

Pesquisa Satisfação Beneficiários Questões Adicionais

Ano Base 2024

17/04/2025

Unimed 
Ponta Grossa

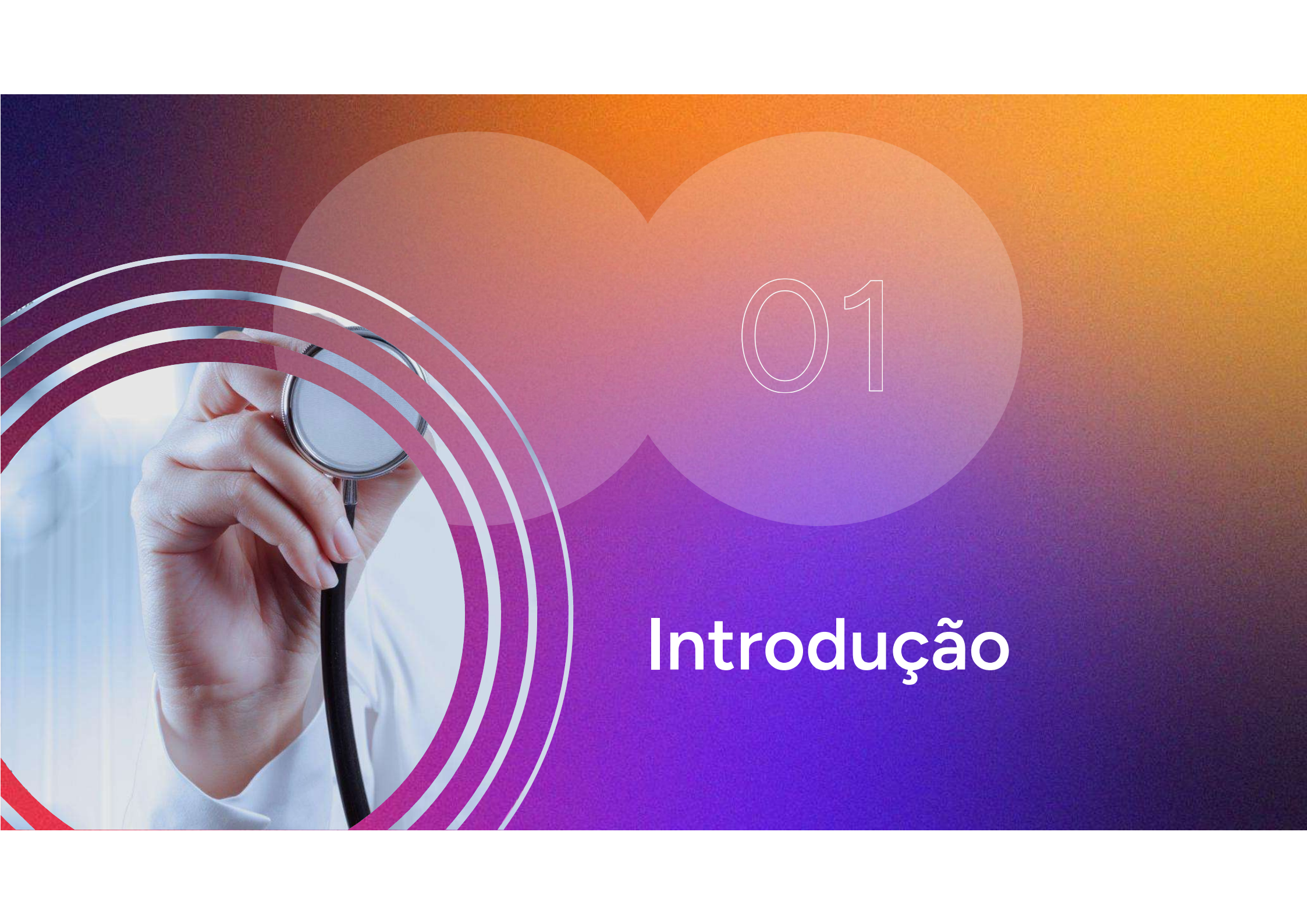
zoom Inteligência
em Pesquisas



Índice



1	INTRODUÇÃO	slide 03
2	METODOLOGIA	slide 05
3	PERFIL DA AMOSTRA	slide 07
4	SATISFAÇÃO COM O PLANO	slide 10
5	SERVIÇOS ONLINE	slide 22
6	HOSPITAL UNIMED	slide 43
7	LABORATÓRIO UNIMED	slide 66
8	CENTRO DE DIAGNÓSTICO UNIMED	slide 75
9	SATISFAÇÃO GERAL	slide 85
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 92



01

Introdução

Introdução

A Unimed Ponta Grossa 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 Ponta Grossa com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Ponta Grossa



Operadora

Unimed Ponta Grossa Cooperativa de Trabalho Médico
Registrada sob n.º 349712 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

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: 93.743

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário complementar definido em conjunto com a Operadora.



Planejamento da Pesquisa

Início em 11/01/2025.



Período da Coleta

11/02/2025 a 28/02/2025.

