

Relatório Pesquisa

Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

MARÇO 2026

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 16
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 28
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 36
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 42

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: 24.872

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 05/01/2026.



Período da Coleta

02/02/2026 a 23/02/2026.



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 32.796 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 24.872 cadastros. Foram abordados 10.108 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	410
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	58
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	27
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.597
v) Outros**	16
Beneficiário não contatado	14.764
Taxa de respondentes	4%

*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 (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



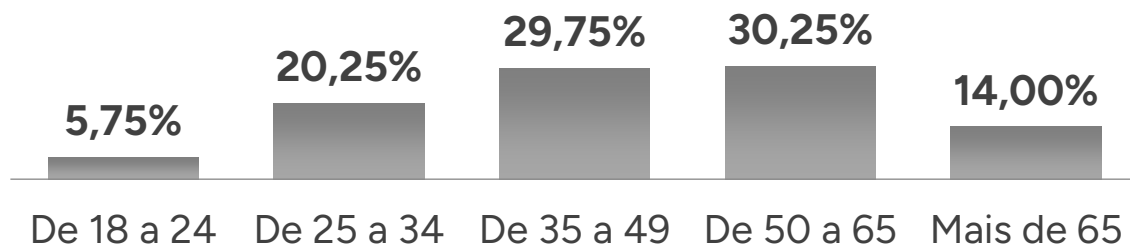
44,00%



56,00%

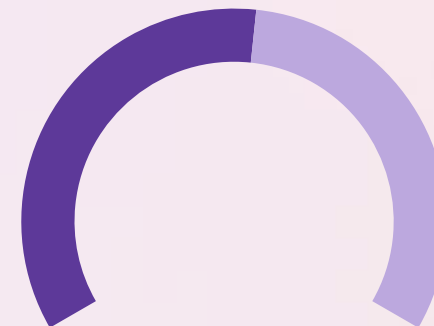
Faixa Etária

Média: 47 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
52,50%



Dependente
47,50%

Tipo de Plano

PJ
53,00%

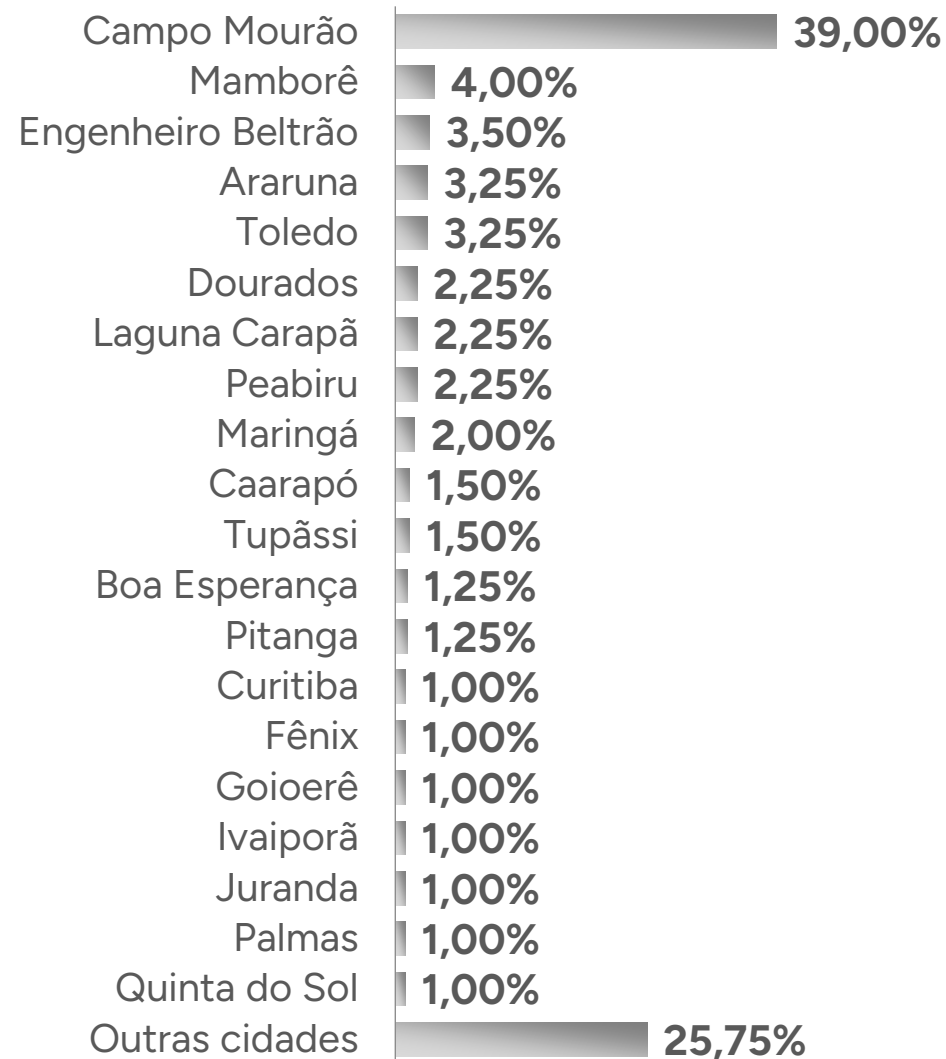


PF
47,00%



Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



44%
Homens



56%
Mulheres

Idade média

47
anos



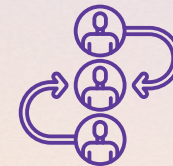
53% PJ



53% Titular



47% PF



47%
Dependente



39% Campo Mourão
61% Outras Cidades

04

Atenção à Saúde

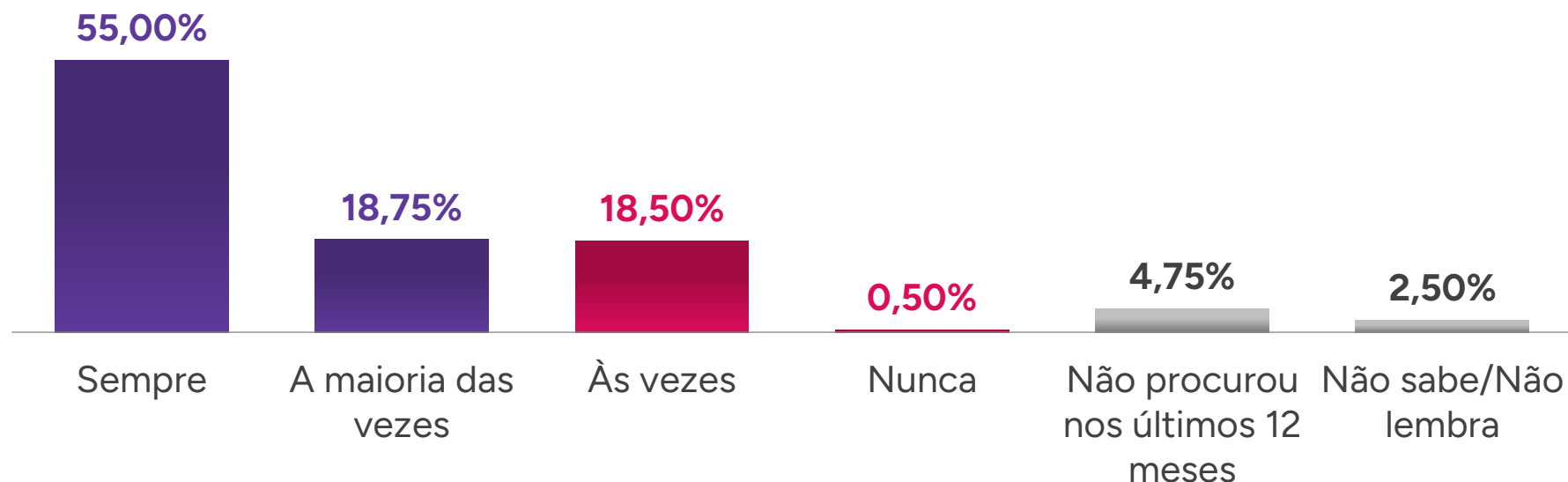




Atenção à Saúde



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?



92,75% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 79,51% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 20,49% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,51%

Bottom2Box
20,49%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 76,56% 192

