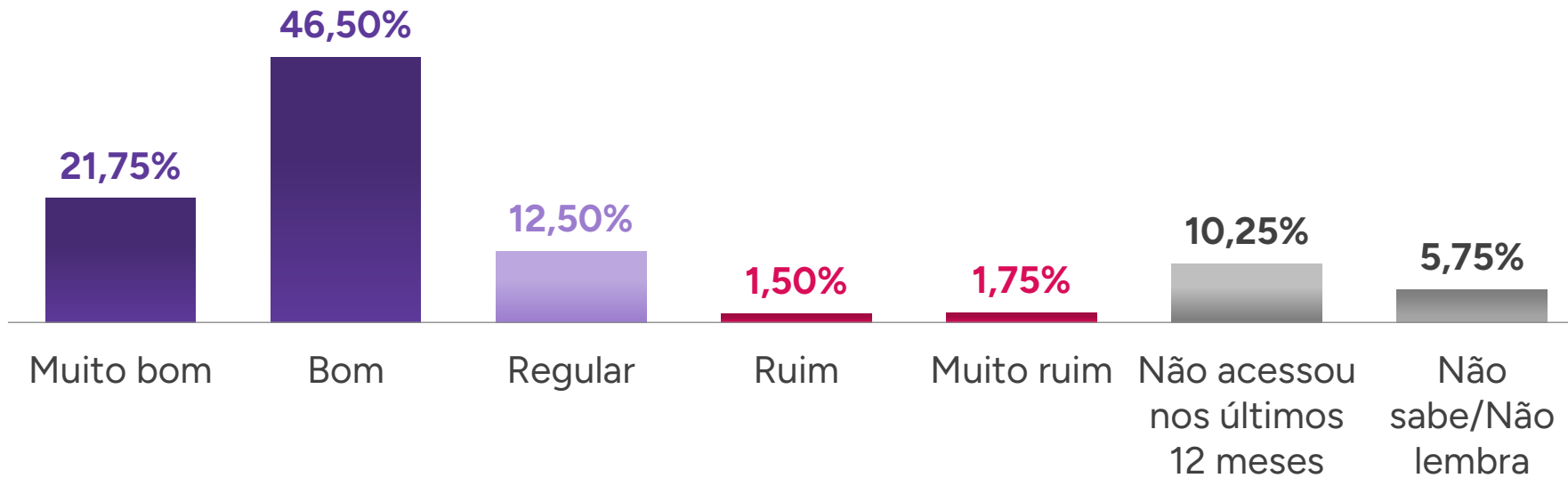
# Canais de Atendimento



# 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?



Nos últimos 12 meses, 81,25% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, apenas 3,87% consideraram ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
81,25%

Bottom2Box  
3,87%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (336)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	80,70%	171
PF	81,82%	165
<b>Gênero</b>		
Masculino	77,62%	143
Feminino	83,94%	193
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	84,00%	100
35 a 55	80,15%	136
56 ou mais	80,00%	100
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	83,82%	136
Outras cidades	79,50%	200



# 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

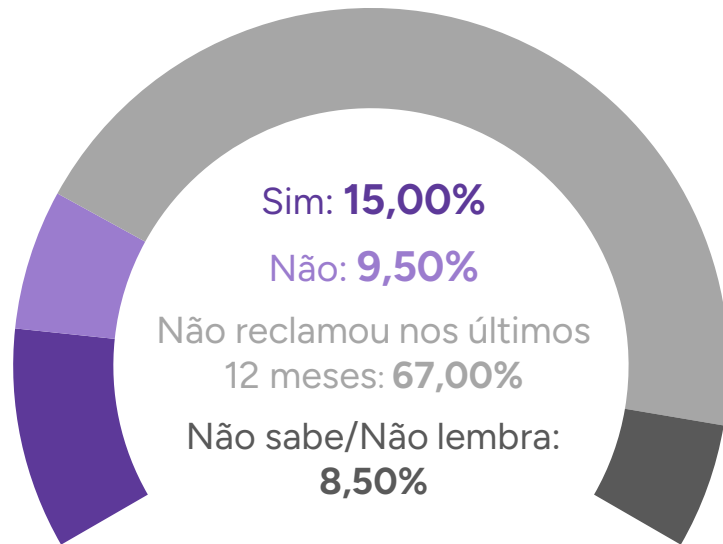
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	87	21,75%	2,06%	4,04%	17,71%	25,79%
Bom	186	46,50%	2,49%	4,89%	41,61%	51,39%
Regular	50	12,50%	1,65%	3,24%	9,26%	15,74%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não acessou nos últimos 12 meses	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Não sabe/Não lembra	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%



