

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
**IDSS | RN 507**



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	slide 03
<b>METODOLOGIA</b>	slide 04
<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	slide 10
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	slide 13
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 25
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	slide 39



# Introdução

A Unimed Guarapuava 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 Guarapuava com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Guarapuava



## Operadora

Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico Registrada sob n.º 322571 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: 26.409

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 18/12/2023.

### Período da Coleta

16/01/2024 a 30/01/2024.





## 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 Guarapuava é 35.418 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 26.409 cadastros. Foram abordados 10.411 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	416
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	125
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	22
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.828
u) Outros**	20
Beneficiário não contatado	15.998
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>4%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não foi localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 16 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 Guarapuava 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 Guarapuava 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, independentemente 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

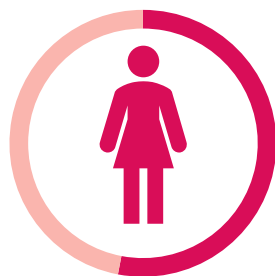
# Perfil da Amostra



## Gênero



47,00%

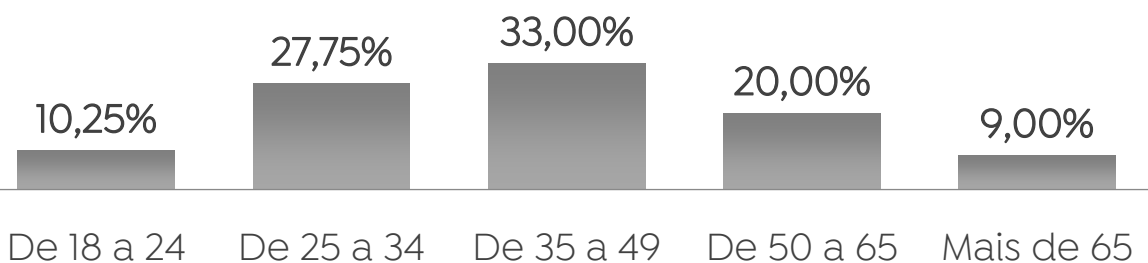


53,00%



## Faixa Etária

Média  
42 anos



Resposta Única

Base: 400 beneficiários

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



## Tipo de Beneficiário

Titular  
66,75%



Dependente  
33,25%



## Tipo de Plano

PJ  
75,50%

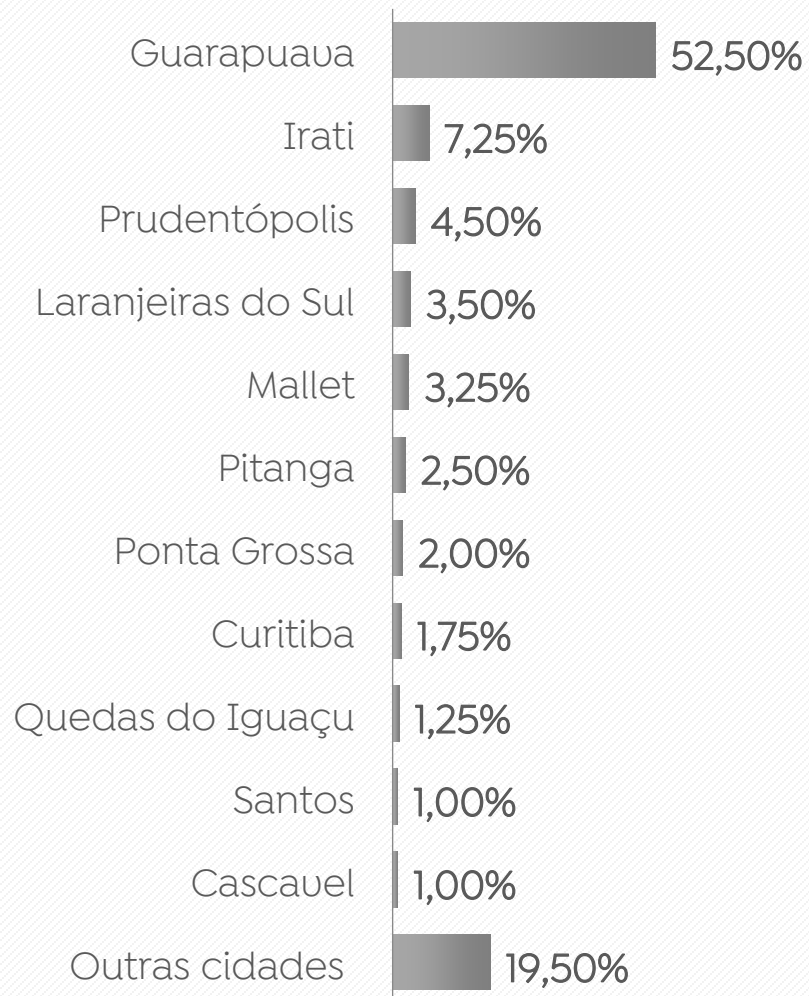


PF  
24,50%

# Perfil da Amostra



## Cidade



# Atenção à Saúde



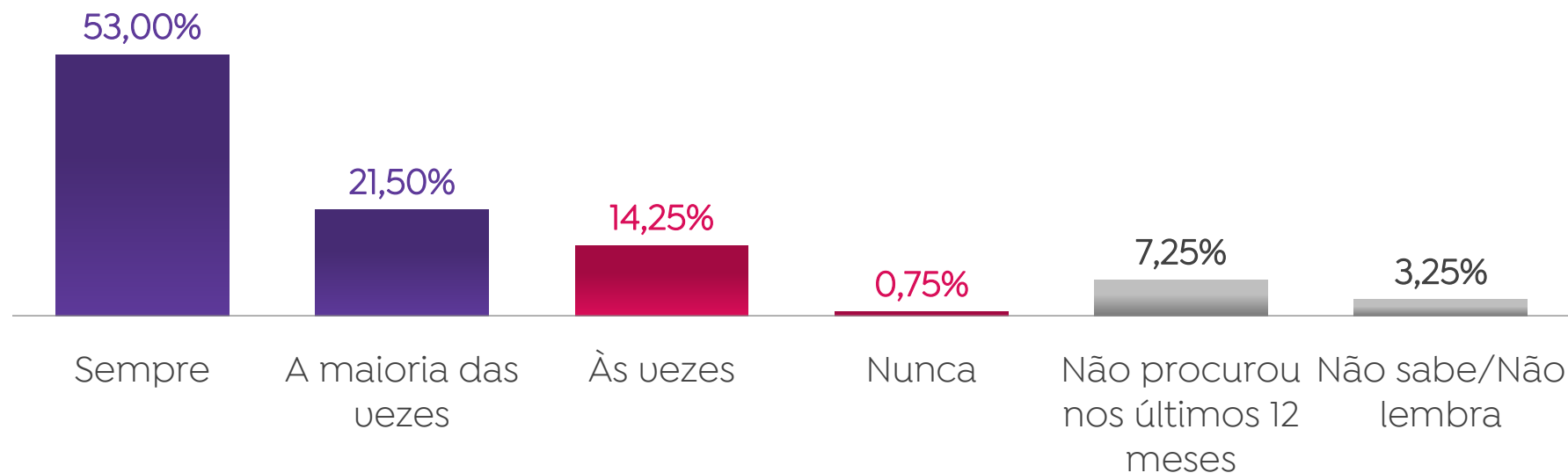
**zoom**

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?



Novo a cada dez beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano de saúde, entre eles a maioria teve acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou. Menos de um quinto encontrou dificuldade eventual para conseguir o atendimento. O Top2Box atingido foi de 83,24%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box  
83,24%

Bottom2Box  
16,76%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (358)

