

Nota Técnica  
IDSS Ano Base 2025

# Satisfação Beneficiários

MARÇO 2026

**Unimed**   
Pato Branco

**zoom** Inteligência  
em Pesquisas





# Índice

**01** ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS **slide 03**

---

**02** PLANO AMOSTRAL **slide 15**

---

**03** QUESTIONÁRIO DA PESQUISA **slide 18**

---

01

# Especificações Técnicas



# Especificações Técnicas

---

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS ([https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfacao.pdf)) fossem respeitados.

## **- Qualidade do cadastro de beneficiários**

As entrevistas foram realizadas de forma online, aplicada 100% via WhatsApp, utilizando bot oficial homologado pela Meta (WhatsApp Business API), conforme a disponibilidade dos beneficiários sorteados. Cada participante recebeu até três convites ou lembretes para responder ao questionário, enviados em dias e horários alternados. Quando não havia resposta após as três tentativas, um novo beneficiário era sorteado para substituição. 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.

## **- Período de realização da pesquisa:**

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Pato Branco, foi realizada entre 25/02/2026 a 09/03/2026, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2020).

# Especificações Técnicas

---

## **- Unidade de análise e resposta:**

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Pato Branco, independentemente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento Técnico da ANS.

## **- População alvo e os estratos adotados:**

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 34 / 35 a 49 / 50 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (PF e PJ) e
- Cidade (Pato Branco e Outras Cidades)

## **- Sistemas de referência:**

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Unimed Pato Branco, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

# Especificações Técnicas

---

## **- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:**

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Unimed Pato Branco através da proporção, que é definida pela razão entre número de elementos com determinada característica pelo número total de ocorrências registradas no conjunto (de todos os valores que a variável pode assumir).

## **- Descrição da população amostrada:**

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Pato Branco, com 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e colaboradores da Operadora.

## **- Definição do tipo de coleta que será utilizada:**

As entrevistas foram realizadas de forma online, utilizando o método CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), utilizando bot oficial homologado pela Meta (WhatsApp Business API), encaminhado aos participantes por meio do aplicativo WhatsApp.

Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada.

Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas questões complementares. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e quais eram as questões adicionais da Operadora.

# Especificações Técnicas

---

## **- Cadastro de beneficiários:**

Dos 37.214 cadastros de beneficiários da Unimed Pato Branco com 18 anos ou mais, foram contatados 5.822 beneficiários no decorrer da pesquisa. 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.

## **- Definição do plano amostral:**

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Após a determinação dos estratos, foi realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Pato Branco.

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.

# Especificações Técnicas

## - Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Pato Branco foi de 4,9%, tendo em vista o universo de 37.214 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 400 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n – amostra calculada

N – população

Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral

Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <https://surveysystem.com/sscalc.htm>

# ● Especificações Técnicas

## - Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

Proporção  $\hat{p} = \frac{X}{n}$

X - número de elementos com determinada característica  
n - tamanho da amostra

Erro amostral  $\varepsilon = Z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança  
p - verdadeira probabilidade do evento  
n - tamanho da amostra

## - Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

## - Descrição dos procedimentos para o tratamento de 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. Para Mattar (2008), 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 automatizado, o que impossibilita alterações na sequência das perguntas. Do ponto de vista operacional, a distribuição controlada dos convites em lotes reduzidos garantiu a execução das tentativas de contato previstas antes do acionamento do cadastro de reserva.

## - Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Unimed Pato Branco é 47.659 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 37.214 cadastros. Foram abordados 5.822 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	414
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	256
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	169
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	4983
v) Outros**	0
Beneficiário não contatado	31.392
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>7%</b>

\* Considerando engano (telefone não pertence ao contato) e beneficiários que não tiveram nenhuma interação.

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 14 questionários foram excluídos no controle de qualidade por apresentarem tempo de preenchimento inferior ao mínimo esperado para a leitura e compreensão adequada das perguntas, o que pode indicar falta de engajamento, respostas automáticas ou preenchimento sem atenção. Também foram desconsiderados os questionários provenientes de estratos que já haviam atingido a cota prevista na amostra. Em caso de recusa item (ii), o questionário foi automaticamente encerrado e o beneficiário retirado do cadastro, sendo substituído por novo sorteado, de acordo com os perfis disponíveis no plano amostral. Nas situações em que o beneficiário recebeu o convite para participar da pesquisa, mas não houve qualquer interação ou resposta ao questionário, item (iv), a ausência de retorno foi registrada como "não resposta". Foram enquadrados também neste item as ocorrências de telefones que não pertenciam ao beneficiário. 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.