# 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 registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 61,22% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	13,24%	11,27%	67,16%	8,33%	204
PF	16,84%	7,65%	66,84%	8,67%	196
<b>Gênero</b>					
Masculino	17,34%	6,94%	64,16%	11,56%	173
Feminino	13,22%	11,45%	69,16%	6,17%	227
<b>Idade</b>					
18 a 34	11,11%	7,69%	70,09%	11,11%	117
35 a 55	15,79%	11,84%	65,79%	6,58%	152
56 ou mais	17,56%	8,40%	65,65%	8,40%	131
<b>Cidade</b>					
Campo Mourão	12,18%	9,62%	73,08%	5,13%	156
Outras cidades	16,80%	9,43%	63,11%	10,66%	244



# 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

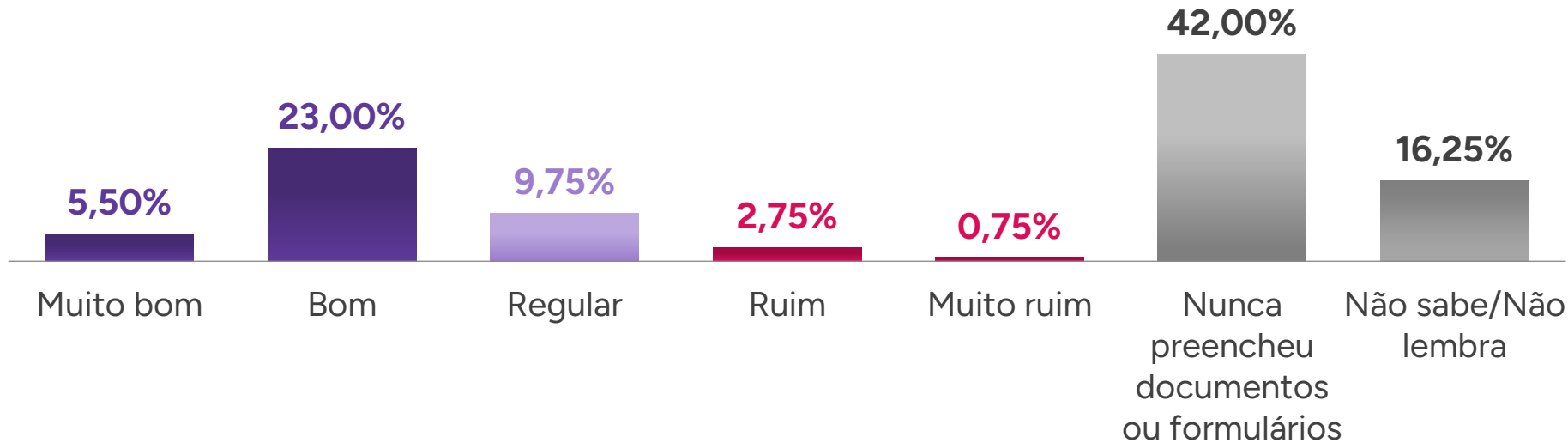
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Não	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Não reclamou nos últimos 12 meses	268	67,00%	2,35%	4,61%	62,39%	71,61%
Não sabe/Não lembra	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%



# 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?



68,26% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 8,38% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box  
68,26%

Bottom2Box  
8,38%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (167)



**Zona de Risco**

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	74,19%	93
PF	60,81%	74
<b>Gênero</b>		
Masculino	65,75%	73
Feminino	70,21%	94
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	70,31%	64
35 a 55	64,06%	64
56 ou mais	71,79%	39
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	70,42%	71
Outras cidades	66,67%	96

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%





# 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	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Bom	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca preencheu documentos ou formulários	168	42,00%	2,47%	4,84%	37,16%	46,84%
Não sabe/Não lembra	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 81,25% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 3,87% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações cerca de um quarto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 61,22% tiveram suas solicitações resolvidas.

68,26% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 8,38% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que pouco mais de metade dos beneficiários não avaliou este item.



06

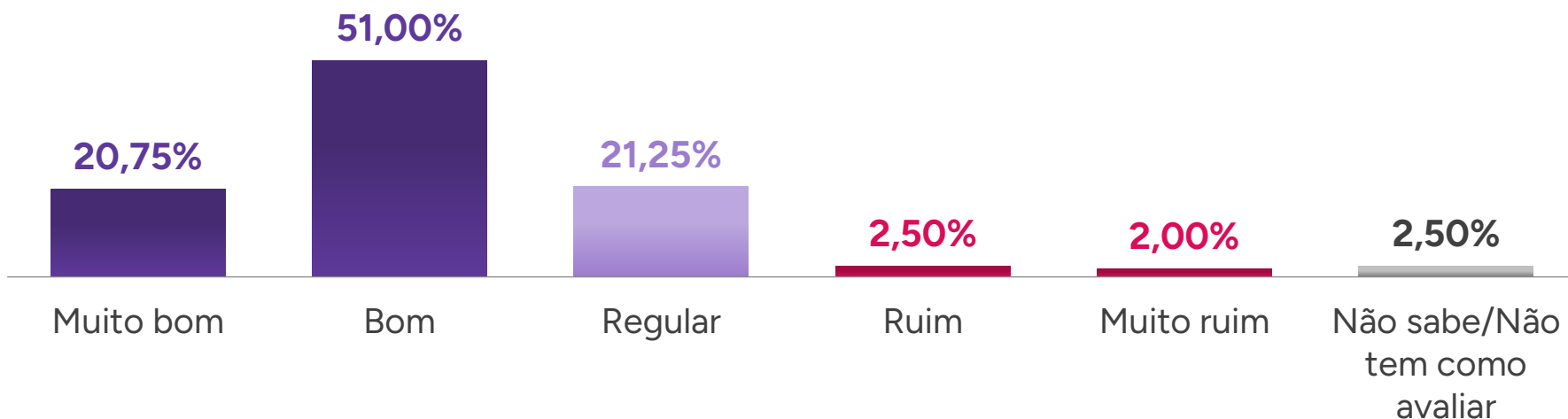
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