03

Perfil da Amostra



Perfil da Amostra

Gênero



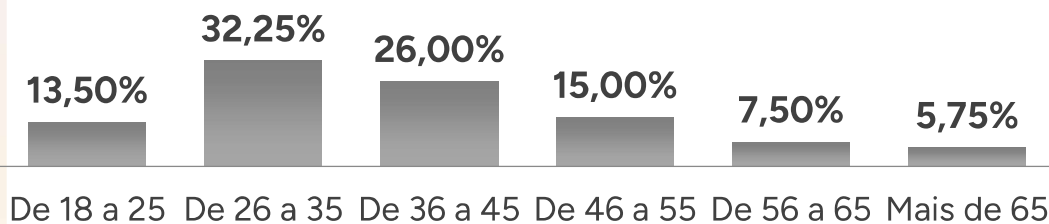
51,00%



49,00%

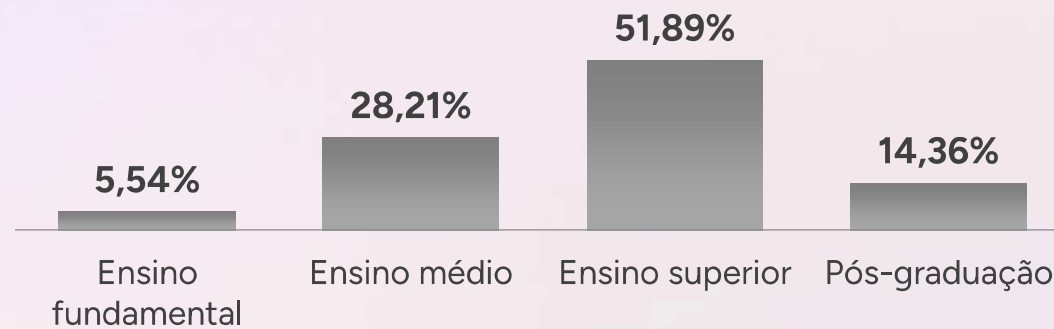
Faixa Etária

Média: 40 anos



Resposta Única
Base: 400 beneficiários

Escolaridade



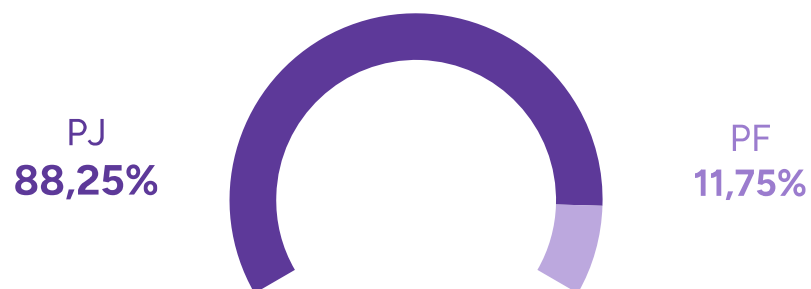
Resposta Única
Base: 397 beneficiários

Perfil da Amostra

Tipo de Beneficiário

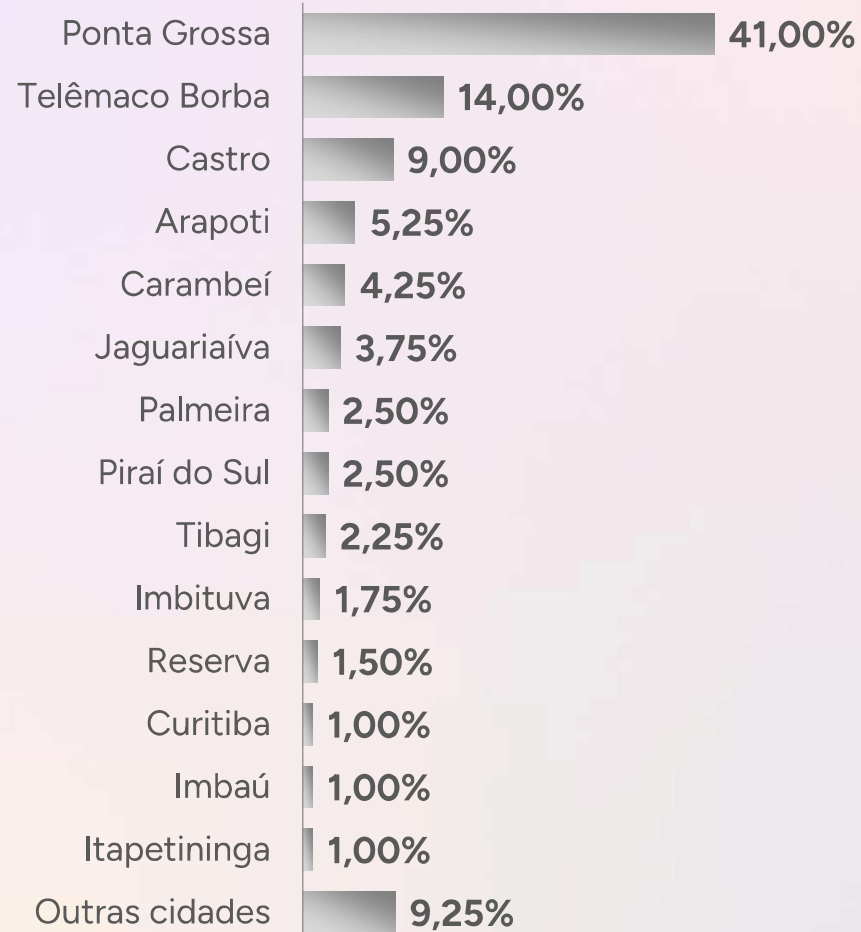


Tipo de Plano



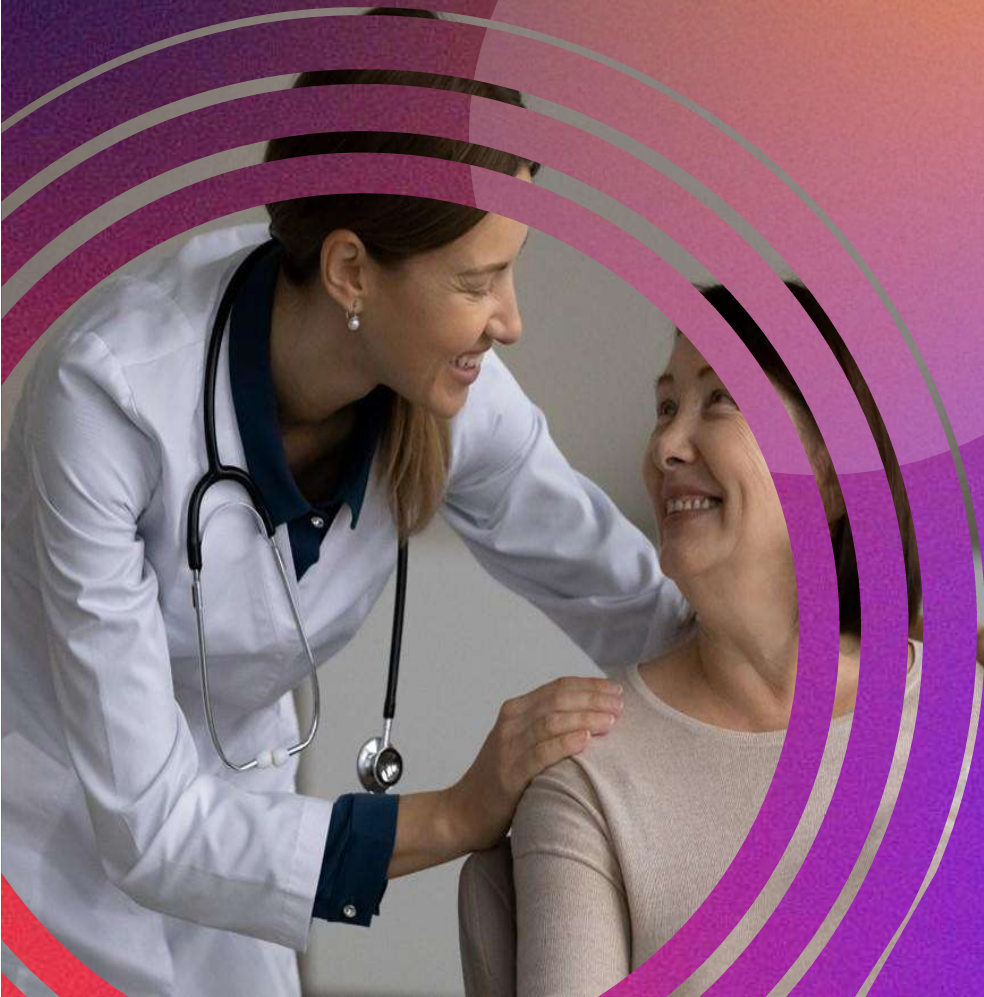
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