PF 82,68% 179

Gênero

Masculino 81,53% 157

Feminino 78,04% 214

Faixa Etária

18 a 34 74,23% 97

35 a 55 78,32% 143

56 ou mais 84,73% 131

Cidade

Campo Mourão 77,30% 141

Outras cidades 80,87% 230



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

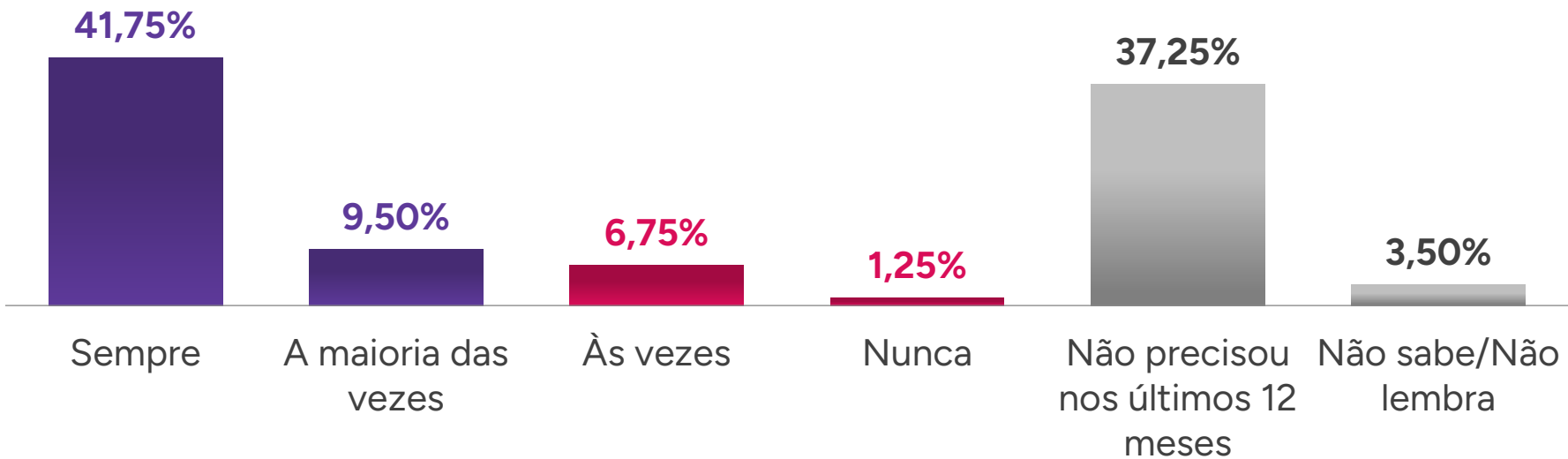
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	220	55,00%	2,49%	4,88%	50,12%	59,88%
A maioria das vezes	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%
Às vezes	74	18,50%	1,94%	3,81%	14,69%	22,31%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não procurou nos últimos 12 meses	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Não sabe/Não lembra	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



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?



59,25% dos beneficiários necessitaram de atenção imediata. Entre eles, 86,50% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 13,50% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Top2Box
86,50%

Bottom2Box
13,50%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (237)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	87,40%	127
PF	85,45%	110
Gênero		
Masculino	85,57%	97
Feminino	87,14%	140
Faixa Etária		
18 a 34	84,85%	66
35 a 55	86,27%	102
56 ou mais	88,41%	69
Cidade		
Campo Mourão	89,69%	97
Outras cidades	84,29%	140



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

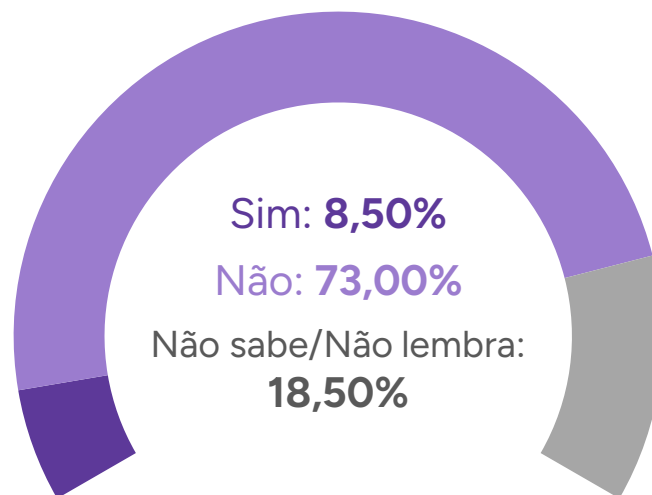
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	167	41,75%	2,47%	4,83%	36,92%	46,58%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Nunca	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não precisou nos últimos 12 meses	149	37,25%	2,42%	4,74%	32,51%	41,99%
Não sabe/Não lembra	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%



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.?



8,50% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Plano

PJ	6,60%	212
PF	10,64%	188

Gênero

Masculino	4,55%	176
Feminino	11,61%	224

Faixa Etária

18 a 34	8,65%	104
35 a 55	7,05%	156
56 ou mais	10,00%	140

Cidade

Campo Mourão	8,97%	156
Outras cidades	8,20%	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