## Zona de Satisfação

### Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	82,90%	269
PF	84,27%	89

### Gênero

Masculino	82,35%	153
Feminino	83,90%	205

### Idade

18 a 34	83,21%	131
35 a 49	77,97%	118
50 ou mais	88,99%	109

### Cidade

Guarapuava	82,38%	193
Outras cidades	84,24%	165

# 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?

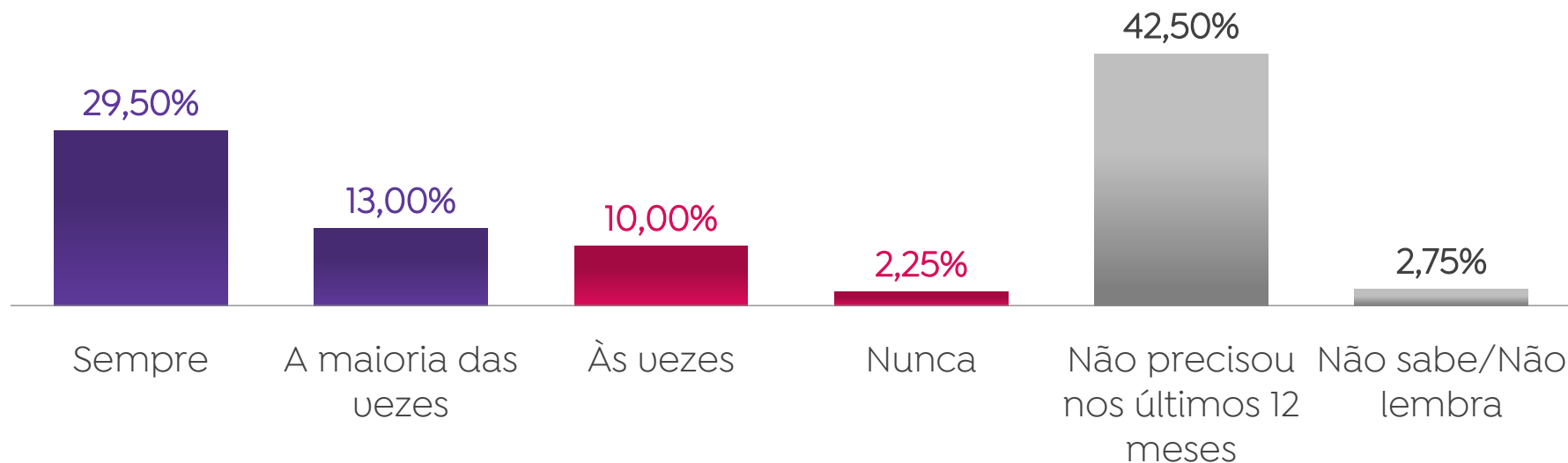
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	212	53,00%	2,50%	4,89%	48,11%	57,89%
A maioria das vezes	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%
Às vezes	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Não sabe/Não lembra	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

# 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?



Pouco menos da metade dos beneficiários não necessitou ou não lembra de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a maioria teve acesso sempre ou na maioria das vezes que buscou o atendimento de emergência.

O Top2Box é de 77,63%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
77,63%

Bottom2Box  
22,37%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (219)



## Zona de Atenção Top2Box [Por Perfil]



Plano



PJ

76,36%

165

PF

81,48%

54



Gênero

Masculino

82,35%

102

Feminino

73,50%

117



Idade

18 a 34

80,95%

84

35 a 49

75,00%

76

50 ou mais

76,27%

59



Cidade

Guarapuava

77,04%

135

Outras cidades

78,57%

84



# 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?

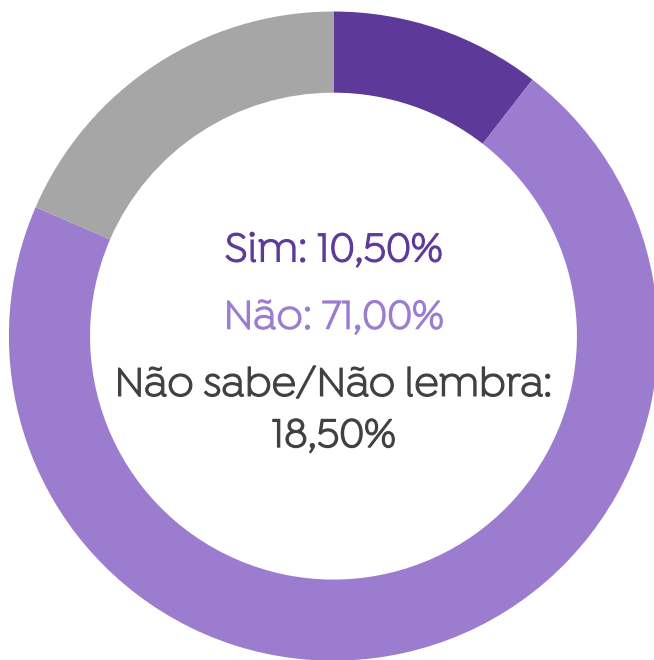
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	118	29,50%	2,28%	4,47%	25,03%	33,97%
A maioria das vezes	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Às vezes	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Nunca	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não precisou nos últimos 12 meses	170	42,50%	2,47%	4,84%	37,66%	47,34%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

# 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.?



Cerca de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação preventiva da Operadora.