Cidade



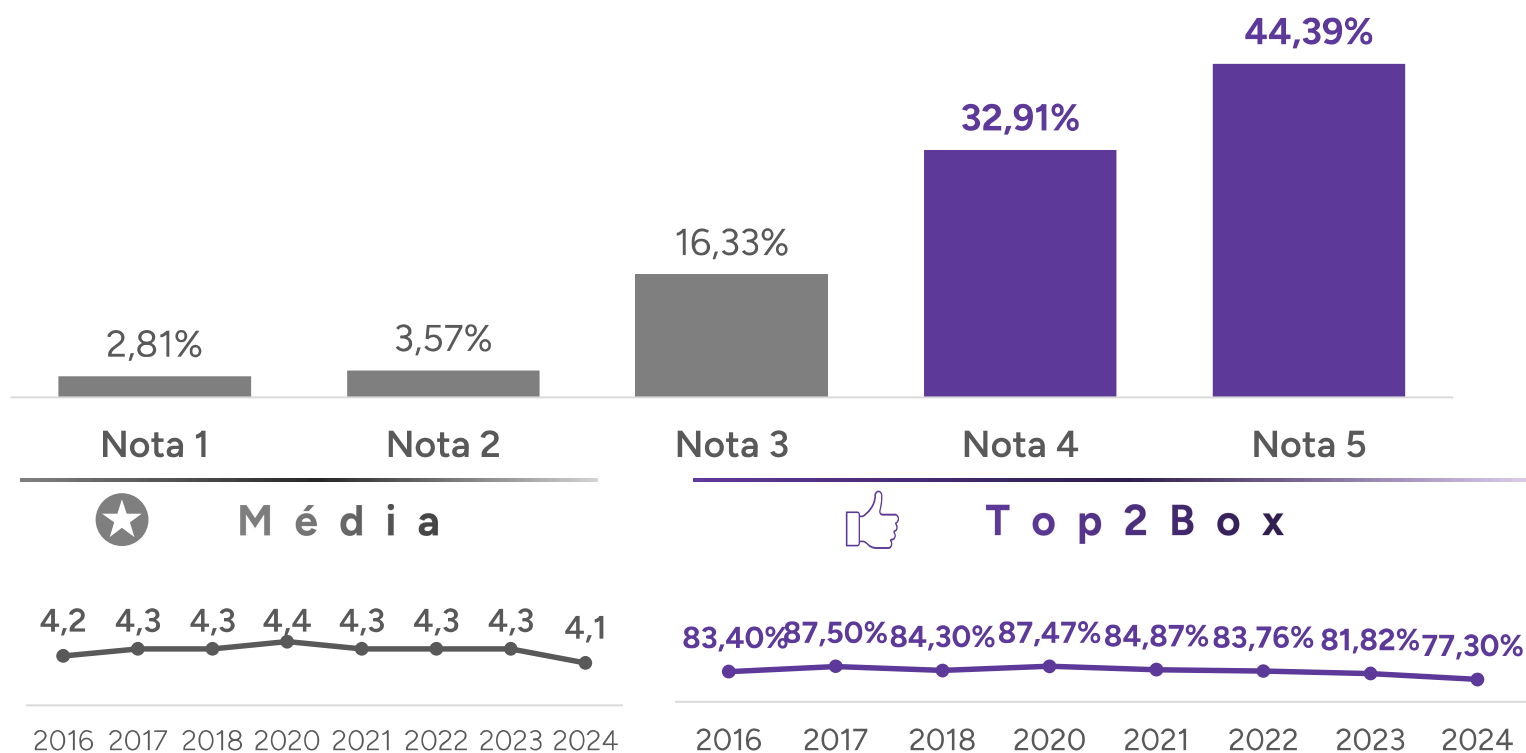
04

Satisfação com o Plano



Satisfação com o Plano

De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com a quantidade de consultórios, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados da Unimed Ponta Grossa?



Resposta Única

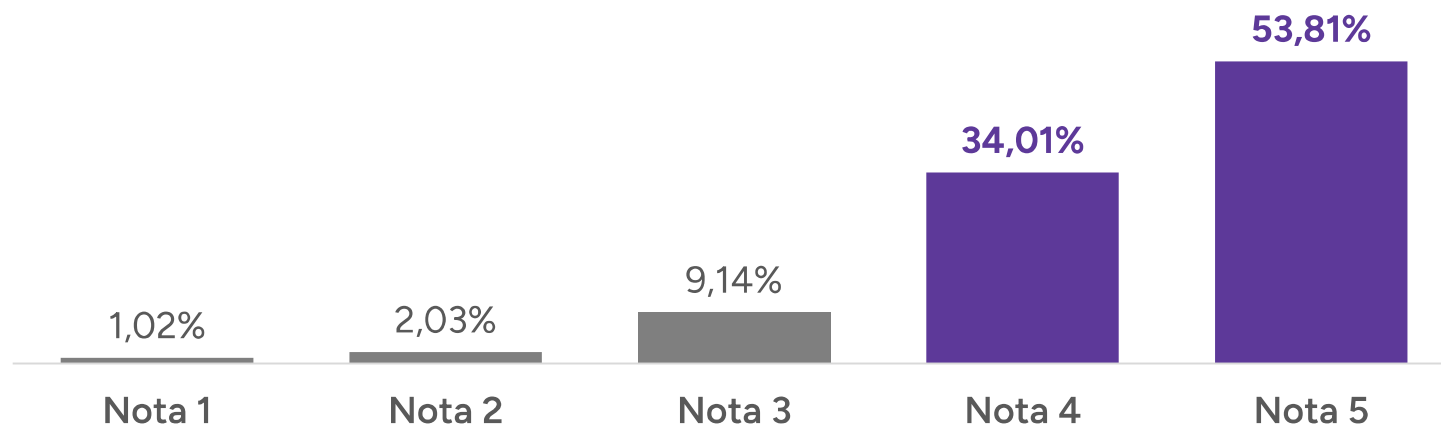
Base: 392 beneficiários que souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,1	77,23%	347
PF	4,1	77,78%	45
Gênero			
Masculino	4,1	76,00%	200
Feminino	4,2	78,65%	192
Faixa Etária			
18 a 34	4,1	78,95%	171
35 a 49	4,1	75,19%	133
50 ou mais	4,2	77,27%	88
Cidade			
Ponta Grossa	4,2	79,01%	162
Telêmaco Borba	3,3	50,00%	54
Castro	4,2	88,89%	36
Outra	4,3	82,86%	140

Satisfação com o Plano

De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com a qualidade do atendimento prestado pelas clínicas e consultórios credenciados à Unimed Ponta Grossa?



M é d i a



2017 2018 2020 2021 2022 2023 2024

Resposta Única

Base: 394 beneficiários que souberam avaliar



T o p 2 B o x



2017 2018 2020 2021 2022 2023 2024

[Por Perfil]