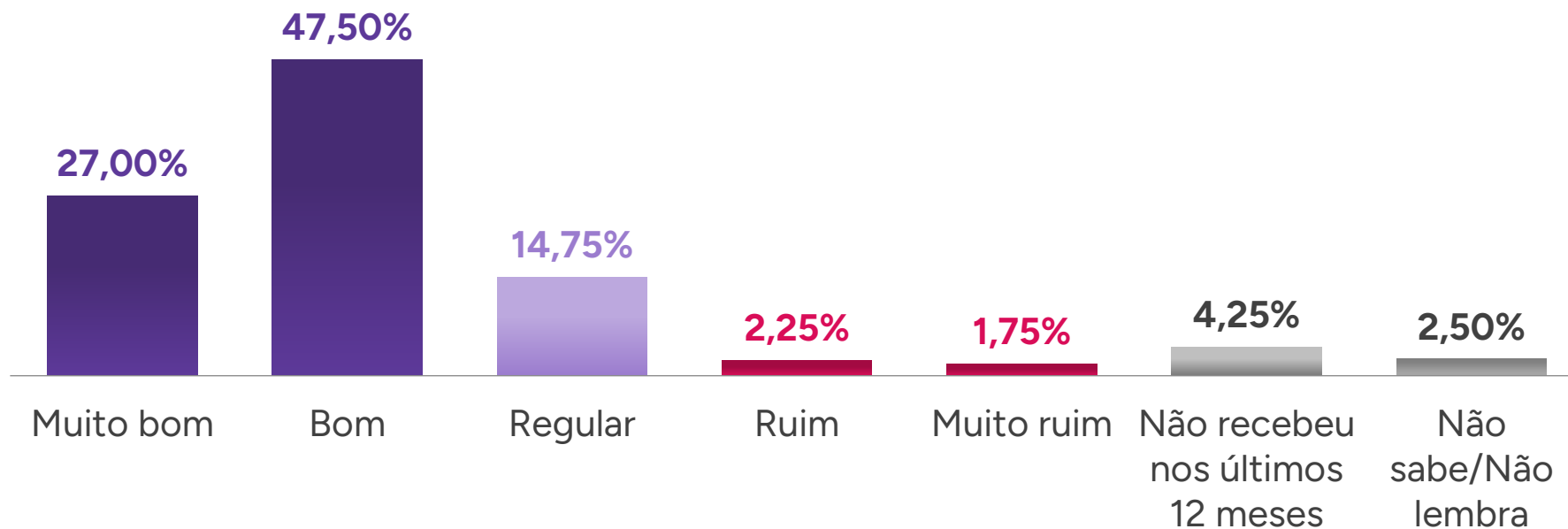
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não	292	73,00%	2,22%	4,35%	68,65%	77,35%
Não sabe/Não lembra	74	18,50%	1,94%	3,81%	14,69%	22,31%



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, 79,89% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 4,29% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,89%

Bottom2Box
4,29%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (373)

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	77,16%	197
PF	82,95%	176

Gênero

Masculino	81,48%	162
Feminino	78,67%	211

Faixa Etária

18 a 34	81,25%	96
35 a 55	75,17%	145
56 ou mais	84,09%	132

Cidade

Campo Mourão	76,55%	145
Outras cidades	82,02%	228



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

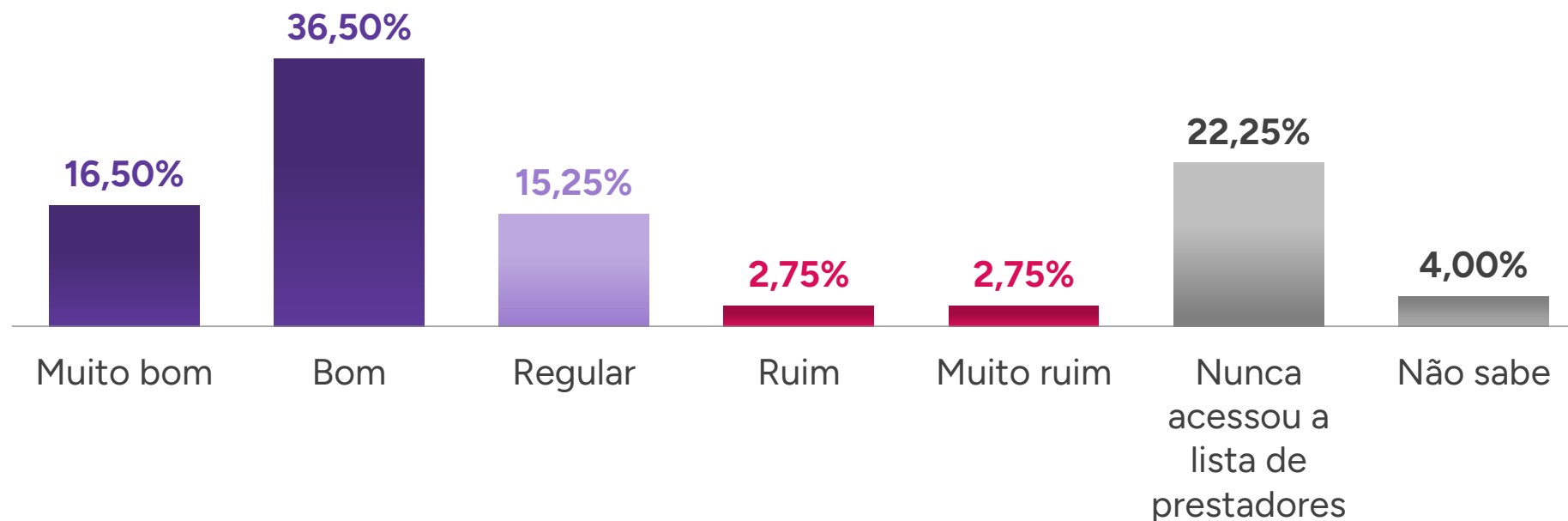
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	108	27,00%	2,22%	4,35%	22,65%	31,35%
Bom	190	47,50%	2,50%	4,89%	42,61%	52,39%
Regular	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não recebeu nos últimos 12 meses	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não sabe/Não lembra	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



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)?