# Especificações Técnicas

---

## - **Condução da pesquisa:**

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- 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.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Todos os envios de convites, respostas recebidas e recusas de participação foram registrados automaticamente no sistema de controle da pesquisa, sendo posteriormente verificados e consolidados pela equipe de supervisão.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

# Especificações Técnicas

---

## - 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
- 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.
- Os dados 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.

# Especificações Técnicas

---

## **- Relatório final com os resultados da pesquisa:**

A Unimed Pato Branco recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados e a listagem de beneficiários contatados na pesquisa.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões complementares foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

## **a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:**

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

## **b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:**

Zoom Inteligência em Pesquisas.

## **c) Descrição do universo amostral:**

37.214 beneficiários com 18 anos ou mais.

## **d) Descrição da população amostrada:**

Beneficiários da Unimed Pato Branco, com 18 anos ou mais.

## **e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:**

400 entrevistas, erro amostral de 4,9%, com nível de confiança de 95%.

A coleta dos dados foi realizada entre 25/02/2026 a 09/03/2026.

# Especificações Técnicas

---

## **f) Forma de coleta de dados:**

As entrevistas foram realizadas de forma online, utilizando o método CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), com aplicação automatizada via chatbot encaminhado aos participantes por meio do aplicativo WhatsApp. Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

## **g) Taxa de respondentes:**

Considerando o total de 5.822 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 400 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 7%.

## **h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado:**

Descrito na página 10 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa.

## **i) Estatística descritiva para cada quesito do questionário:**

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas no Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS

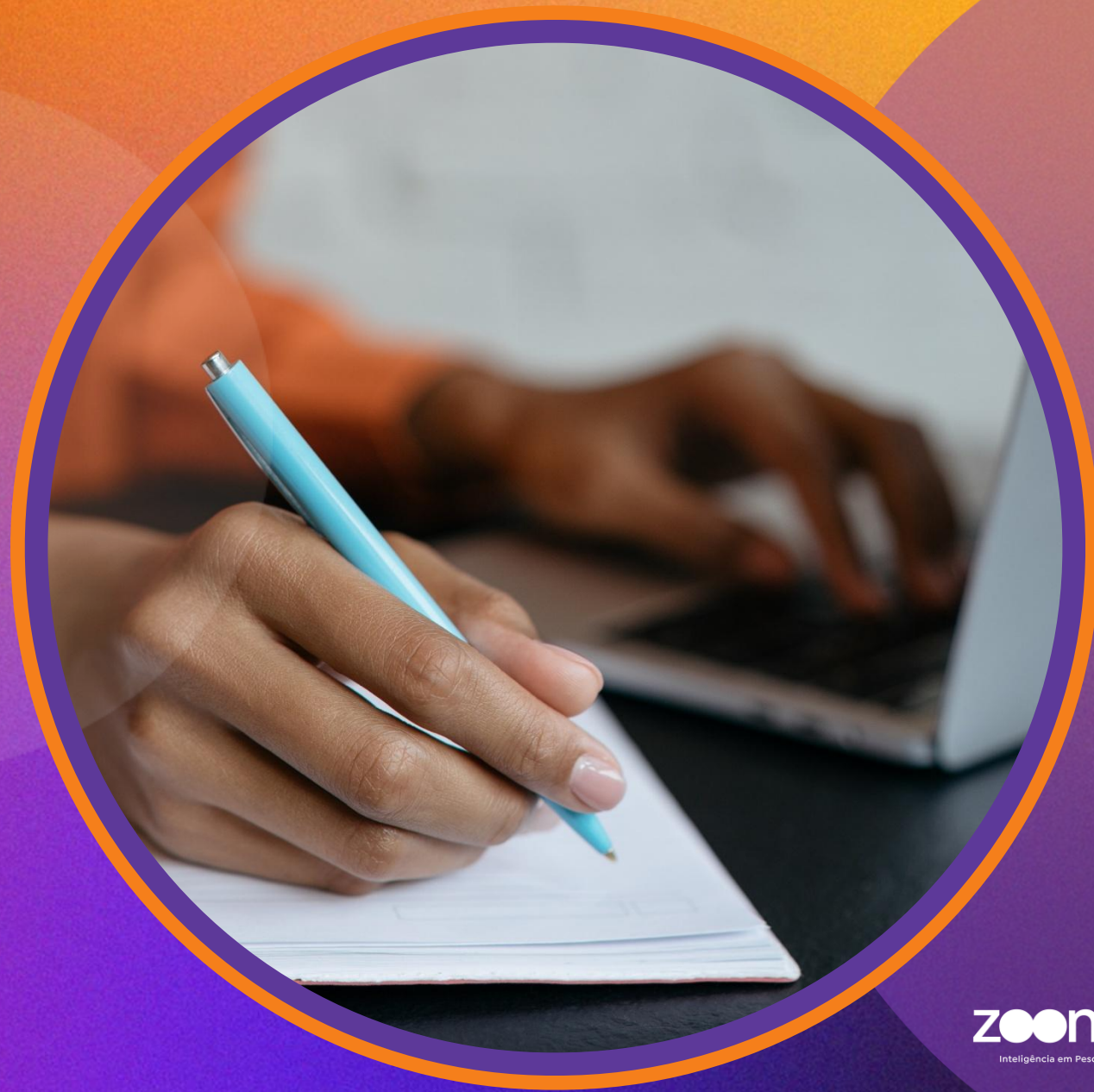
**Bottom2Box:** soma de Muito Ruim e Ruim utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

