

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 Pato Branco 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 Pato Branco com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Pato Branco.



Operadora

Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico. Registrada sob n.º 370681 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda Me
Responsável: Joana Paula Machado

Metodologia

Pesquisa Quantitativa

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

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

Tipo de Amostra

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

Universo e Amostra

Universo: 38.260
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 11/11/2023

Período da Coleta

08/12/2023 a 08/01/2024.

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 Pato Branco é 48.957 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 38.260 cadastros. Foram abordados 7.811 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	406
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	206
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	8
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	7,154
u) Outros**	37
Beneficiário não contatado	30,449
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), 6 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 Pato Branco 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 Pato Branco 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.

Metodologia

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

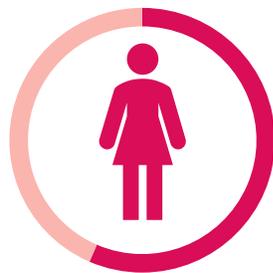
Perfil da Amostra



Gênero



43,50%

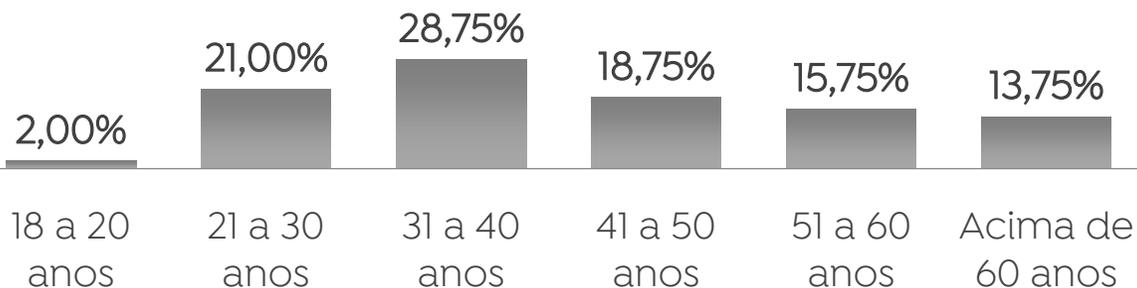


56,50%



Faixa Etária

Média
43 anos



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%



Tipo de Beneficiário

Titular
63,25%



Dependente
36,75%



Tipo de Plano

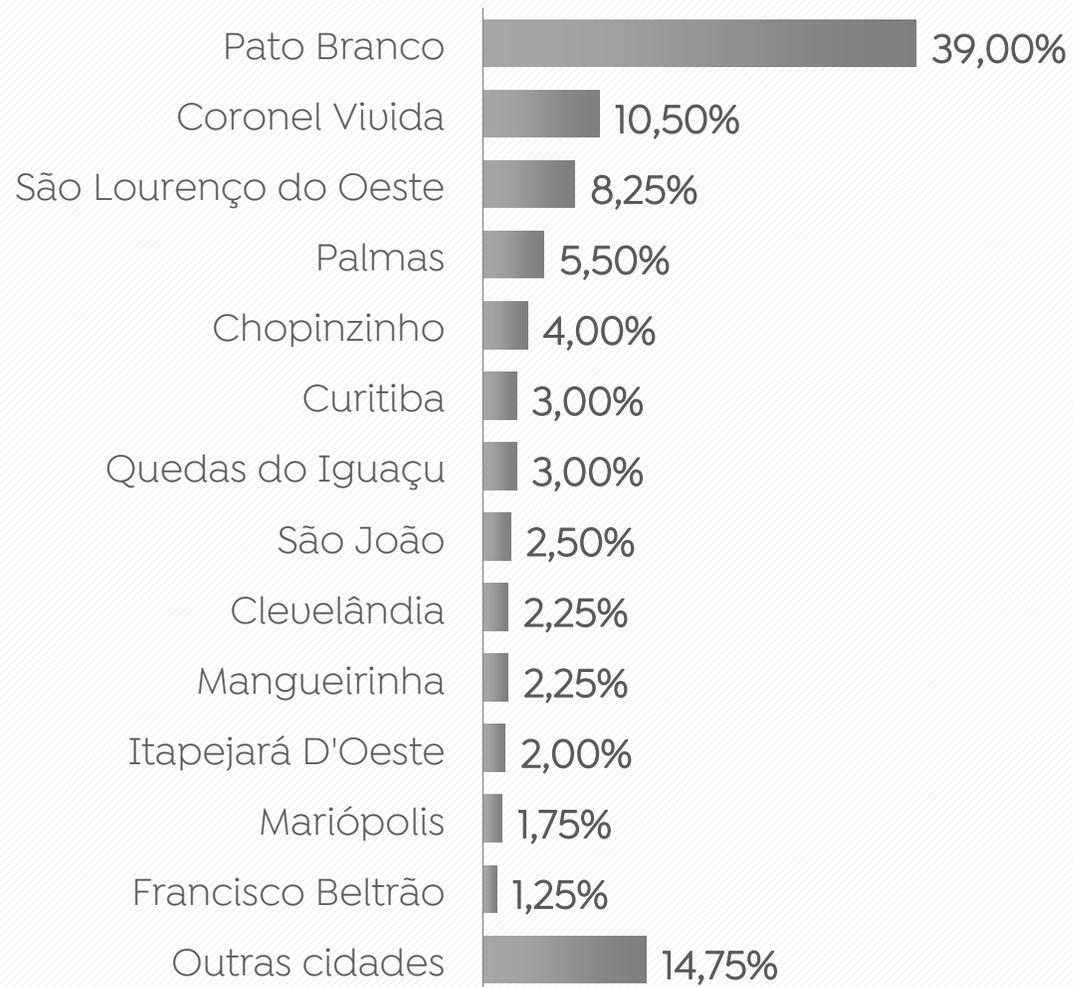
PJ
81,00%



PF
19,00%

Perfil da Amostra

Cidade



Atenção à Saúde



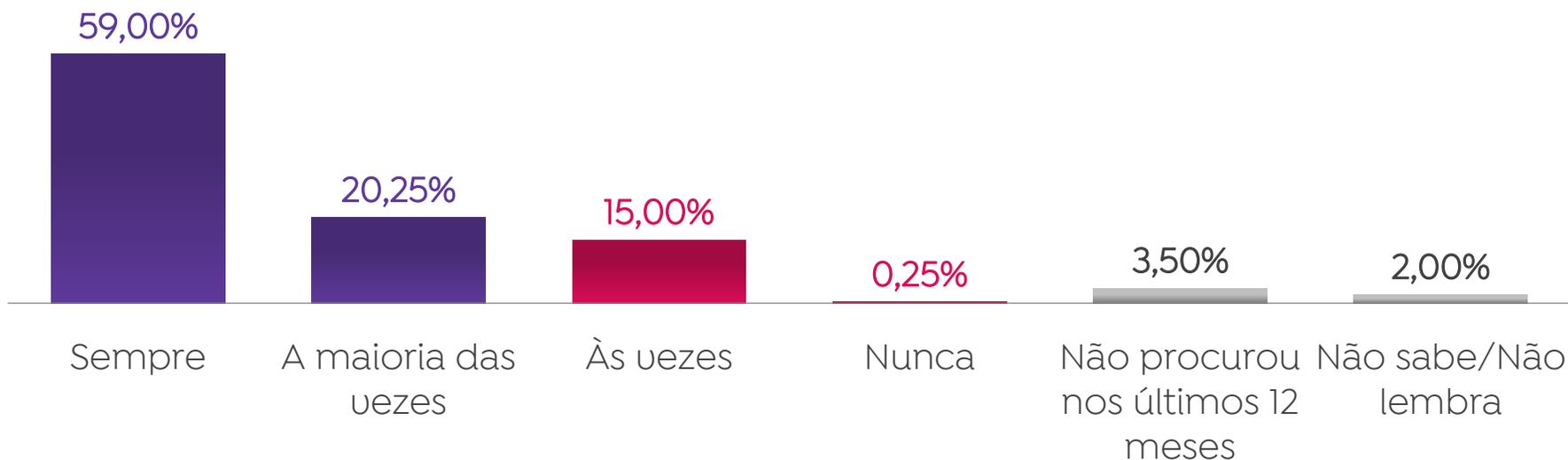
zoom

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 maior parte dos beneficiários que buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes, quase um quinto encontrou dificuldade ocasional no acesso ao atendimento. O Top2Box atingido foi de 83,86% e se posicionou na Zona de Satisfação.

Top2Box
83,86%

Bottom2Box
16,14%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (378)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Top2Box	Amplitude
	Plano		
	PJ	83,66%	306
	PF	84,72%	72
	Gênero		
	Masculino	85,63%	160
	Feminino	82,57%	218
	Idade		
	De 18 a 34	84,33%	134
	De 35 a 49	81,45%	124
	50 ou mais	85,83%	120
	Cidade		
	Pato Branco	80,14%	146
	Outras cidades	86,21%	232

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?