71,86% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto 7,46% a classificaram como ruim ou muito ruim. Pouco mais de um quarto não acessou a lista ou não avaliou.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
71,86%

Bottom2Box
7,46%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (295)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

66,67%

159

PF

77,94%

136

Gênero

Masculino

78,95%

133

Feminino

66,05%

162

Faixa Etária

18 a 34

69,05%

84

35 a 55

69,91%

113

56 ou mais

76,53%

98

Cidade

Campo Mourão

66,10%

118

Outras cidades

75,71%

177



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	66	16,50%	1,86%	3,64%	12,86%	20,14%
Bom	146	36,50%	2,41%	4,72%	31,78%	41,22%
Regular	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca acessou a lista de prestadores	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Não sabe	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 79,51% dos beneficiários relataram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 20,49% afirmaram ter obtido esse acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Quando consideradas as situações de urgência e emergência, 86,50% informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, ao passo que 13,50% relataram atendimento apenas em algumas ocasiões. Cabe destacar que um pouco mais de dois quintos dos entrevistados não recorreram a atendimentos de urgência no período analisado.

No que se refere à comunicação preventiva, 8,50% dos beneficiários afirmaram ter recebido esse tipo de orientação do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De maneira geral, a atenção em saúde foi bem avaliada: 79,89% classificaram o atendimento recebido como bom ou muito bom, enquanto apenas 4,29% o consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 71,86% dos beneficiários, ao passo que 7,46% atribuíram ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

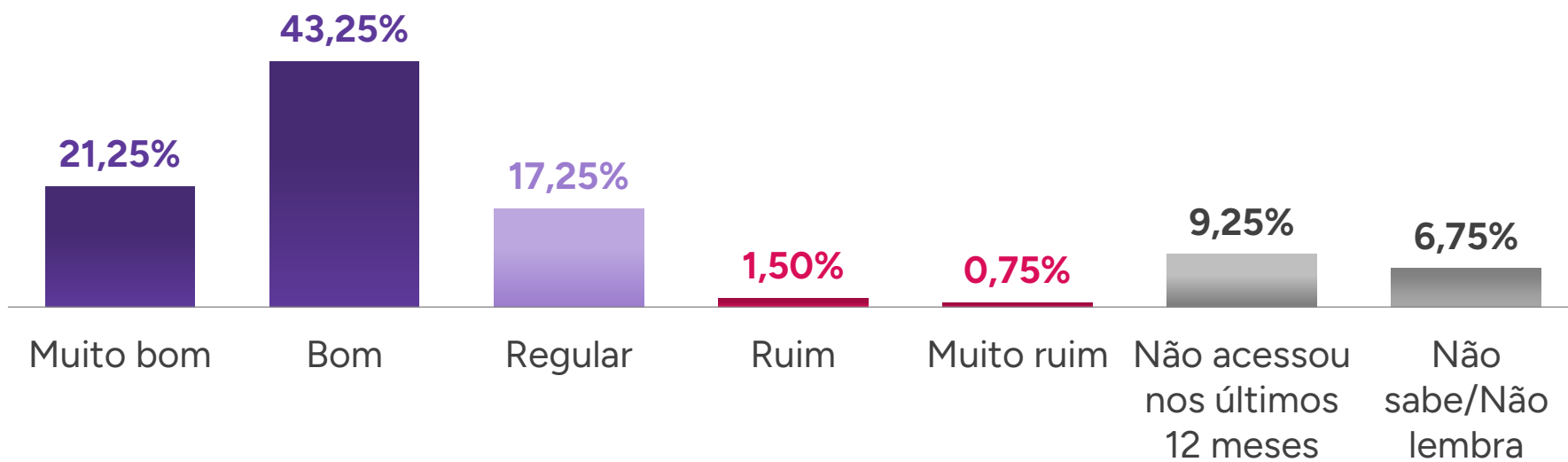




Canais de Atendimento



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, 76,79% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto apenas 2,68% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
76,79%

Bottom2Box
2,68%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (336)