## **j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:**

Descrito no Relatório da Pesquisa para cada quesito do questionário.

02

# Plano Amostral



# Plano Amostral

Gênero	Universe		Sample	
	Freq	%	Freq	%
Feminino	20.225	54,35%	221	55,25%
Masculino	16.989	45,65%	179	44,75%
<b>Total</b>	<b>37.214</b>	<b>100,00%</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

Faixa Etária	Universe		Sample	
	Freq	%	Freq	%
De 18 a 34	12.963	34,83%	139	34,75%
De 35 a 49	12.657	34,01%	141	35,25%
50 ou mais	11.594	31,15%	120	30,00%
<b>Total</b>	<b>37.214</b>	<b>100,00%</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

Perfil	Universe		Sample	
	Freq	%	Freq	%
Titular	23.571	63,34%	253	63,25%
Dependente	13.643	36,66%	147	36,75%
<b>Total</b>	<b>37.214</b>	<b>100,00%</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

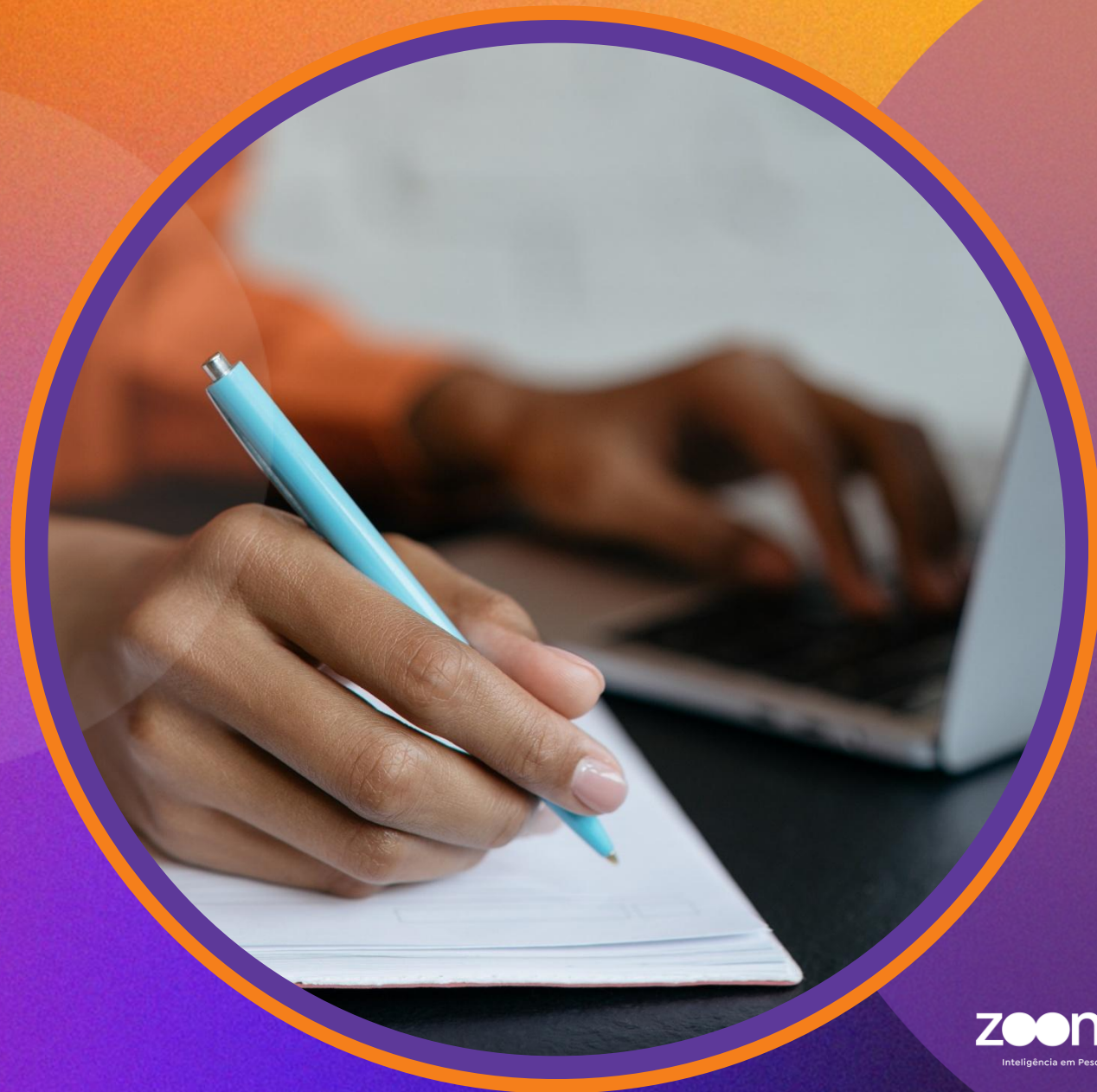
# Plano Amostral

Tipo de Plano	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
PJ	30.679	82,44%	330	82,50%
PF	6.535	17,56%	70	17,50%
<b>Total</b>	<b>37.214</b>	<b>100,00%</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

Cidade	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Pato Branco	13.593	36,53%	146	36,50%
Outra cidade	23.621	63,47%	254	63,50%
<b>Total</b>	<b>37.214</b>	<b>100,00%</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

03

# Questionário



# Questionário

## ABORDAGEM WHATSAPP

Olá [Nome do Cliente],

Meu nome é Clara, sou da Zoom Inteligência em Pesquisas, contratada pela Unimed Pato Branco para avaliar o seu grau de satisfação com o plano de saúde.

Esta pesquisa atende a uma determinação da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde.

A pesquisa é composta por 15 questões e leva menos de 5 minutos para responder.

1. Iniciar
2. Não quero participar (Encerrar)

Esse número pertence a [Nome completo do Cliente]?

1. Sim, sou eu
2. Não, mas conheço
3. Não conheço essa pessoa (Encerrar)

(Se, "Não conheço essa pessoa") Lamentamos o engano! O seu número foi retirado de nossa base e você não receberá mais esse contato. (Encerrar)

(Se, "Não, mas conheço") Lamento o engano! Pode por gentileza me informar o número de telefone do(a) [Primeiro nome do cliente]? (Encerrar)

Estamos realizando essa pesquisa para avaliar o seu grau de satisfação com o plano de saúde da Unimed Pato Branco