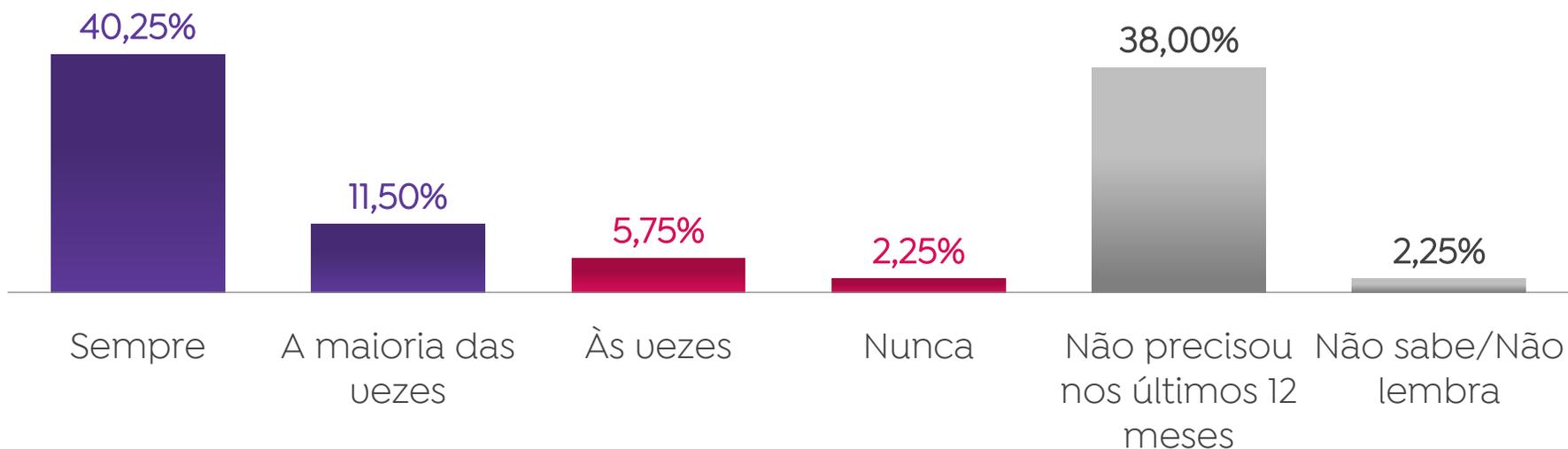
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	236	59,00%	2,46%	4,82%	54,18%	63,82%
A maioria das vezes	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Às vezes	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Nunca	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não procurou nos últimos 12 meses	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
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?



Dois quintos dos entrevistados não necessitaram ou não lembra de ter buscado atenção imediata nos últimos 12 meses. Entre aqueles que utilizaram, a maior parte obteve acesso sempre ou na maioria das vezes que buscou o atendimento. O Top2Box é de 86,61%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
86,61%

Bottom2Box
13,39%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (239)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	85,79%	197
PF	90,48%	42
Gênero		
Masculino	90,72%	97
Feminino	83,80%	142
Idade		
De 18 a 34	87,06%	85
De 35 a 49	82,93%	82
50 ou mais	90,28%	72
Cidade		
Pato Branco	84,11%	107
Outras cidades	88,64%	132

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?

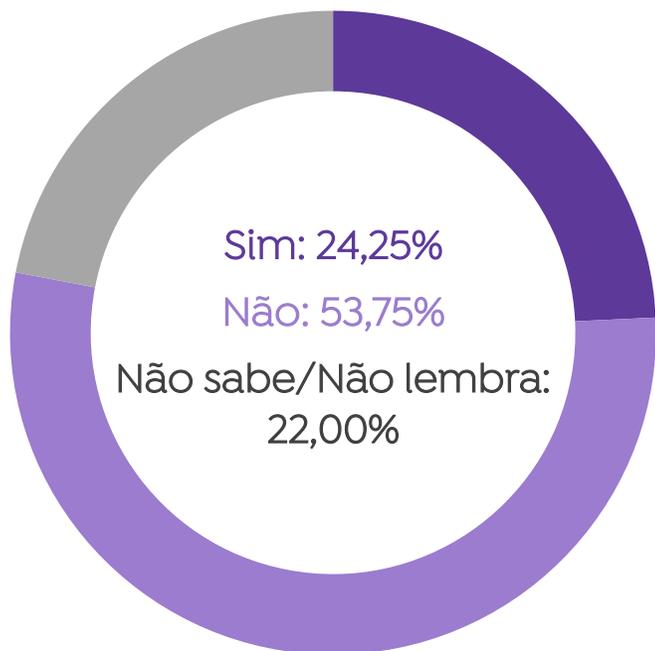
Estatísticas

	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	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Às vezes	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Nunca	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não precisou nos últimos 12 meses	152	38,00%	2,43%	4,76%	33,24%	42,76%
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.?