Plano



PJ 4,4 87,36% 348

PF 4,4 91,30% 46

Gênero

Masculino 4,3 88,56% 201

Feminino 4,4 87,05% 193

Faixa Etária

18 a 34 4,3 86,55% 171

35 a 49 4,4 86,67% 135

50 ou mais 4,4 92,05% 88

Cidade

Ponta Grossa 4,4 87,12% 163

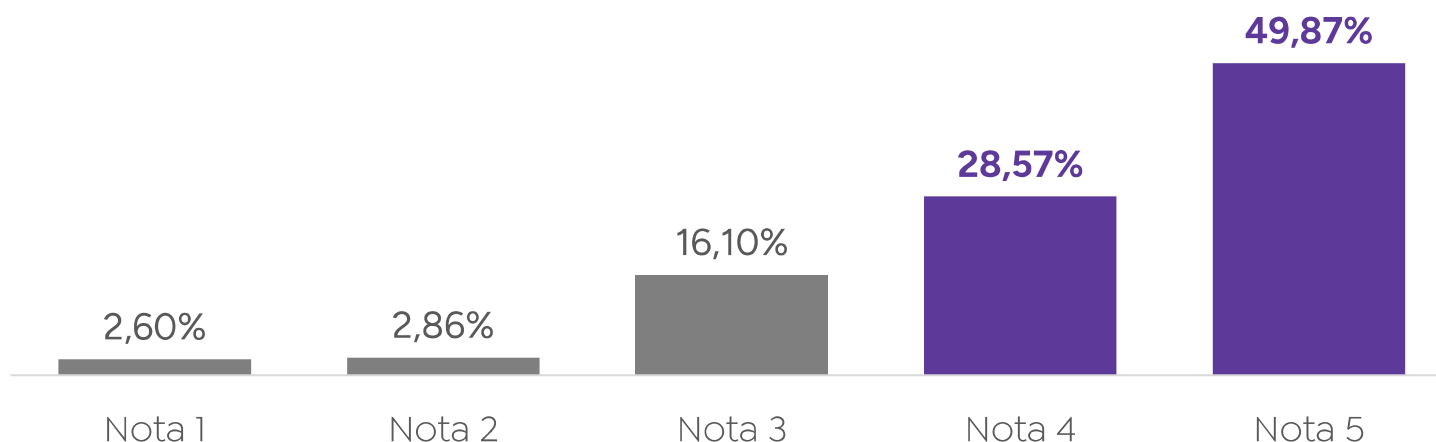
Telêmaco Borba 3,9 70,91% 55

Castro 4,3 86,11% 36

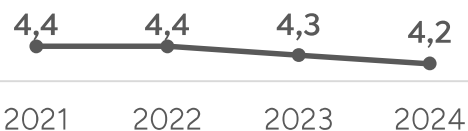
Outra 4,6 95,71% 140

Satisfação com o Plano

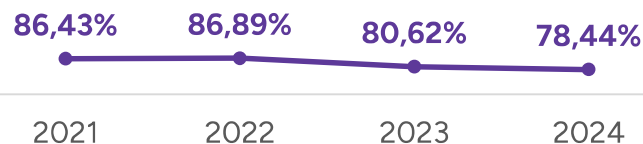
De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com a **quantidade de laboratórios e hospitais credenciados da Unimed Ponta Grossa?**



Média



Top 2 Box



Resposta Única
Base: 385 beneficiários que souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano



PJ	4,2	78,13%	343
PF	4,2	80,95%	42

Gênero

Masculino	4,1	73,87%	199
Feminino	4,3	83,33%	186

Faixa Etária

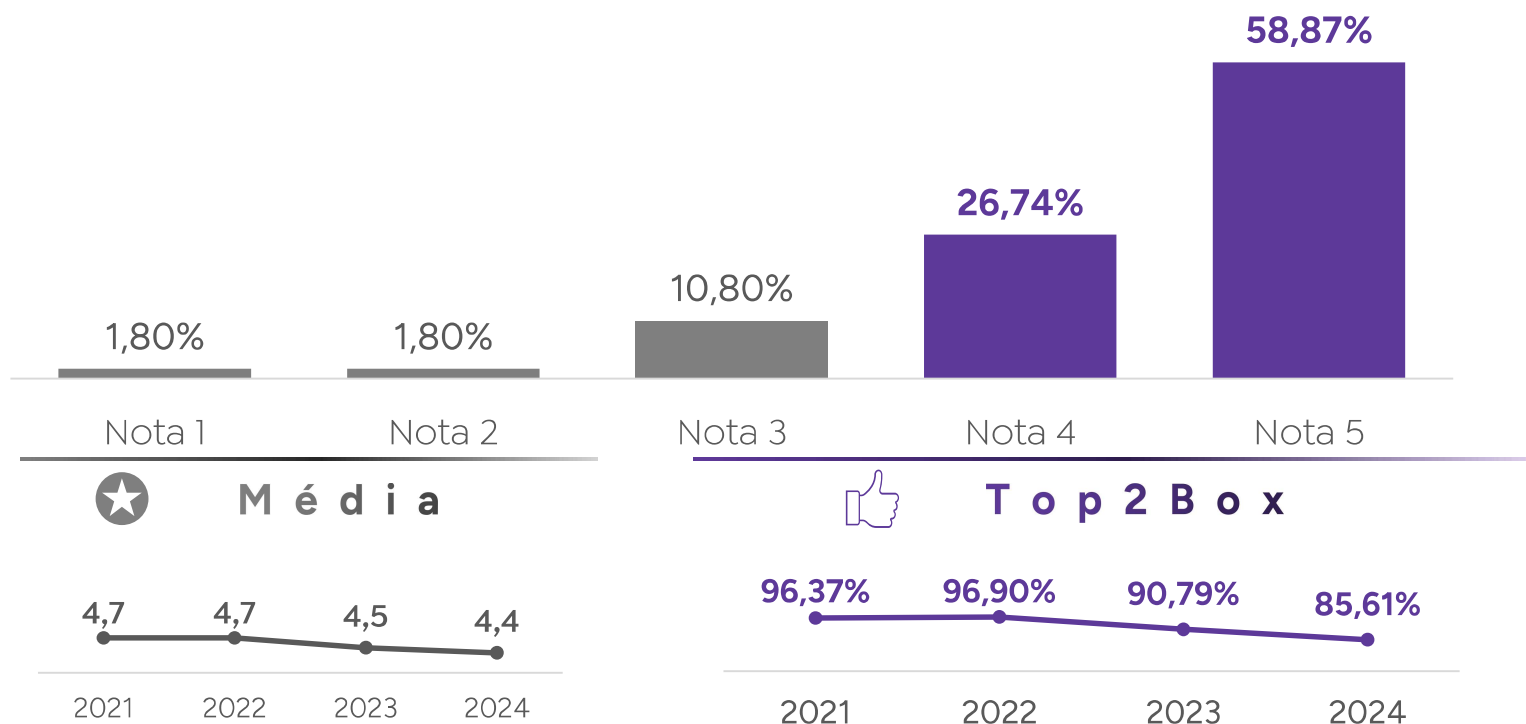
18 a 34	4,1	77,65%	170
35 a 49	4,1	74,81%	131
50 ou mais	4,4	85,71%	84

Cidade

Ponta Grossa	4,4	85,99%	157
Telêmaco Borba	3,4	50,00%	54
Castro	3,8	65,71%	35
Outra	4,4	84,17%	139

Satisfação com o Plano

De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com a qualidade do atendimento prestado pelos laboratórios e hospitais credenciados à Unimed Ponta Grossa?