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	 75,58%	 172
PF	78,05%	164

Gênero

Masculino	79,02%	143
Feminino	75,13%	193

Faixa Etária

18 a 34	76,19%	84
35 a 55	75,57%	131
56 ou mais	78,51%	121

Cidade

Campo Mourão	76,00%	125
Outras cidades	77,25%	211



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

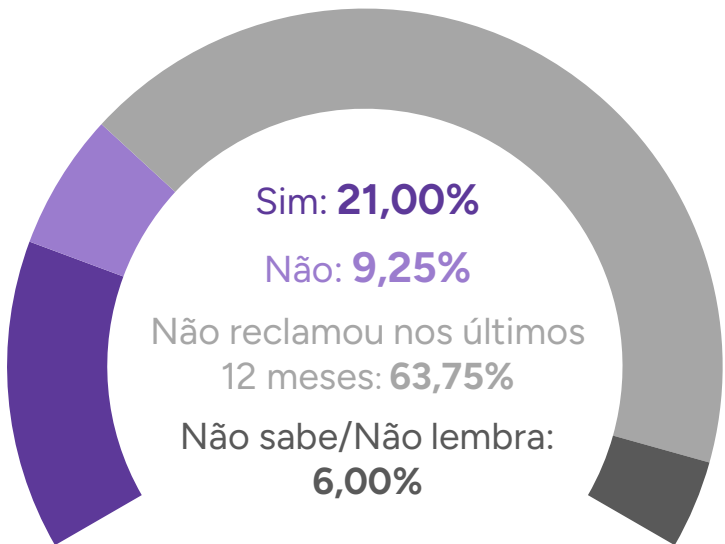
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Bom	173	43,25%	2,48%	4,86%	38,39%	48,11%
Regular	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não acessou nos últimos 12 meses	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Não sabe/Não lembra	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%



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?



Pouco menos de um terço dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 69,42% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	17,92%	9,43%	67,45%	5,19%	212
PF	24,47%	9,04%	59,57%	6,91%	188
Gênero					
Masculino	17,05%	7,39%	67,05%	8,52%	176
Feminino	24,11%	10,71%	61,16%	4,02%	224
Idade					
18 a 34	14,42%	7,69%	71,15%	6,73%	104
35 a 55	22,44%	9,62%	60,90%	7,05%	156
56 ou mais	24,29%	10,00%	61,43%	4,29%	140
Cidade					
Campo Mourão	17,95%	7,69%	67,31%	7,05%	156
Outras cidades	22,95%	10,25%	61,48%	5,33%	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

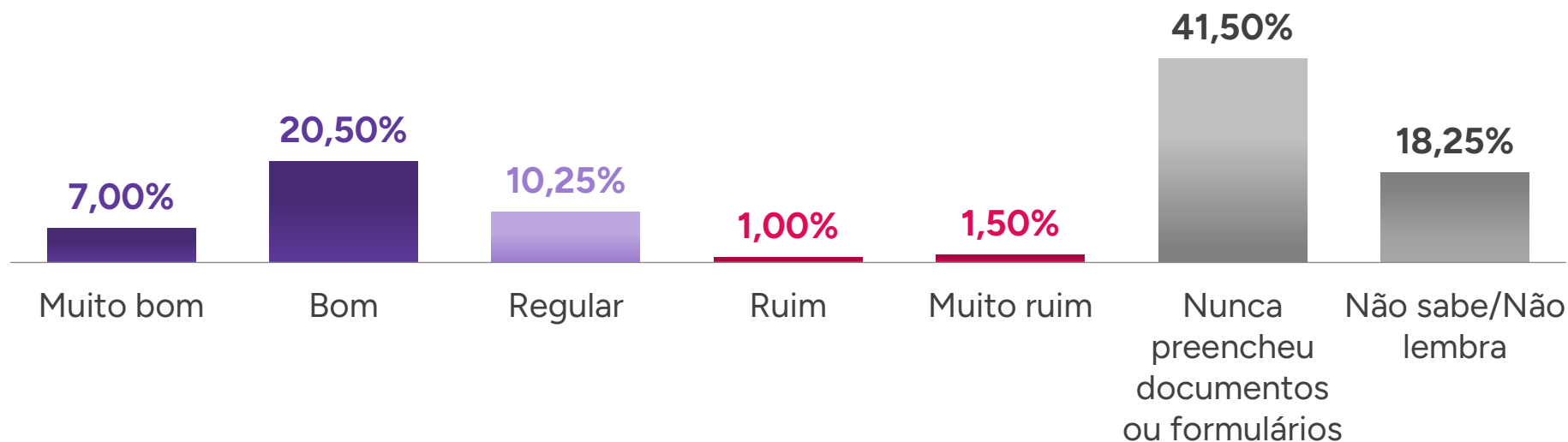
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Não	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Não reclamou nos últimos 12 meses	255	63,75%	2,40%	4,71%	59,04%	68,46%
Não sabe/Não lembra	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%



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?