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

[Por Perfil]



Plano



PJ

25,31%

324

PF

19,74%

76



Gênero

Masculino

21,84%

174

Feminino

26,11%

226



Idade

De 18 a 34

28,87%

142

De 35 a 49

20,30%

133

50 ou mais

23,20%

125



Cidade

Pato Branco

23,08%

156

Outras cidades

25,00%

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.?

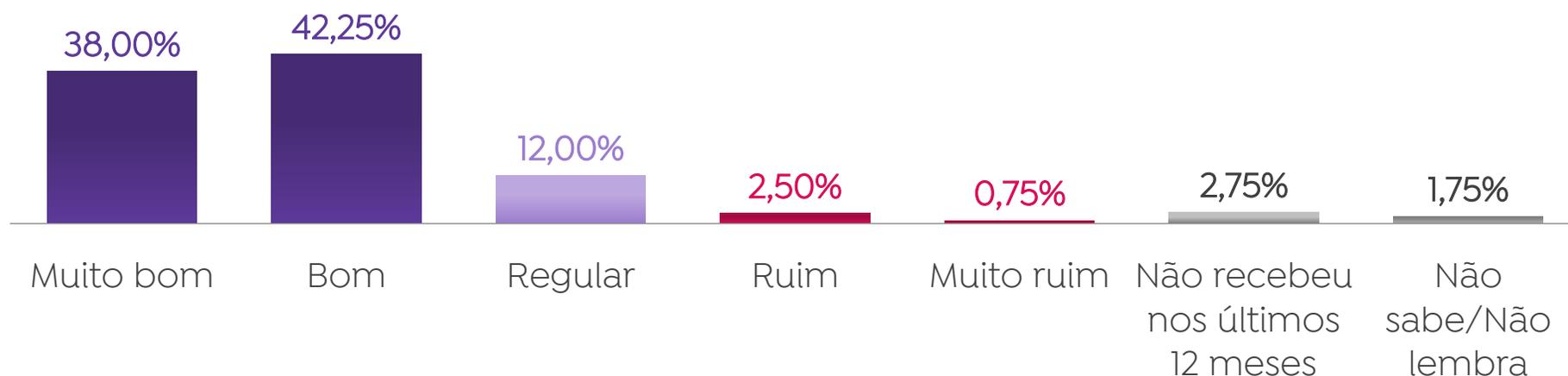
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Não	215	53,75%	2,49%	4,89%	48,86%	58,64%
Não sabe/Não lembra	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%

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 avaliou toda a atenção em saúde recebida como Bom ou Muito bom. A insatisfação é reduzida e um décimo avaliou como regular. O Top2Box é de 84,03%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
84,03%

Bottom2Box
3,40%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (382)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	84,47%	309
PF	82,19%	73
Gênero		
Masculino	85,98%	164
Feminino	82,57%	218
Idade		
De 18 a 34	86,96%	138
De 35 a 49	81,45%	124
50 ou mais	83,33%	120
Cidade		
Pato Branco	78,52%	149
Outras cidades	87,55%	233

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)?

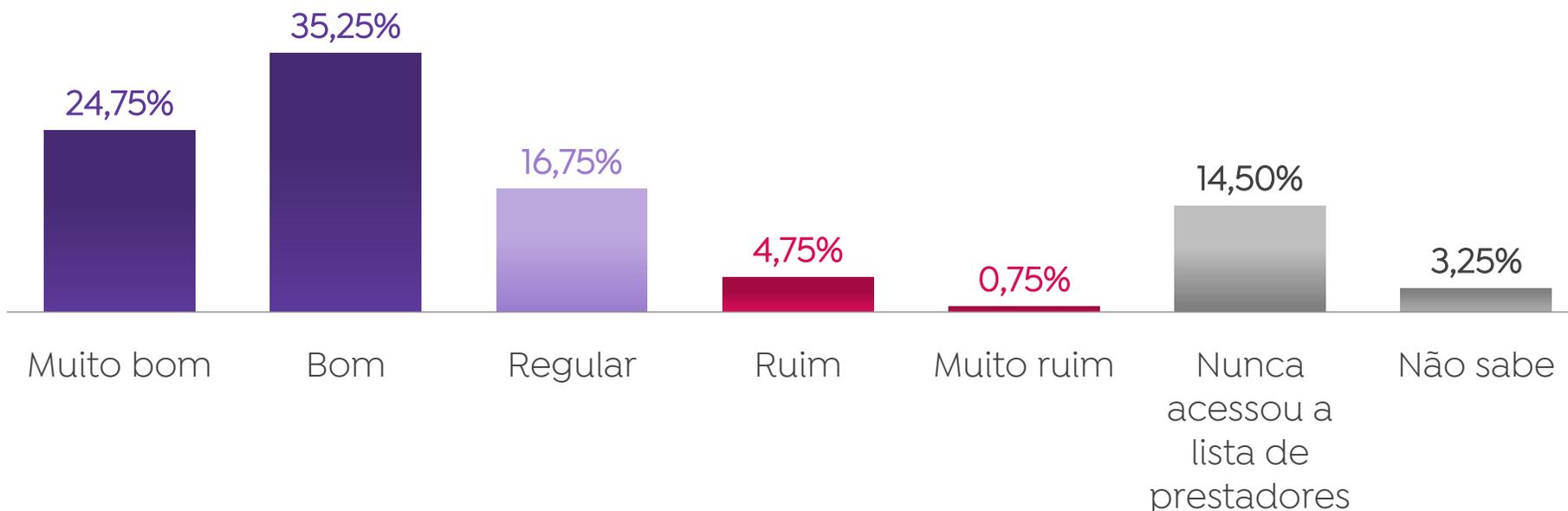
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	152	38,00%	2,43%	4,76%	33,24%	42,76%
Bom	169	42,25%	2,47%	4,84%	37,41%	47,09%
Regular	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não recebeu nos últimos 12 meses	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