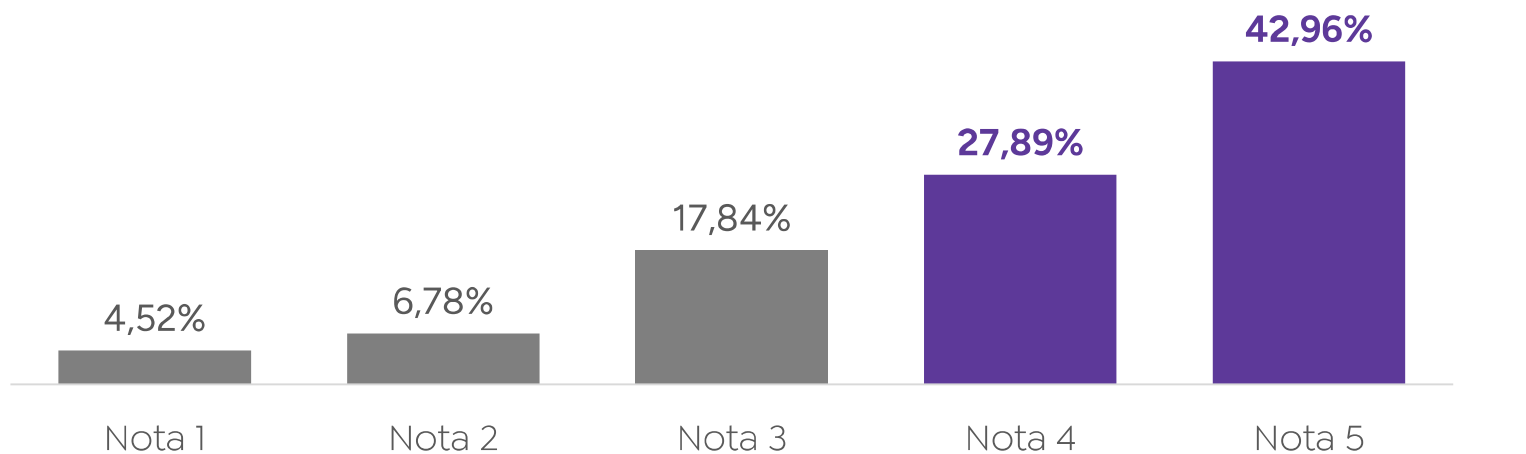
Resposta Única
Base: 389 beneficiários que souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,4	85,51%	345
PF	4,4	86,36%	44
Gênero			
Masculino	4,4	86,93%	199
Feminino	4,4	84,21%	190
Faixa Etária			
18 a 34	4,4	85,88%	170
35 a 49	4,3	81,20%	133
50 ou mais	4,6	91,86%	86
Cidade			
Ponta Grossa	4,5	89,38%	160
Telêmaco Borba	3,7	61,82%	55
Castro	4,2	79,41%	34
Outra	4,6	92,14%	140

Satisfação com o Plano

De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com a facilidade para marcação de consultas nos consultórios?



M é d i a



T o p 2 B o x



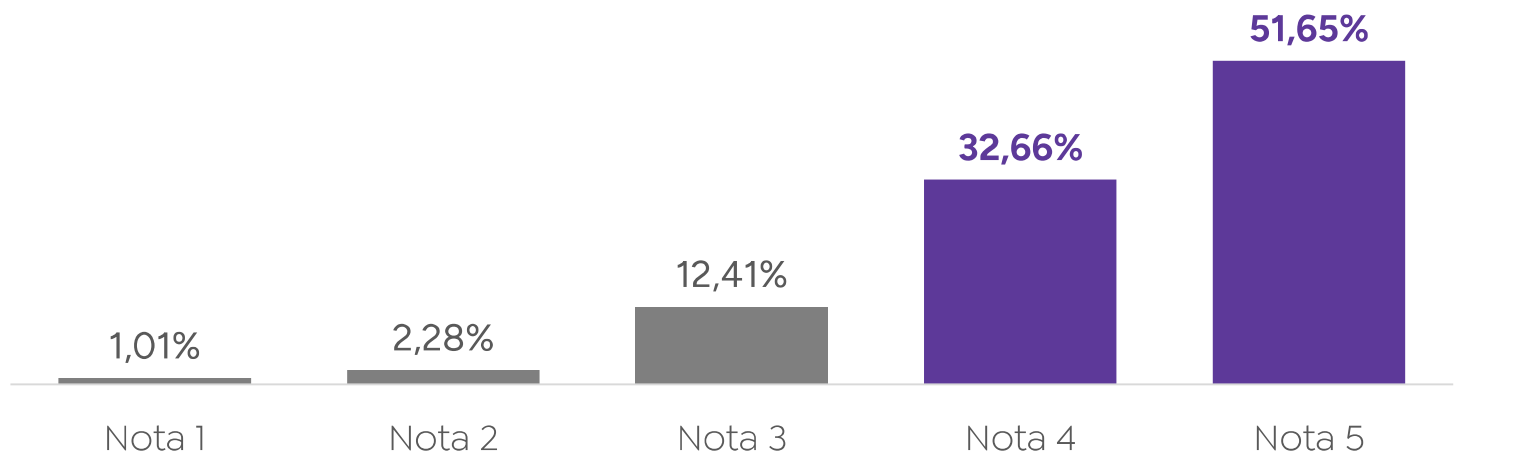
2017 2018 2020 2021 2022 2023 2024
Resposta Única
Base: 398 beneficiários que souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,0	71,23%	351
PF	3,8	68,09%	47
Gênero			
Masculino	4,0	73,40%	203
Feminino	3,9	68,21%	195
Faixa Etária			
18 a 34	4,0	70,93%	172
35 a 49	3,9	70,07%	137
50 ou mais	4,1	71,91%	89
Cidade			
Ponta Grossa	3,9	70,55%	163
Telêmaco Borba	3,6	51,79%	56
Castro	3,8	63,89%	36
Outra	4,3	80,42%	143

Satisfação com o Plano

De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com a facilidade para marcação de exames complementares nas clínicas e laboratórios?



M é d i a



T o p 2 B o x



[Por Perfil]