## Por Perfil]

Ícone	Plano	Ícone			
	PJ		7,95%		302
	PF		18,37%		98

Ícone	Gênero			
	Masculino		11,70%	188
	Feminino		9,43%	212

Ícone	Idade			
	18 a 34		6,58%	152
	35 a 49		7,58%	132
	50 ou mais		18,97%	116

Ícone	Cidade			
	Guarapuava		10,48%	210
	Outras cidades		10,53%	190

# 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.?

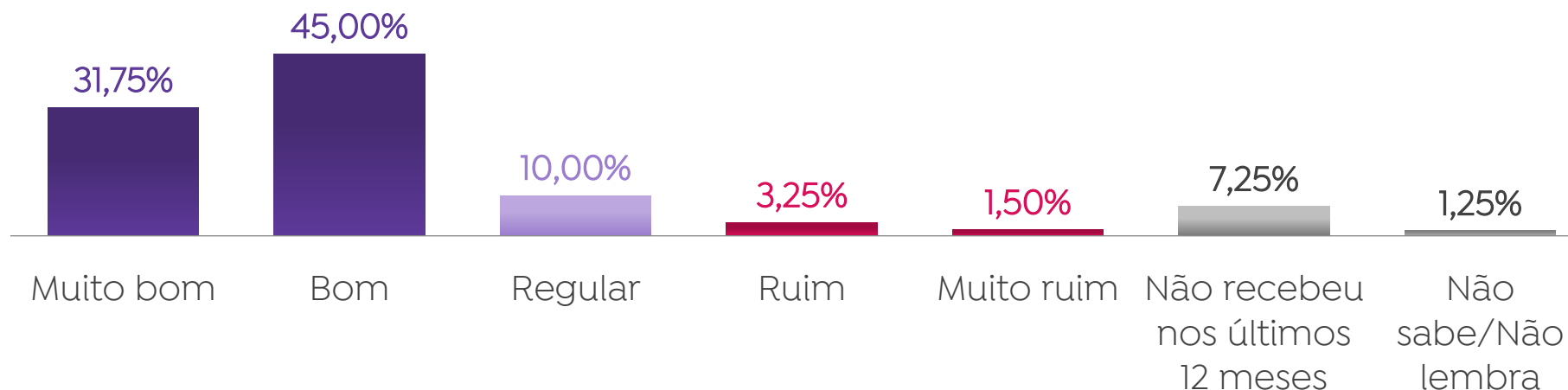
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Não	284	71,00%	2,27%	4,45%	66,55%	75,45%
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)?



A maioria dos beneficiários buscou atendimento nos últimos 12 meses. A maioria se mostra satisfeita com a atenção em saúde recebida, cerca de 5% apresentaram insatisfação e um décimo avaliou como regular.

O Top2Box é de 83,88%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
83,88%

Bottom2Box  
5,19%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (366)

## Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	84,00%	275
PF	83,52%	91

Gênero		
Masculino	84,38%	160
Feminino	83,50%	206

Idade		
18 a 34	84,44%	135
35 a 49	80,17%	121
50 ou mais	87,27%	110

Cidade		
Guarapuava	80,90%	199
Outras cidades	87,43%	167

# 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)?

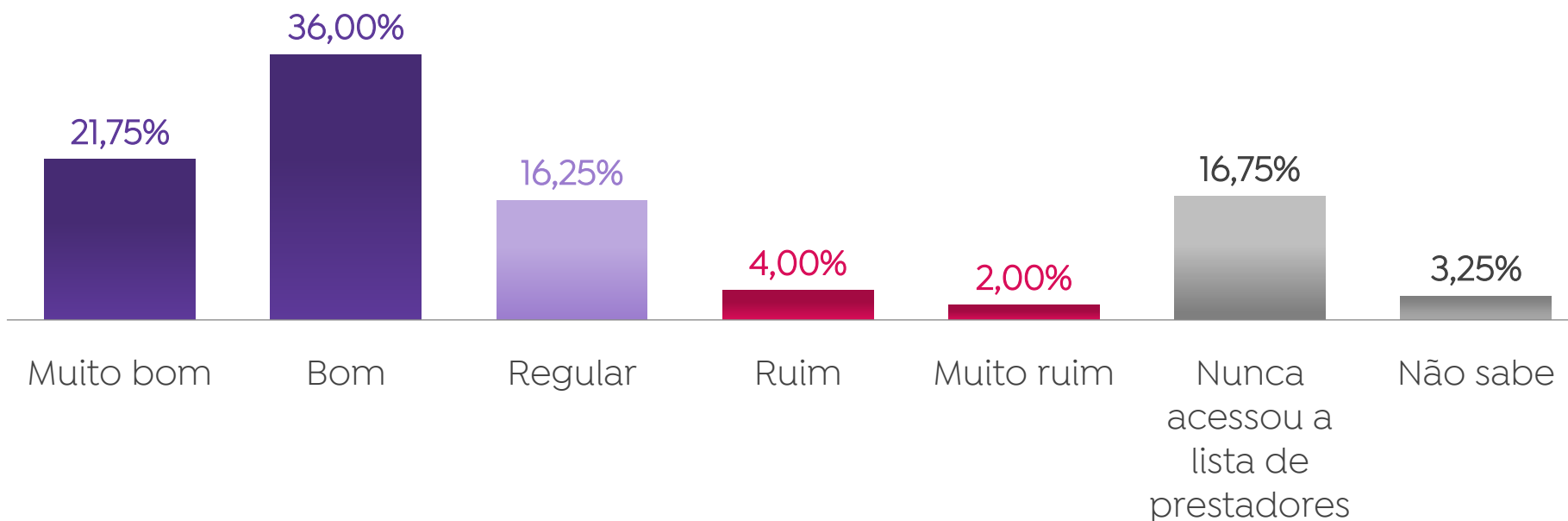
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	127	31,75%	2,33%	4,56%	27,19%	36,31%
Bom	180	45,00%	2,49%	4,88%	40,12%	49,88%
Regular	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não recebeu nos últimos 12 meses	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