73,59% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 4,62% o consideraram ruim ou muito ruim.

Top2Box  
73,59%

Bottom2Box  
4,62%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

Zona de Atenção

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	69,85%	199
PF	77,49%	191
<b>Gênero</b>		
Masculino	74,10%	166
Feminino	73,21%	224
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	70,18%	114
35 a 55	69,80%	149
56 ou mais	81,10%	127
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	72,19%	151
Outras cidades	74,48%	239



# 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	83	20,75%	2,03%	3,97%	16,78%	24,72%
Bom	204	51,00%	2,50%	4,90%	46,10%	55,90%
Regular	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não sabe/Não tem como avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



# Avaliação Geral



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



68,31% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 5,71% não recomendariam.

Recomendaria  
68,31%

Não recomendaria  
5,71%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (385)



**Zona de Risco**

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box (%)	Contagem
<b>Plano</b>		
PJ	63,45%	197
PF	73,40%	188
<b>Gênero</b>		
Masculino	69,23%	169
Feminino	67,59%	216
<b>Faixa Etária</b>		
18 a 34	66,96%	115
35 a 55	60,54%	147
56 ou mais	78,86%	123
<b>Cidade</b>		
Campo Mourão	63,58%	151
Outras cidades	71,37%	234

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



# 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	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Recomendaria	253	63,25%	2,41%	4,72%	58,53%	67,97%
Indiferente	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria com Ressalvas	87	21,75%	2,06%	4,04%	17,71%	25,79%
Não recomendaria	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Não sabe/Não tem como avaliar	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

# Avaliação Geral



73,59% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. Apenas 4,62% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 68,31% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 5,71% não recomendariam o plano.














07

# Considerações Finais



# Considerações Finais

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 55	56 ou mais	Campo Mourão	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	79,95%	78,61%	81,36%	79,59%	80,18%	79,41%	78,32%	82,35%	81,63%	78,80%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	84,77%	87,22%	81,82%	88,17%	82,67%	84,29%	83,33%	87,32%	91,84%	80,00%
 Recebeu alguma comunicação	9,75%	9,80%	9,69%	8,67%	10,57%	11,11%	9,21%	9,16%	6,41%	11,89%
 Atenção em saúde recebida	77,84%	75,14%	80,56%	77,18%	78,30%	76,53%	77,37%	79,37%	77,70%	77,93%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	71,62%	69,87%	73,47%	73,60%	70,22%	69,39%	66,07%	80,65%	69,30%	73,02%
 Atendimento dos canais	81,25%	80,70%	81,82%	77,62%	83,94%	84,00%	80,15%	80,00%	83,82%	79,50%
 Fez alguma reclamação	24,50%	24,51%	24,49%	24,28%	24,67%	18,80%	27,63%	25,95%	21,79%	26,23%
 Teve a demanda resolvida	61,22%	54,00%	68,75%	71,43%	53,57%	59,09%	57,14%	67,65%	55,88%	64,06%
 Facilidade no preenchimento de documentos	68,26%	74,19%	60,81%	65,75%	70,21%	70,31%	64,06%	71,79%	70,42%	66,67%
 Qualificação do plano	73,59%	69,85%	77,49%	74,10%	73,21%	70,18%	69,80%	81,10%	72,19%	74,48%
 Recomendação do plano	68,31%	63,45%	73,40%	69,23%	67,59%	66,96%	60,54%	78,86%	63,58%	71,37%



### **Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:**

- Acesso à atenção imediata quando necessitado;
- Acesso às informações através do atendimento dos canais.

### **Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:**

- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
- Toda a atenção em saúde recebida;
- Qualificação do plano;
- Facilidade de acesso à lista de prestadores do plano.

### **Zona de Risco, Top2Box até 69%:**

- Recomendação do Plano;
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos.

# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

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

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

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