Plano



PJ	4,3	84,81%	349
PF	4,2	80,43%	46

Gênero

Masculino	4,3	82,67%	202
Feminino	4,4	86,01%	193

Faixa Etária

18 a 34	4,3	84,80%	171
35 a 49	4,3	84,67%	137
50 ou mais	4,4	82,76%	87

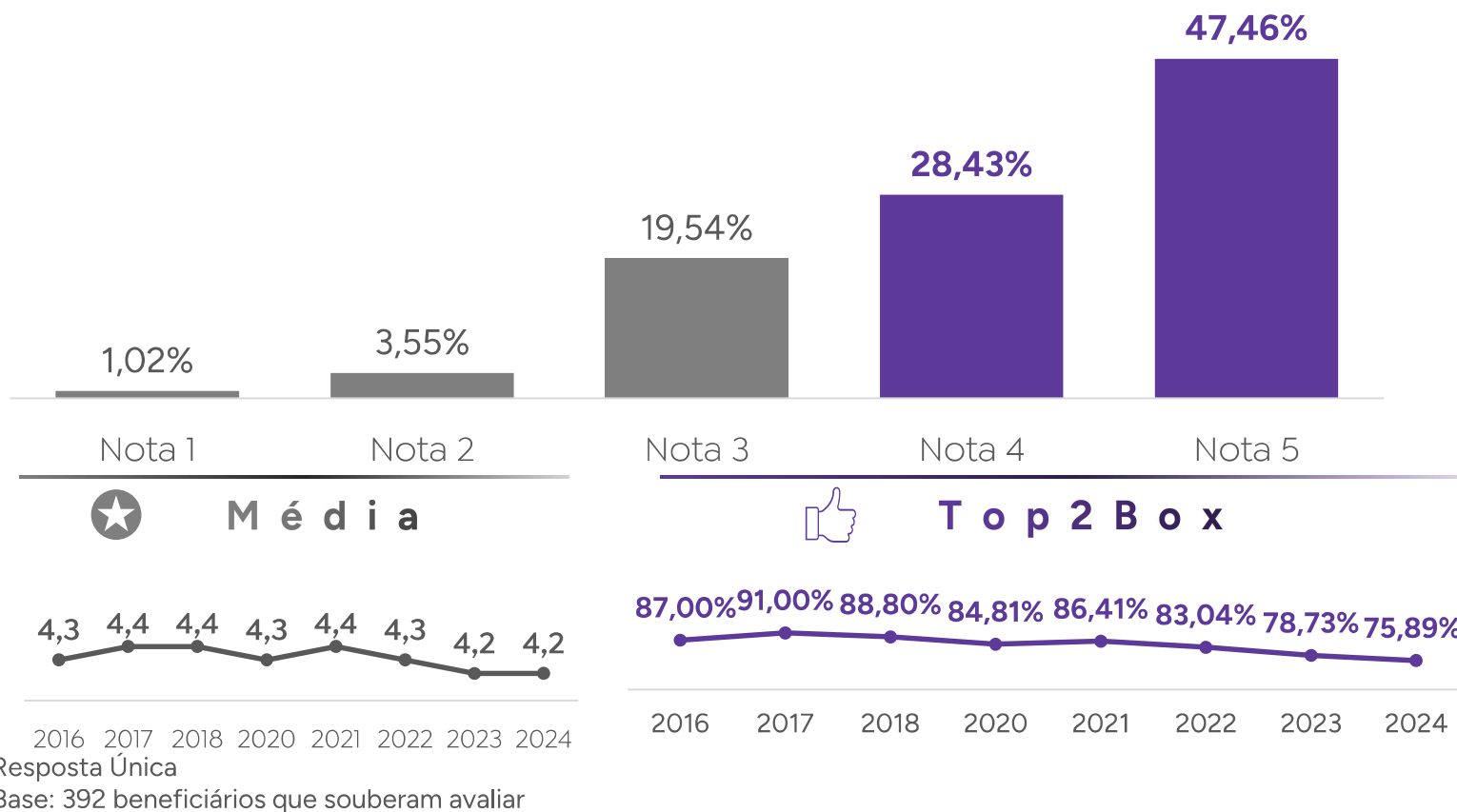
Cidade

Ponta Grossa	4,3	86,88%	160
Telêmaco Borba	4,0	76,79%	56
Castro	4,1	77,78%	36
Outra	4,5	86,01%	143

Resposta Única
Base: 395 beneficiários que souberam avaliar

Satisfação com o Plano

De 1 até 5, qual o seu grau de satisfação com os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?

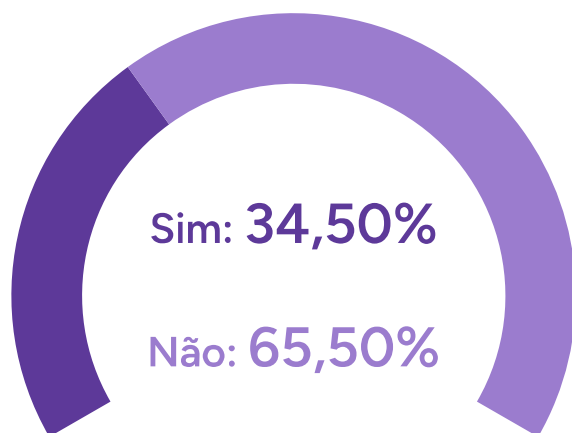


[Por Perfil]

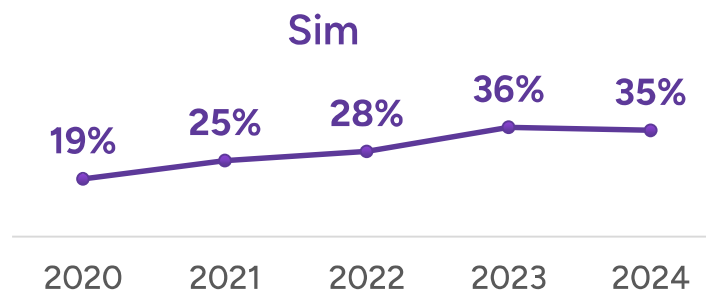
Plano	★	👍	👤
PJ	4,2	76,15%	348
PF	4,2	73,91%	46
Gênero			
Masculino	4,1	70,35%	199
Feminino	4,3	81,54%	195
Faixa Etária			
18 a 34	4,1	74,71%	170
35 a 49	4,3	77,21%	136
50 ou mais	4,2	76,14%	88
Cidade			
Ponta Grossa	4,2	76,54%	162
Telêmaco Borba	3,8	58,18%	55
Castro	4,2	80,56%	36
Outra	4,3	80,85%	141

Satisfação com o Plano

Você tem dificuldade para agendar consultas em alguma especialidade?



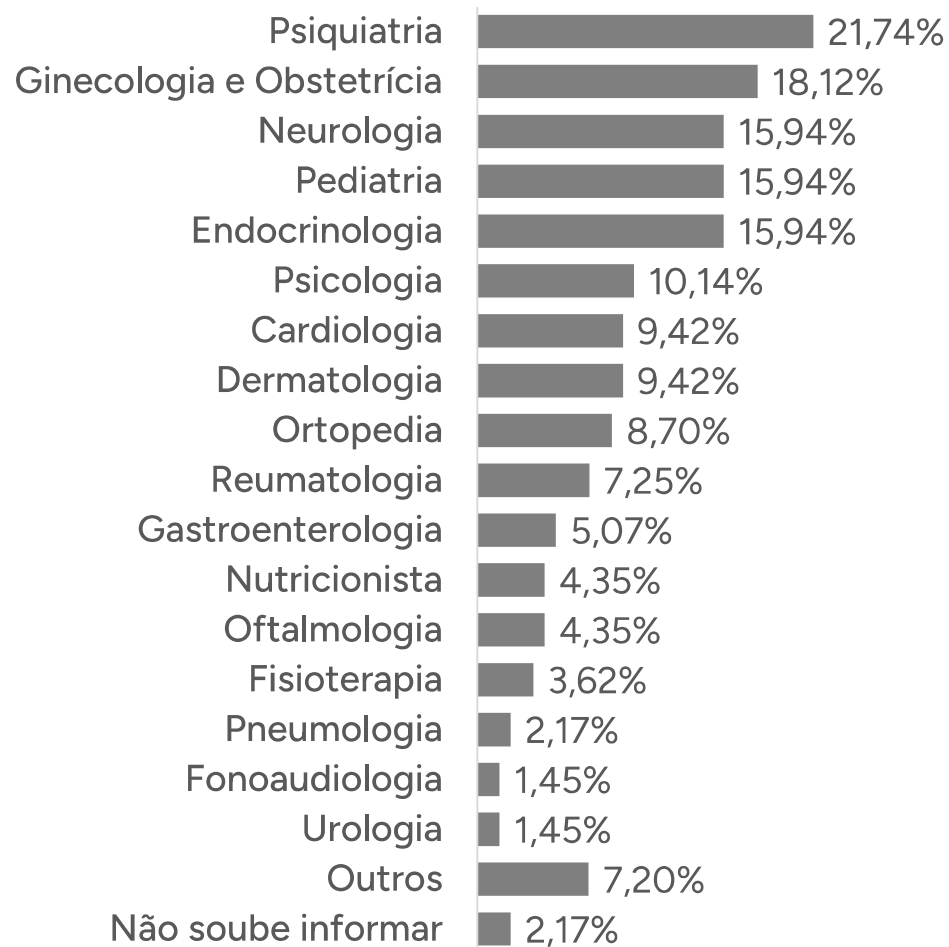
Resposta Única
Base: 400



Plano	Sim	Não	
PJ	32,86%	67,14%	353
PF	46,81%	53,19%	47
Gênero			
Masculino	27,94%	72,06%	204
Feminino	41,33%	58,67%	196
Faixa Etária			
18 a 34	32,37%	67,63%	173
35 a 49	39,86%	60,14%	138
50 ou mais	30,34%	69,66%	89
Cidade			
Ponta Grossa	35,98%	64,02%	164
Telêmaco Borba	53,57%	46,43%	56
Castro	22,22%	77,78%	36
Outra	28,47%	71,53%	144