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)?



Entre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados, menos de um décimo apresentou insatisfação com a facilidade de acesso. O Top2Box é de 72,95%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
72,95%

Bottom2Box
6,69%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (329)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	74,81%	270
PF	64,41%	59
Gênero		
Masculino	76,12%	134
Feminino	70,77%	195
Idade		
De 18 a 34	77,97%	118
De 35 a 49	68,14%	113
50 ou mais	72,45%	98
Cidade		
Pato Branco	70,23%	131
Outras cidades	74,75%	198

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	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Bom	141	35,25%	2,39%	4,68%	30,57%	39,93%
Regular	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Ruim	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca acessou a lista de prestadores	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%
Não sabe	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde nos últimos 12 meses, entre eles, a avaliação do acesso ao atendimento quando necessitado apresentou Top2Box de 83,86%.
- A avaliação do acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 86,61%.
- Um quarto recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação da atenção em saúde recebida nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 84,03%.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 72,95%.

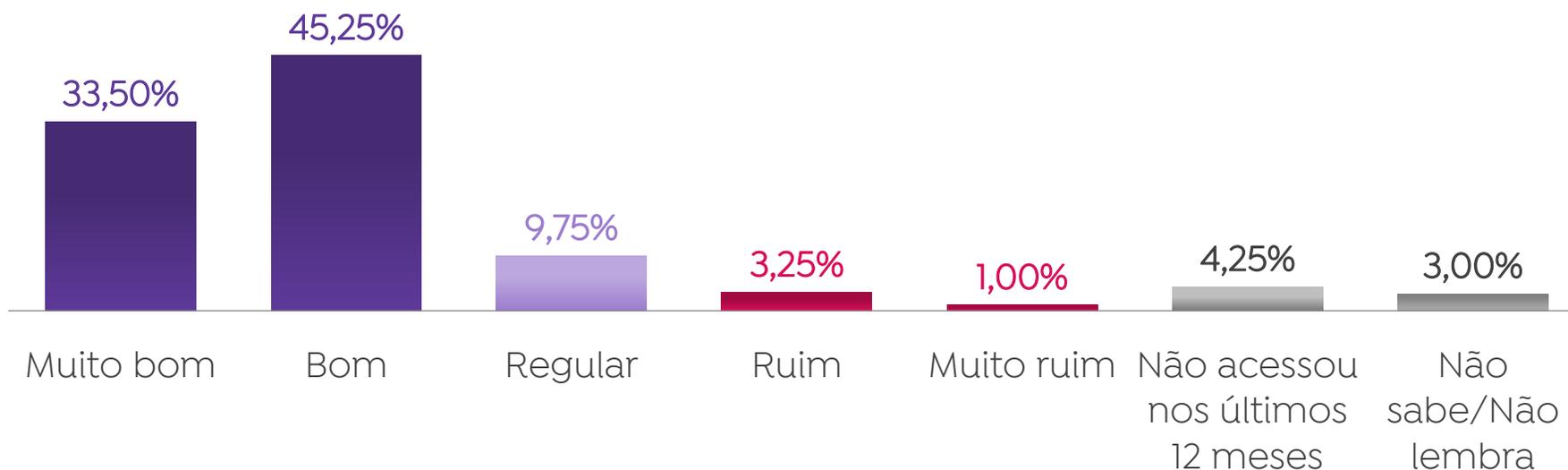
Canais de Atendimento



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?