1. Aceito participar (Iniciar)
2. Não quero participar (Encerrar)

Antes de iniciar preciso que confirme sua data de nascimento, por gentileza!

(OBS.: Será informado 4 opções de data, sendo 1 verdadeira e 3 aleatórias)

(Data incorreta) A data digitada está incorreta! (Encerrar)

Caso acredite que isso seja um erro de cadastro, envie uma mensagem para (41) 99679-7474.

## QUESTIONÁRIO

### BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

**I1. 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?**

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde
6. Não sei/não me lembro

**I2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?**

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata
6. Não sei/não me lembro

**13. 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.?**

1. Sim
2. Não
3. Não sei/não me lembro

**14. 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)?**

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde
7. Não sei/não me lembro

**15. 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)?**

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
7. Não sei

## **BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**

**16. 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?**

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde
7. Não sei/não me lembro

**17. 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?**

1. Sim
2. Não
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
4. Não sei/não me lembro

**18. 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?**

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
7. Não sei/não me lembro

## **BLOCO C. AVALIAÇÃO GERAL**

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

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não sei/não tenho como avaliar

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

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Indiferente
4. Recomendaria com Ressalvas
5. Não recomendaria
6. Não sei/não tenho como avaliar

**Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.**

Nome completo:	
Idade:	
Gênero:	
Tipo de plano:	
Cidade:	

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da Unimed Pato Branco e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!

# 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