Satisfação com o Plano

(Se sim) Em quais?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 138 beneficiários

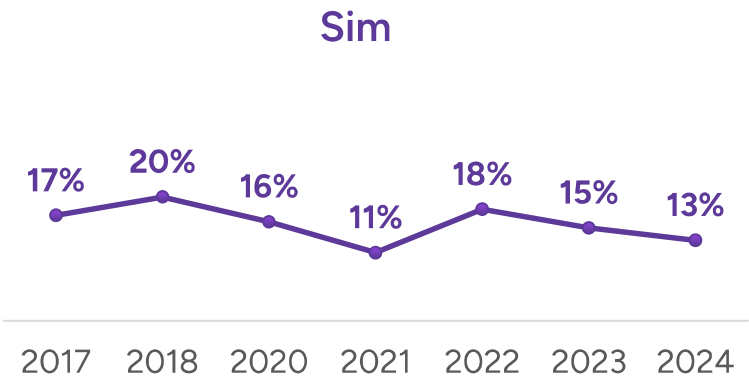


Satisfação com o Plano

Você encontra alguma dificuldade quando precisa de uma liberação para utilizar seu plano?



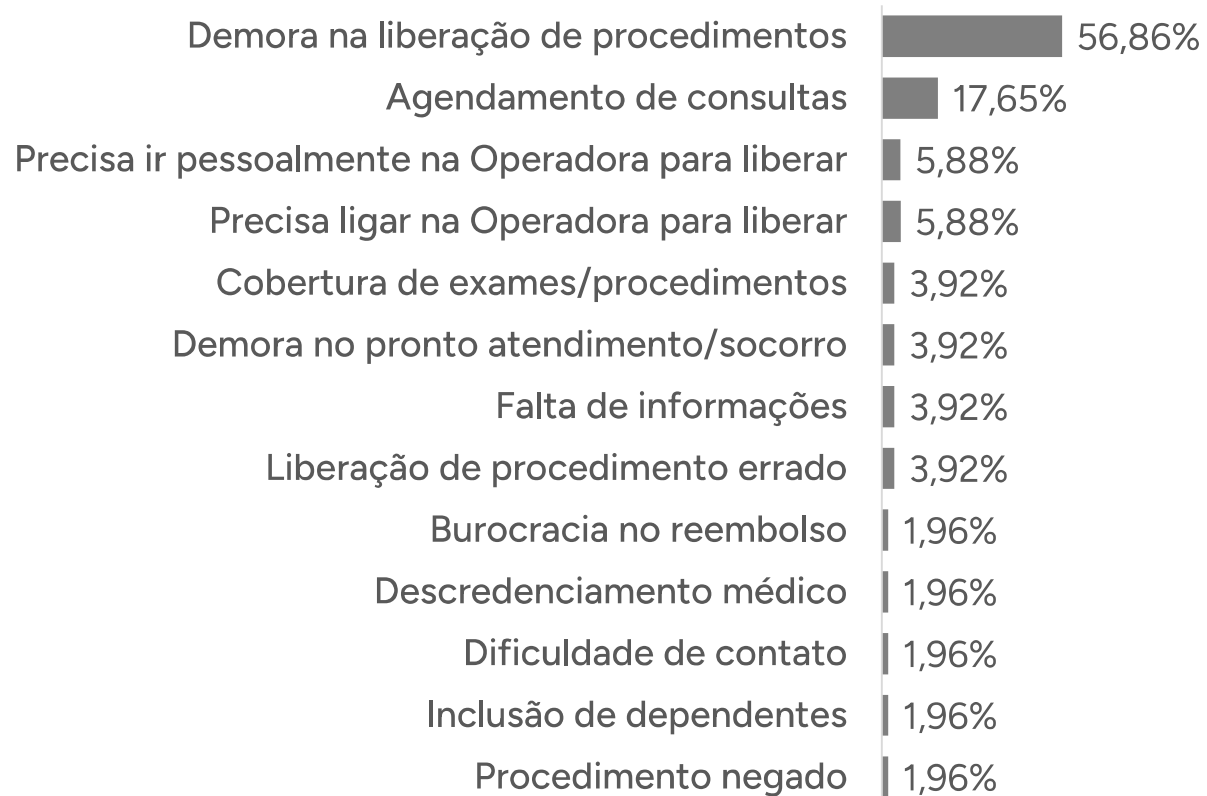
Resposta Única
Base: 400



Plano	Sim	Não	
PJ	13,60%	86,40%	353
PF	6,38%	93,62%	47
Gênero			
Masculino	14,22%	85,78%	204
Feminino	11,22%	88,78%	196
Faixa Etária			
18 a 34	12,72%	87,28%	173
35 a 49	11,59%	88,41%	138
50 ou mais	14,61%	85,39%	89
Cidade			
Ponta Grossa	11,59%	88,41%	164
Telêmaco Borba	23,21%	76,79%	56
Castro	8,33%	91,67%	36
Outra	11,11%	88,89%	144

Satisfação com o Plano

(Se sim) Quais dificuldades?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 51 beneficiários

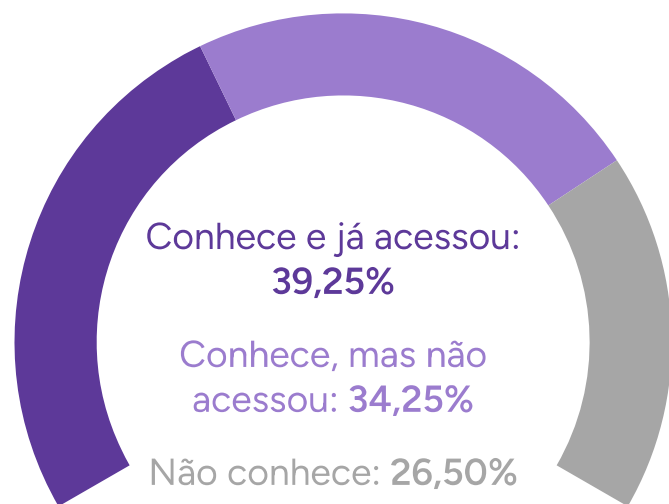
05

Serviços Online

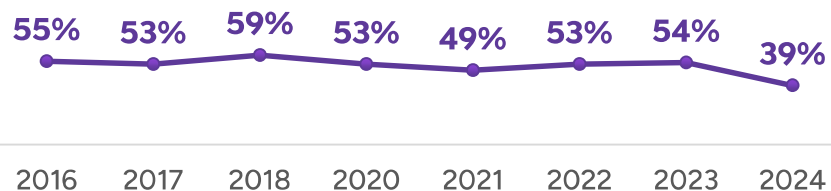


Serviços Online

Você conhece o Portal da Unimed?