93% dos beneficiários acessaram algum canal de atendimento da Operadora, tanto físico quanto digital. A maioria avaliou o acesso as informações de que precisava de forma positiva, menos de 5% estão insatisfeitos e um décimo avaliou como regular. O Top2Box é de 84,91%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
84,91%

Bottom2Box
4,58%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Amostragem
Plano		
PJ	85,67%	300
PF	81,69%	71
Gênero		
Masculino	85,00%	160
Feminino	84,83%	211
Idade		
De 18 a 34	86,47%	133
De 35 a 49	86,18%	123
50 ou mais	81,74%	115
Cidade		
Pato Branco	84,25%	146
Outras cidades	85,33%	225

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?

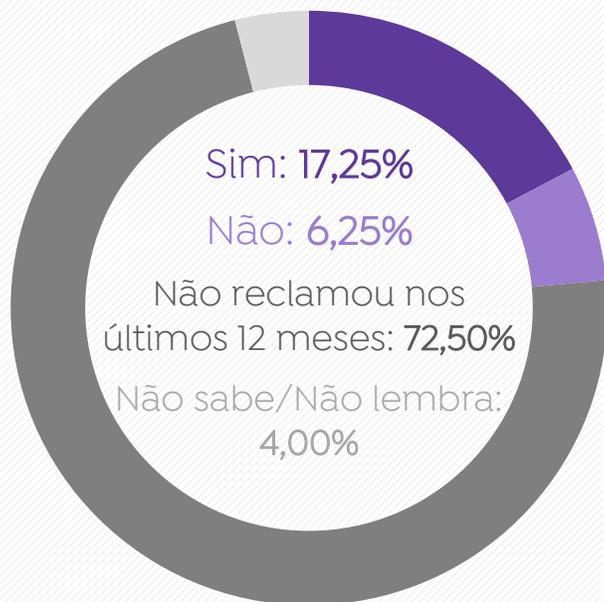
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
Bom	181	45,25%	2,49%	4,88%	40,37%	50,13%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não acessou nos últimos 12 meses	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

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?



Quase um quarto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 73% tiveram a sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	16,98%	6,17%	72,53%	4,32%	324
PF	18,42%	6,58%	72,37%	2,63%	76
Gênero 					
Masculino	18,39%	5,17%	71,84%	4,60%	174
Feminino	16,37%	7,08%	73,01%	3,54%	226
Idade 					
De 18 a 34	16,20%	3,52%	76,76%	3,52%	142
De 35 a 49	18,05%	8,27%	69,17%	4,51%	133
50 ou mais	17,60%	7,20%	71,20%	4,00%	125
Cidade 					
Pato Branco	16,67%	8,97%	70,51%	3,85%	156
Outras cidades	17,62%	4,51%	73,77%	4,10%	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?

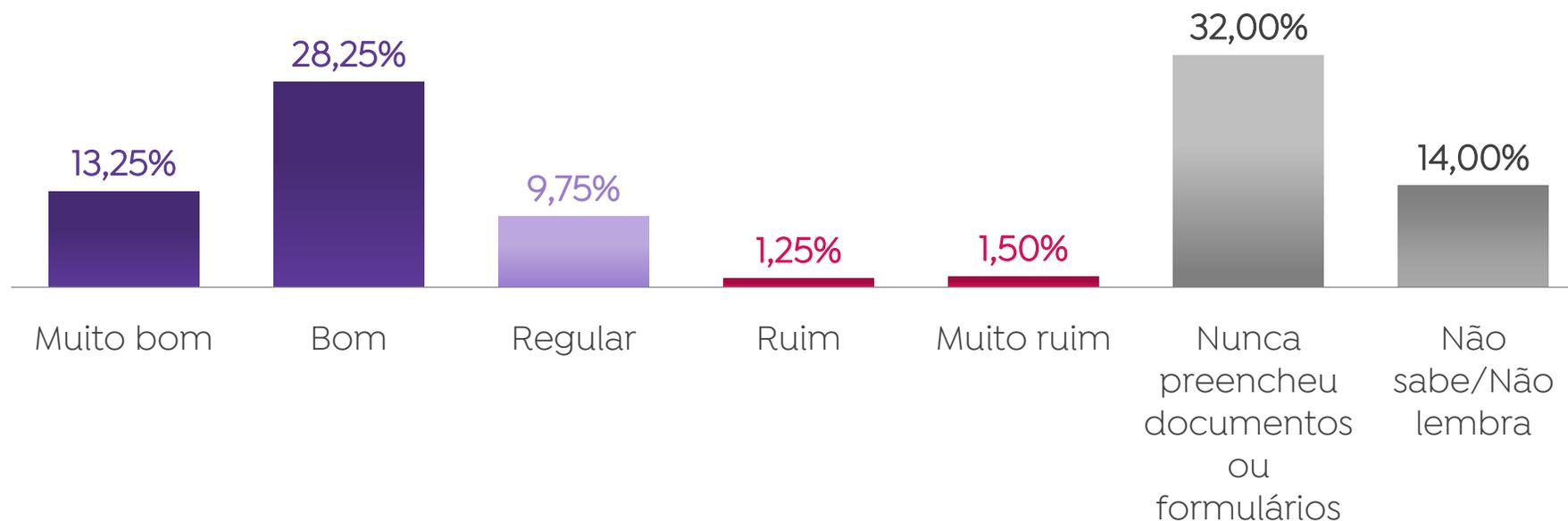
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Não	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Não reclamou nos últimos 12 meses	290	72,50%	2,23%	4,38%	68,12%	76,88%
Não sabe/Não lembra	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%