68,32% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 6,21% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Mais da metade dos beneficiários declarou nunca ter preenchido ou não soube avaliar.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
68,32%

Bottom2Box
6,21%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (161)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 67,05% 88

PF 69,86% 73

Gênero

Masculino 75,00% 76

Feminino 62,35% 85

Faixa Etária

18 a 34 69,81% 53

35 a 55 60,00% 65

56 ou mais 79,07% 43

Cidade

Campo Mourão 72,13% 61

Outras cidades 66,00% 100



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	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Regular	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Nunca preencheu documentos ou formulários	166	41,50%	2,46%	4,83%	36,67%	46,33%
Não sabe/Não lembra	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponibilizados, tanto presenciais quanto digitais. Dentre esses usuários, 76,79% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto apenas 2,68% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim.

No que se refere às reclamações, pouco menos de um terço dos beneficiários informou ter registrado alguma demanda junto à Operadora e, entre esses, 69,42% relataram que suas solicitações foram resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 68,32% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, ao passo que 6,21% o consideraram ruim ou muito ruim. Vale destacar mais da metade dos beneficiários não avaliaram esse item, por não ter realizado o preenchimento ou por não se recordar da experiência.

06

Avaliação Geral

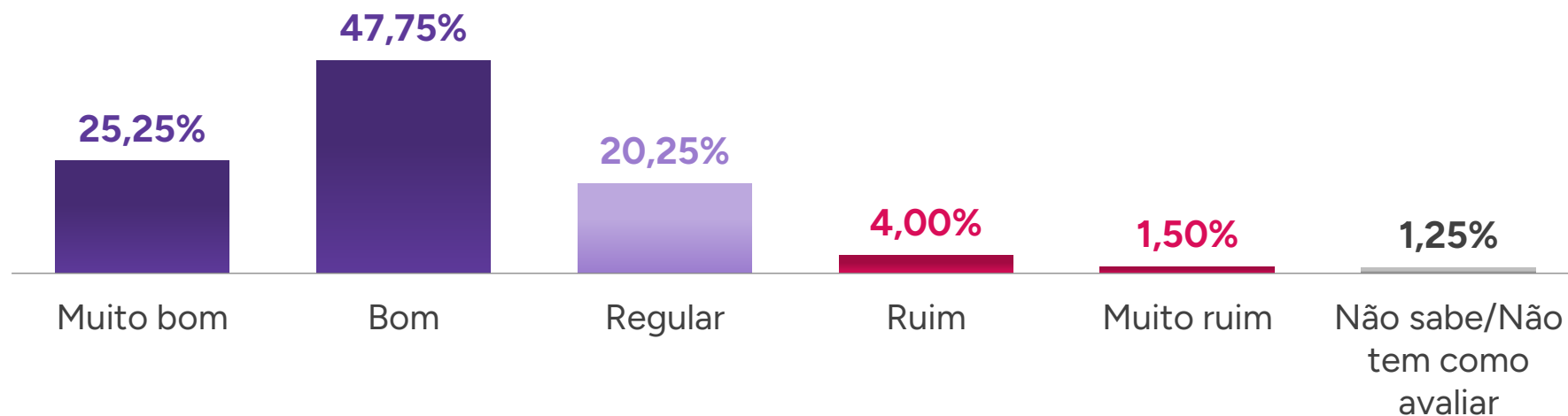




Avaliação Geral



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



73,92% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 5,57% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
73,92%

Bottom2Box
5,57%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (395)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 71,90% 210