# Atenção à Saúde



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



80% dos beneficiários acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados, a maioria avaliou a facilidade de acesso como Muito bom ou Bom e menos de um décimo apresentou alguma insatisfação neste item. O Top2Box é de 72,19%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
72,19%

Bottom2Box  
7,50%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (320)

Zona de Atenção  
Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	74,29%	245
PF	65,33%	75

Gênero		
Masculino	75,18%	141
Feminino	69,83%	179

Idade		
18 a 34	72,58%	124
35 a 49	62,26%	106
50 ou mais	83,33%	90

Cidade		
Guarapuava	69,46%	167
Outras cidades	75,16%	153

# 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	87	21,75%	2,06%	4,04%	17,71%	25,79%
Bom	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Regular	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Nunca acessou a lista de prestadores	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Não sabe	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



# Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento em saúde, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 83,24%.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 77,63%.
- Cerca de um décimo recebeu comunicação preventiva do plano de saúde.
- A avaliação de toda atenção em saúde recebida pela Operadora nos hospitais, laboratórios e clínicas apresentou Top2Box de 83,88%.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 72,19%.



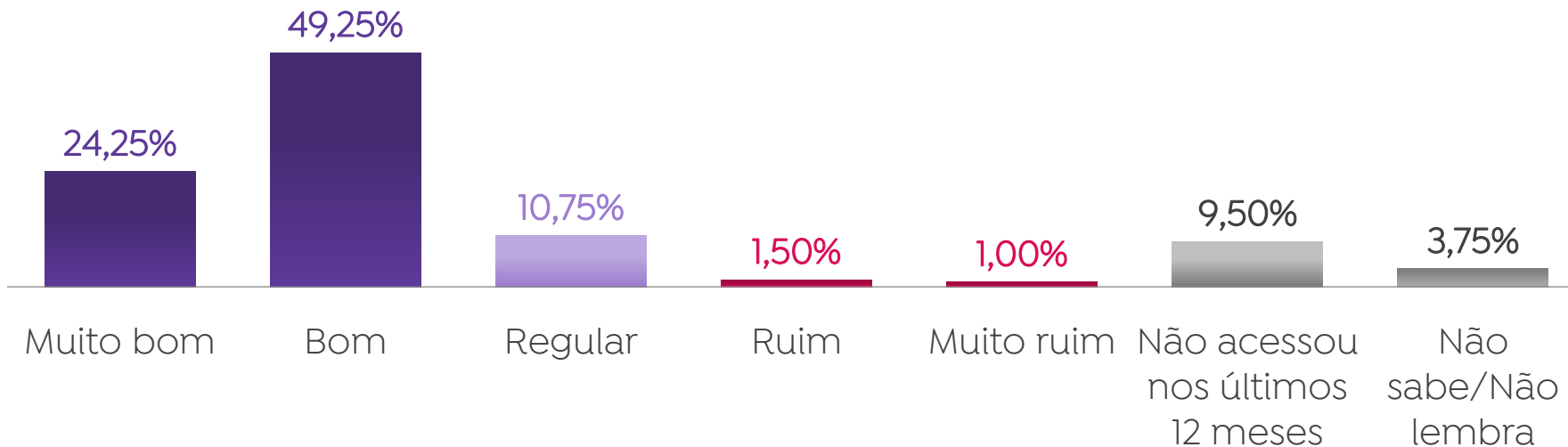
# Canais de Atendimento



# 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?



Entre aqueles eu utilizaram os canais de atendimento, a maioria avaliou o acesso as informações de que precisava como Muito bom ou Bom. Cerca de um décimo avaliou como regular e a insatisfação foi pontual. O Top2Box foi de 84,73%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
84,73%

Bottom2Box  
2,88%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (347)

## Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	84,23%	260
PF	86,21%	87

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	85,81%	155
Feminino	83,85%	192

Idade	Top2Box	Beneficiários
18 a 34	83,08%	130
35 a 49	81,03%	116
50 ou mais	91,09%	101

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Guarapuava	84,49%	187
Outras cidades	85,00%	160