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?



Pouco menos da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 76,85%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box
76,85%

Bottom2Box
5,09%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (216)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	76,72%	189
PF	77,78%	27
Gênero		
Masculino	74,23%	97
Feminino	78,99%	119
Idade		
De 18 a 34	77,65%	85
De 35 a 49	77,63%	76
50 ou mais	74,55%	55
Cidade		
Pato Branco	74,70%	83
Outras cidades	78,20%	133

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	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Bom	113	28,25%	2,25%	4,41%	23,84%	32,66%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Nunca preencheu documentos ou formulários	128	32,00%	2,33%	4,57%	27,43%	36,57%
Não sabe/Não lembra	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizaram os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 84,91% dos beneficiários consideraram o atendimento Bom ou Muito Bom, o que posiciona o indicador Top2Box na Zona de Satisfação
- 73% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto aos documentos e formulários, quase a metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 76,85% avaliaram como Bom ou Muito Bom a facilidade de preenchimento e envio.

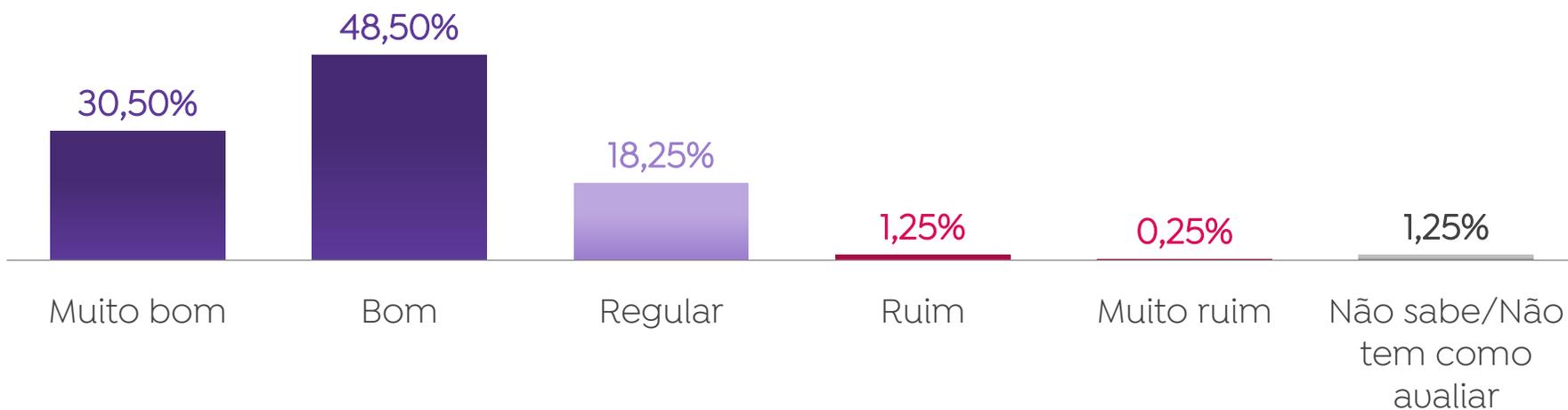
Avaliação Geral



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 80,00%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box
80,00%

Bottom2Box
1,52%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (395)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,56%	320
PF	73,33%	75

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	84,21%	171
Feminino	76,79%	224

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	84,40%	141
De 35 a 49	73,08%	130
50 ou mais	82,26%	124

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Pato Branco	72,73%	154
Outras cidades	84,65%	241