PF 76,22% 185

Gênero

Masculino 79,43% 175

Feminino 69,55% 220

Faixa Etária

18 a 34 76,92% 104

35 a 55 68,18% 154

56 ou mais 78,10% 137

Cidade

Campo Mourão 72,08% 154

Outras cidades 75,10% 241



Avaliação Geral



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

Estatísticas

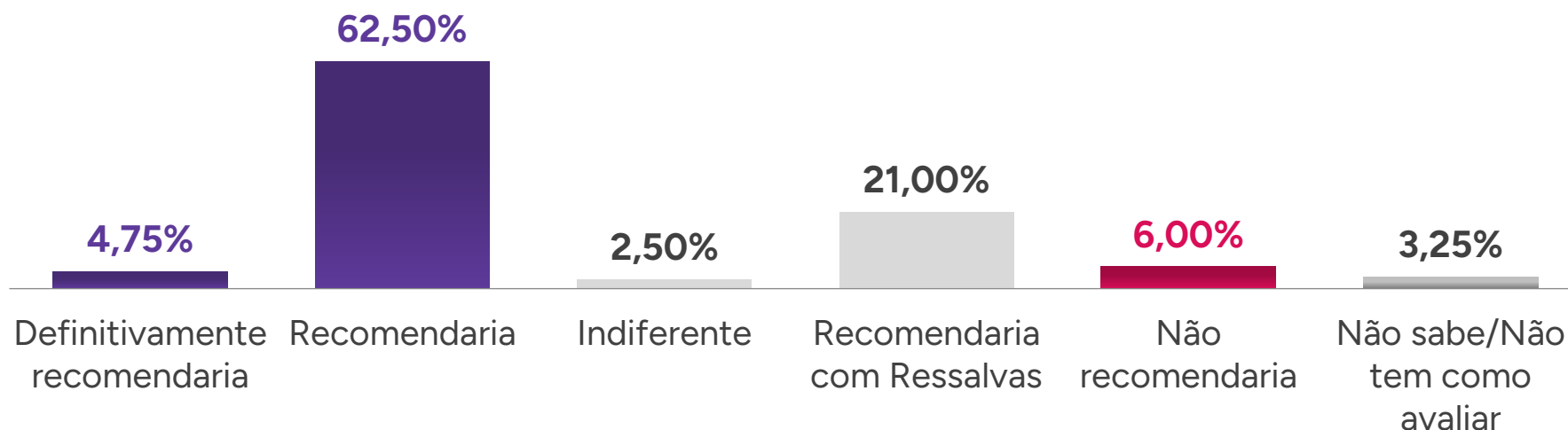
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	101	25,25%	2,17%	4,26%	20,99%	29,51%
Bom	191	47,75%	2,50%	4,90%	42,85%	52,65%
Regular	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não sabe/Não tem 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?



Do total de beneficiários, 69,51% afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 6,20% declararam que não o recomendariam.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
69,51%

Não recomendaria
6,20%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (387)

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	 68,60%	 207
PF	70,56%	180

Gênero

Masculino	73,37%	169
Feminino	66,51%	218

Faixa Etária

18 a 34	73,53%	102
35 a 55	64,94%	154
56 ou mais	71,76%	131

Cidade

Campo Mourão	70,00%	150
Outras cidades	69,20%	237



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	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Recomendaria	250	62,50%	2,42%	4,74%	57,76%	67,24%
Indiferente	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Recomendaria com Ressalvas	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Não recomendaria	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%
Não sabe/Não tem como avaliar	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Avaliação Geral

De forma geral, 73,92% dos beneficiários classificaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 5,57% o avaliaram como ruim ou muito ruim.

Além disso, 69,51% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 6,20% declararam que não o recomendariam.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	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	79,51%	76,56%	82,68%	81,53%	78,04%	74,23%	78,32%	84,73%	77,30%	80,87%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	86,50%	87,40%	85,45%	85,57%	87,14%	84,85%	86,27%	88,41%	89,69%	84,29%
 Recebeu alguma comunicação	8,50%	6,60%	10,64%	4,55%	11,61%	8,65%	7,05%	10,00%	8,97%	8,20%
 Atenção em saúde recebida	79,89%	77,16%	82,95%	81,48%	78,67%	81,25%	75,17%	84,09%	76,55%	82,02%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	71,86%	66,67%	77,94%	78,95%	66,05%	69,05%	69,91%	76,53%	66,10%	75,71%
 Atendimento dos canais	76,79%	75,58%	78,05%	79,02%	75,13%	76,19%	75,57%	78,51%	76,00%	77,25%
 Fez alguma reclamação	30,25%	27,36%	33,51%	24,43%	34,82%	22,12%	32,05%	34,29%	25,64%	33,20%
 Teve a demanda resolvida	69,42%	65,52%	73,02%	69,77%	69,23%	65,22%	70,00%	70,83%	70,00%	69,14%
 Facilidade no preenchimento de documentos	68,32%	67,05%	69,86%	75,00%	62,35%	69,81%	60,00%	79,07%	72,13%	66,00%
 Qualificação do plano	73,92%	71,90%	76,22%	79,43%	69,55%	76,92%	68,18%	78,10%	72,08%	75,10%
 Recomendação do plano	69,51%	68,60%	70,56%	73,37%	66,51%	73,53%	64,94%	71,76%	70,00%	69,20%



Considerações Finais



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

- Acesso à atenção imediata quando necessitado.



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

- Atenção em saúde recebida;
- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
- Atendimento dos canais;
- Qualificação do plano;
- Facilidade de acesso a lista de prestadores.



Zona de Risco, Top2Box até 69%:

- Recomendação do plano;
- Facilidade no preenchimento de documentos.
- 8,50% receberam algum comunicado da Operadora
- Pouco menos de um terço dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 69,42% tiveram suas solicitações resolvidas.



Inteligência
em Pesquisas



(41) 3092-7505



zoom@zoompesquisas.com.br



www.zoompesquisas.com.br



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