# 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?

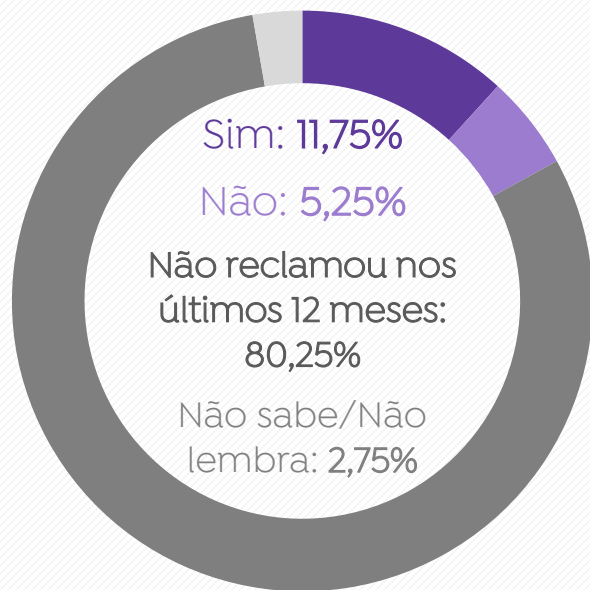
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Bom	197	49,25%	2,50%	4,90%	44,35%	54,15%
Regular	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não acessou nos últimos 12 meses	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Não sabe/Não lembra	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

# 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?



Menos de um quinto dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 69% tiveram a sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	11,59%	4,97%	80,79%	2,65%	302
PF	12,24%	6,12%	78,57%	3,06%	98
<b>Gênero</b>					
Masculino	11,70%	5,85%	80,32%	2,13%	188
Feminino	11,79%	4,72%	80,19%	3,30%	212
<b>Idade</b>					
18 a 34	5,92%	5,92%	86,18%	1,97%	152
35 a 49	13,64%	6,82%	76,52%	3,03%	132
50 ou mais	17,24%	2,59%	76,72%	3,45%	116
<b>Cidade</b>					
Guarapuava	9,52%	6,19%	82,86%	1,43%	210
Outras cidades	14,21%	4,21%	77,37%	4,21%	190

# 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?

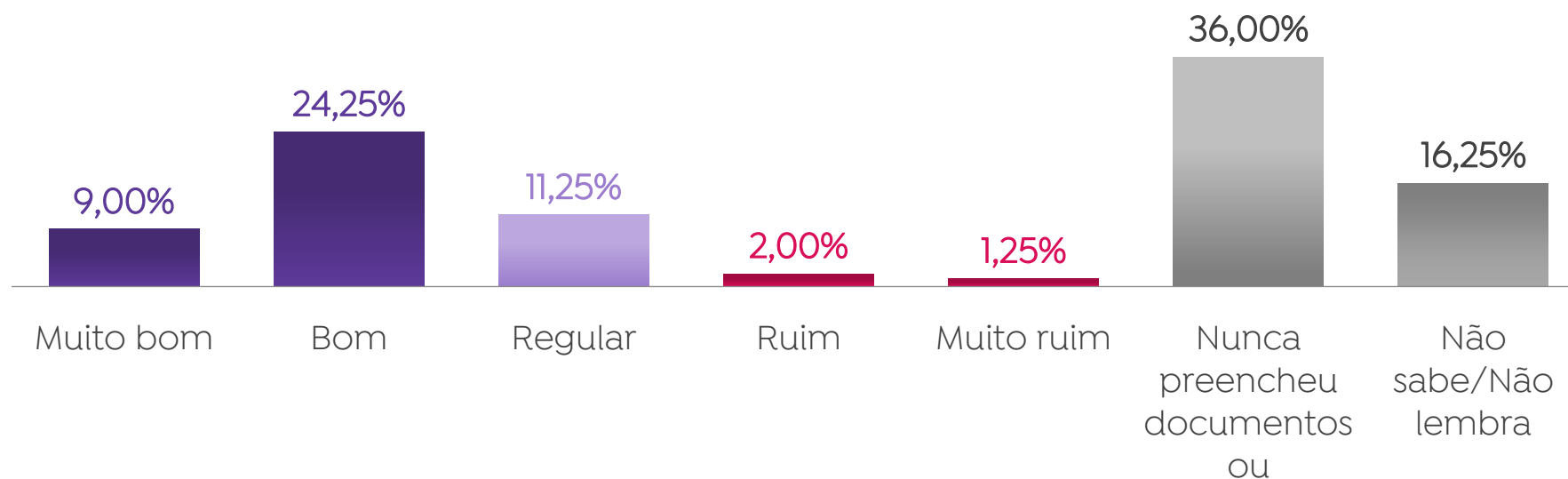
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Não	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não reclamou nos últimos 12 meses	321	80,25%	1,99%	3,90%	76,35%	84,15%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