Avaliação Geral



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

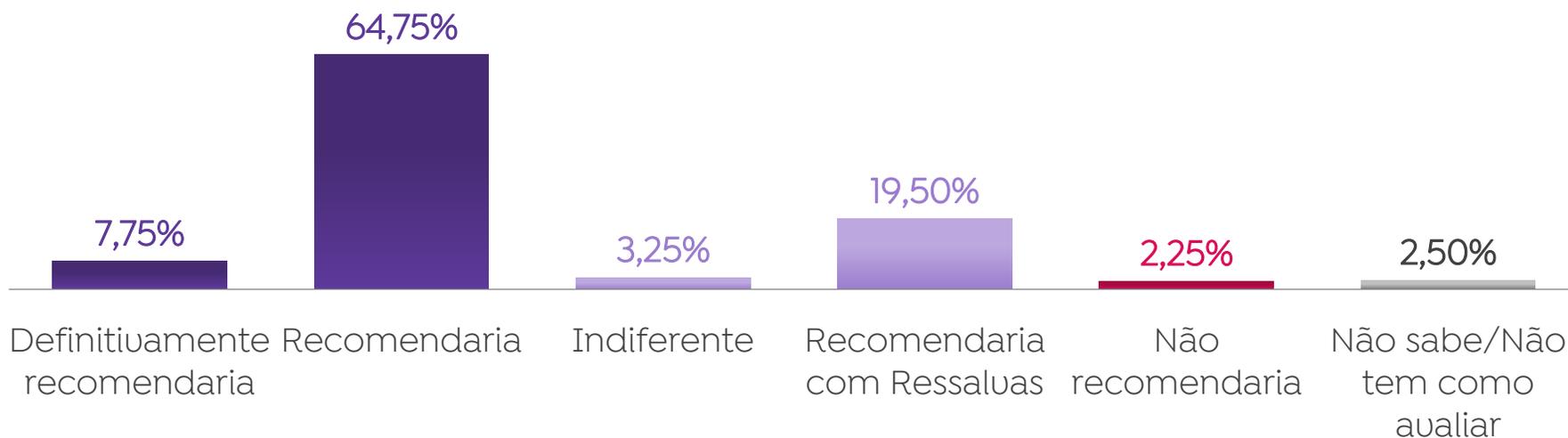
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	122	30,50%	2,30%	4,51%	25,99%	35,01%
Bom	194	48,50%	2,50%	4,90%	43,60%	53,40%
Regular	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
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 indicaria o plano para conhecidos e apenas 2,31% não o recomendaria. O Top2Box é de 74,36%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria
74,36%

Não
recomendaria
2,31%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

Zona de Atenção

Recomendaria [Por Perfil]

Plano		
PJ	74,45%	317
PF	73,97%	73

Gênero		
Masculino	76,88%	173
Feminino	72,35%	217

Idade		
De 18 a 34	75,89%	141
De 35 a 49	67,94%	131
50 ou mais	79,66%	118

Cidade		
Pato Branco	67,33%	150
Outras cidades	78,75%	240

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	31	7,75%	1,34%	2,62%	5,13%	10,37%
Recomendaria	259	64,75%	2,39%	4,68%	60,07%	69,43%
Indiferente	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria com Ressalvas	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Não recomendaria	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não sabe/Não tem como avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano da Unimed Pato Branco é positiva, o indicador apresentou Top2Box de 80,00%.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 3% não o recomendaria, enquanto 74,36% indicariam o plano para amigos ou familiares.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 34	De 35 a 49	50 ou mais	Pato Branco	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	83,86%	83,66%	84,72%	85,63%	82,57%	84,33%	81,45%	85,83%	80,14%	86,21%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	86,61%	85,79%	90,48%	90,72%	83,80%	87,06%	82,93%	90,28%	84,11%	88,64%
 Recebeu alguma comunicação	24,25%	25,31%	19,74%	21,84%	26,11%	28,87%	20,30%	23,20%	23,08%	25,00%
 Atenção em saúde recebida	84,03%	84,47%	82,19%	85,98%	82,57%	86,96%	81,45%	83,33%	78,52%	87,55%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	72,95%	74,81%	64,41%	76,12%	70,77%	77,97%	68,14%	72,45%	70,23%	74,75%
 Atendimento dos canais	84,91%	85,67%	81,69%	85,00%	84,83%	86,47%	86,18%	81,74%	84,25%	85,33%
 Fez alguma reclamação	23,50%	23,15%	25,00%	23,56%	23,45%	19,72%	26,32%	24,80%	25,64%	22,13%
 Teve a demanda resolvida	73,40%	73,33%	73,68%	78,05%	69,81%	82,14%	68,57%	70,97%	65,00%	79,63%
 Facilidade no preenchimento de documentos	76,85%	76,72%	77,78%	74,23%	78,99%	77,65%	77,63%	74,55%	74,70%	78,20%
 Qualificação do plano	80,00%	81,56%	73,33%	84,21%	76,79%	84,40%	73,08%	82,26%	72,73%	84,65%
 Recomendação do plano	74,36%	74,45%	73,97%	76,88%	72,35%	75,89%	67,94%	79,66%	67,33%	78,75%



Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 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.
- Um quarto 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