# Canais de Atendimento



Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Mais da metade não lembra ou não preencheu documentos ou formulários exigidos pela Operadora. Entre aqueles que avaliaram, a maior parte avaliou como Muito bom ou Bom, cerca de um quinto avaliou como regular e menos de um décimo está insatisfeito. O Top2Box obtido é de 69,63%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box  
69,63%

Bottom2Box  
6,81%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (191)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	72,26%	155
PF	58,33%	36
Gênero		
Masculino	67,35%	98
Feminino	72,04%	93
Idade		
18 a 34	73,97%	73
35 a 49	64,38%	73
50 ou mais	71,11%	45
Cidade		
Guarapuava	62,50%	96
Outras cidades	76,84%	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	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Regular	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Nunca preencheu documentos ou formulários	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Não sabe/Não lembra	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%



# Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 84,73% avaliaram o acesso às informações de que precisavam como Bom ou Muito Bom, posicionando o indicador Top2Box na Zona de Satisfação.
- 69% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela Operadora, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 69,63% consideraram Bom ou Muito Bom.



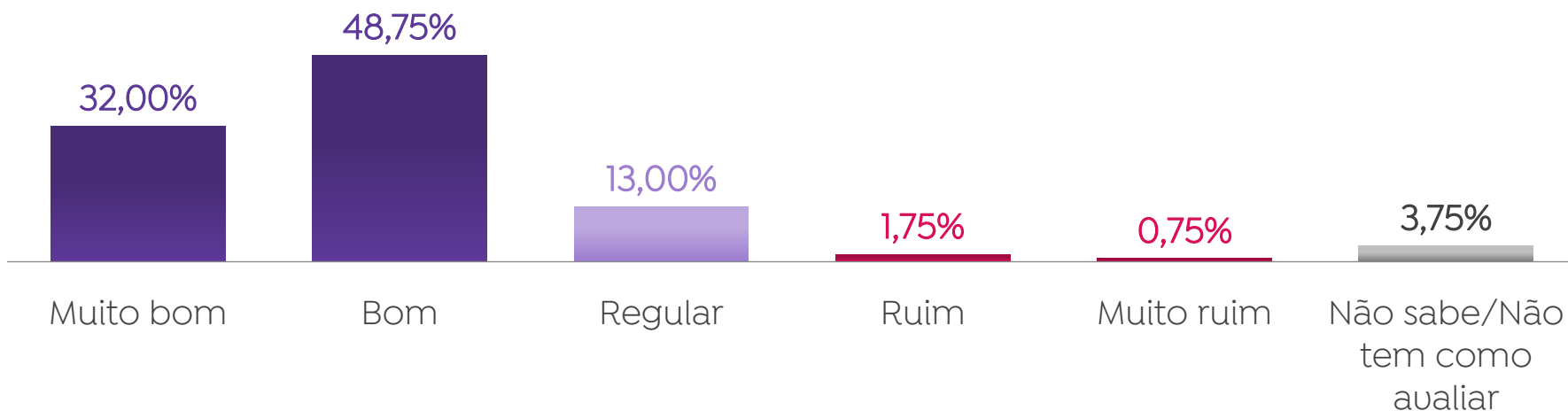
# Avaliação Geral



# Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avalia o plano de forma positiva.  
O Top2Box é de 83,90%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
83,90%

Bottom2Box  
2,60%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (385)

## Zona de Satisfação Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	84,48%	290
PF	82,11%	95

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	88,14%	177
Feminino	80,29%	208

Idade	Top2Box	Beneficiários
18 a 34	87,50%	144
35 a 49	75,00%	128
50 ou mais	89,38%	113

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Guarapuava	78,82%	203
Outras cidades	89,56%	182

# Avaliação Geral



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

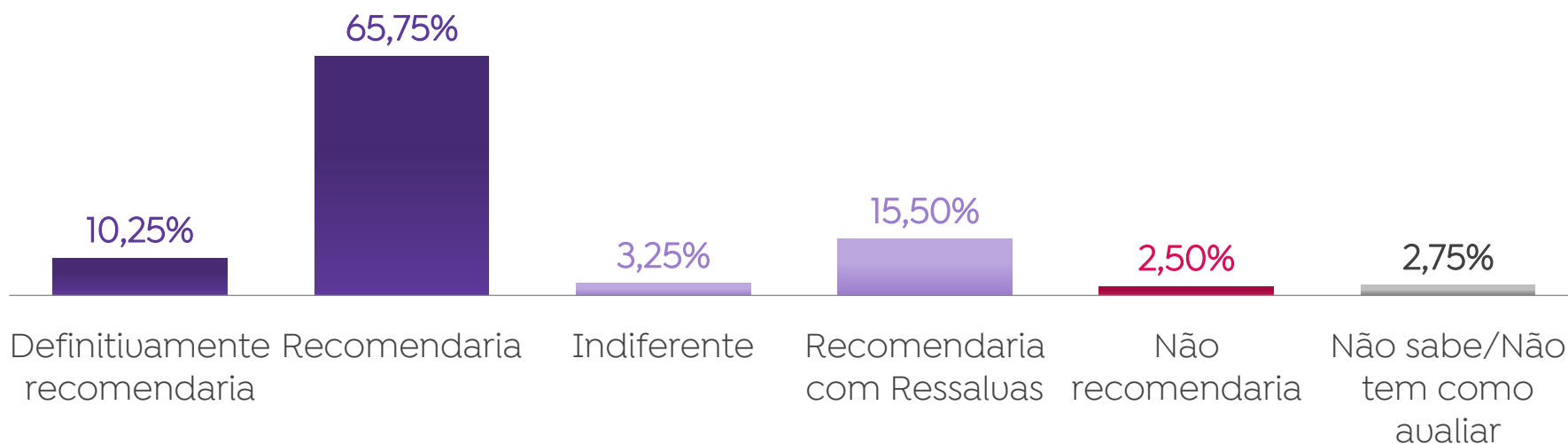
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	128	32,00%	2,33%	4,57%	27,43%	36,57%
Bom	195	48,75%	2,50%	4,90%	43,85%	53,65%
Regular	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não sabe/Não tem como avaliar	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%

# Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários indicaria o plano da Unimed Guarapuava para conhecidos e apenas 2,57% não o recomendaria.



O Top2Box é de 78,15%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Recomendaria  
78,15%

Não  
recomendaria  
2,57%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (389)

## Zona de Atenção Recomendaria [Por Perfil]

Plano	 
PJ	79,59% 294
PF	73,68% 95
Gênero	
Masculino	81,22% 181
Feminino	75,48% 208
Idade	
18 a 34	77,55% 147
35 a 49	72,87% 129
50 ou mais	84,96% 113
Cidade	
Guarapuava	72,55% 204
Outras cidades	84,32% 185

# 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	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Recomendaria	263	65,75%	2,37%	4,65%	61,10%	70,40%
Indiferente	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria com Ressalvas	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Não recomendaria	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não sabe/Não tem como avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



# Avaliação Geral












- A avaliação geral do plano da Unimed Guarapuava é positiva, o indicador apresentou Top2Box de 83,90%.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, menos de 5% não o recomendaria, enquanto 78,15% indicariam o plano para amigos ou familiares.

# Considerações Finais



# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Guarapuava	Outras
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	83,24%	82,90%	84,27%	82,35%	83,90%	83,21%	77,97%	88,99%	82,38%	84,24%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	77,63%	76,36%	81,48%	82,35%	73,50%	80,95%	75,00%	76,27%	77,04%	78,57%
 Recebeu alguma comunicação	10,50%	7,95%	18,37%	11,70%	9,43%	6,58%	7,58%	18,97%	10,48%	10,53%
 Atenção em saúde recebida	83,88%	84,00%	83,52%	84,38%	83,50%	84,44%	80,17%	87,27%	80,90%	87,43%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	72,19%	74,29%	65,33%	75,18%	69,83%	72,58%	62,26%	83,33%	69,46%	75,16%
 Atendimento dos canais	84,73%	84,23%	86,21%	85,81%	83,85%	83,08%	81,03%	91,09%	84,49%	85,00%
 Fez alguma reclamação	17,00%	16,56%	18,37%	17,55%	16,51%	11,76%	20,30%	19,66%	15,71%	18,42%
 Teve a demanda resolvida	69,12%	70,00%	66,67%	66,67%	71,43%	50,00%	66,67%	86,96%	60,61%	77,14%
 Facilidade no preenchimento de documentos	69,63%	72,26%	58,33%	67,35%	72,04%	73,97%	64,38%	71,11%	62,50%	76,84%
 Qualificação do plano	83,90%	84,48%	82,11%	88,14%	80,29%	87,50%	75,00%	89,38%	78,82%	89,56%
 Recomendação do plano	78,15%	79,59%	73,68%	81,22%	75,48%	77,55%	72,87%	84,96%	72,55%	84,32%



# Considerações Finais

- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Atenção em saúde recebida;
  - Acesso às informações de que precisava através dos canais;
  - Qualificação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
  - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
  - Recomendação do plano.
- Zona de Risco, Top2Box inferior a 70%:
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos.
- Um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Um quinto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.





(41) 3092-7505

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

Rua Acyr Guimarães, 436,

Cj. 401/404, Água Verde,

80240-230, Curitiba PR

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