Conhece e acessou



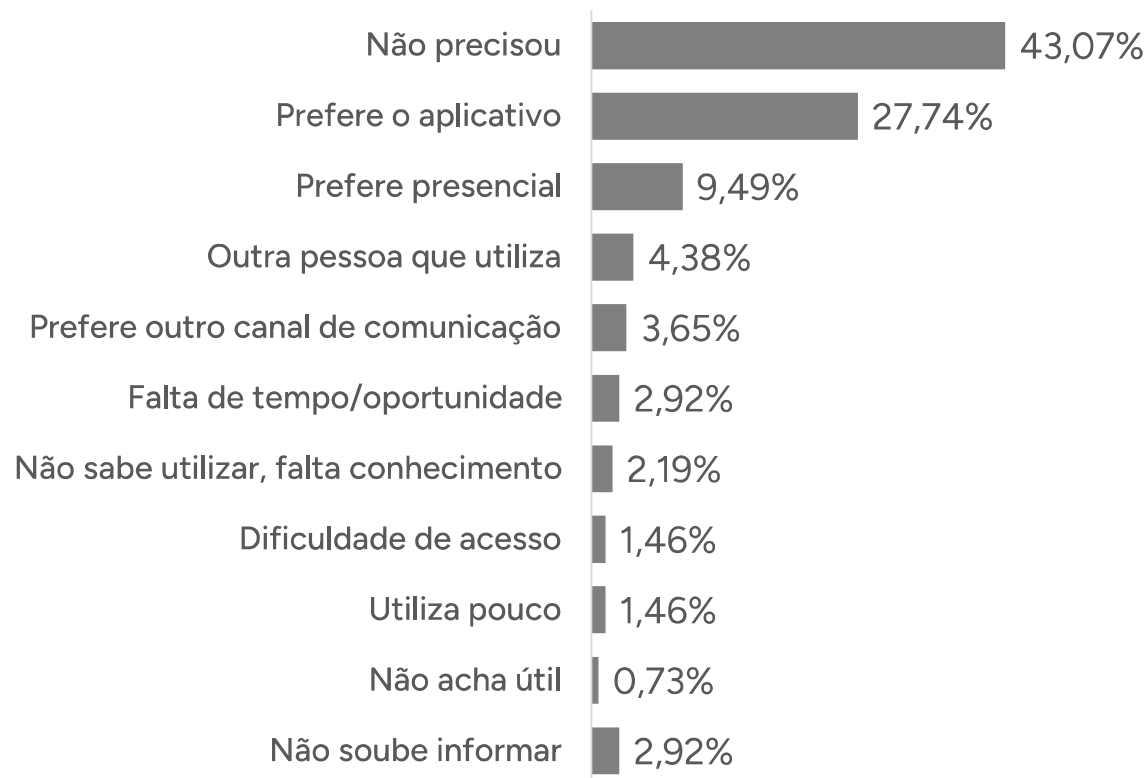
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	37,68%	35,69%	26,63%	353
PF	51,06%	23,40%	25,53%	47
Gênero				
Masculino	31,86%	38,24%	29,90%	204
Feminino	46,94%	30,10%	22,96%	196
Faixa Etária				
18 a 34	34,68%	37,57%	27,75%	173
35 a 49	42,03%	29,71%	28,26%	138
50 ou mais	43,82%	34,83%	21,35%	89
Cidade				
Ponta Grossa	47,56%	30,49%	21,95%	164
Telêmaco Borba	30,36%	35,71%	33,93%	56
Castro	41,67%	33,33%	25,00%	36
Outra	32,64%	38,19%	29,17%	144

Serviços Online

(Se conhece, mas não acessou) Por qual motivo nunca acessou o Portal da Unimed (site na internet) ?

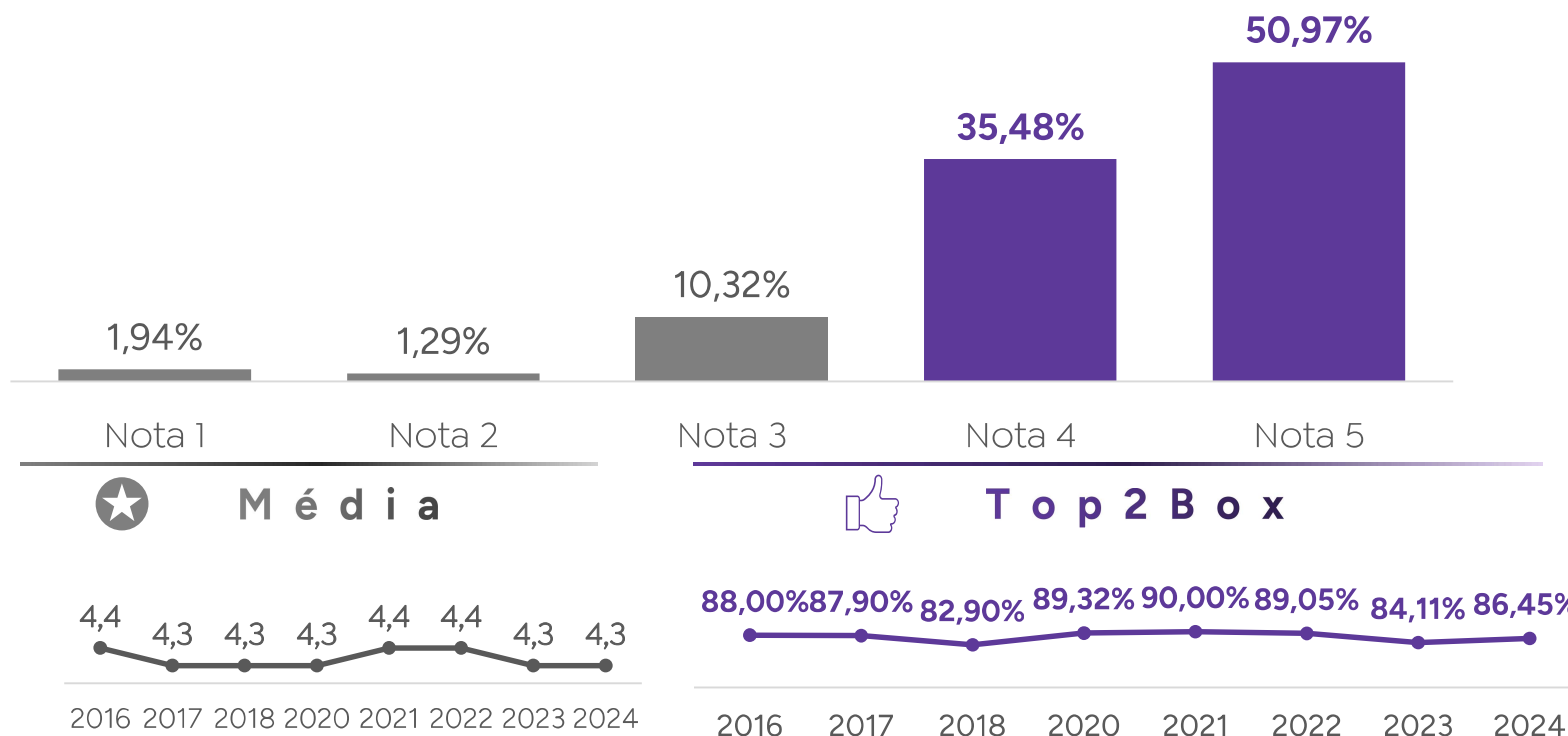


Espontânea e Resposta Múltipla

Base: 137 beneficiários que conhecem, mas não acessaram o portal

Serviços Online

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o Portal da Unimed?



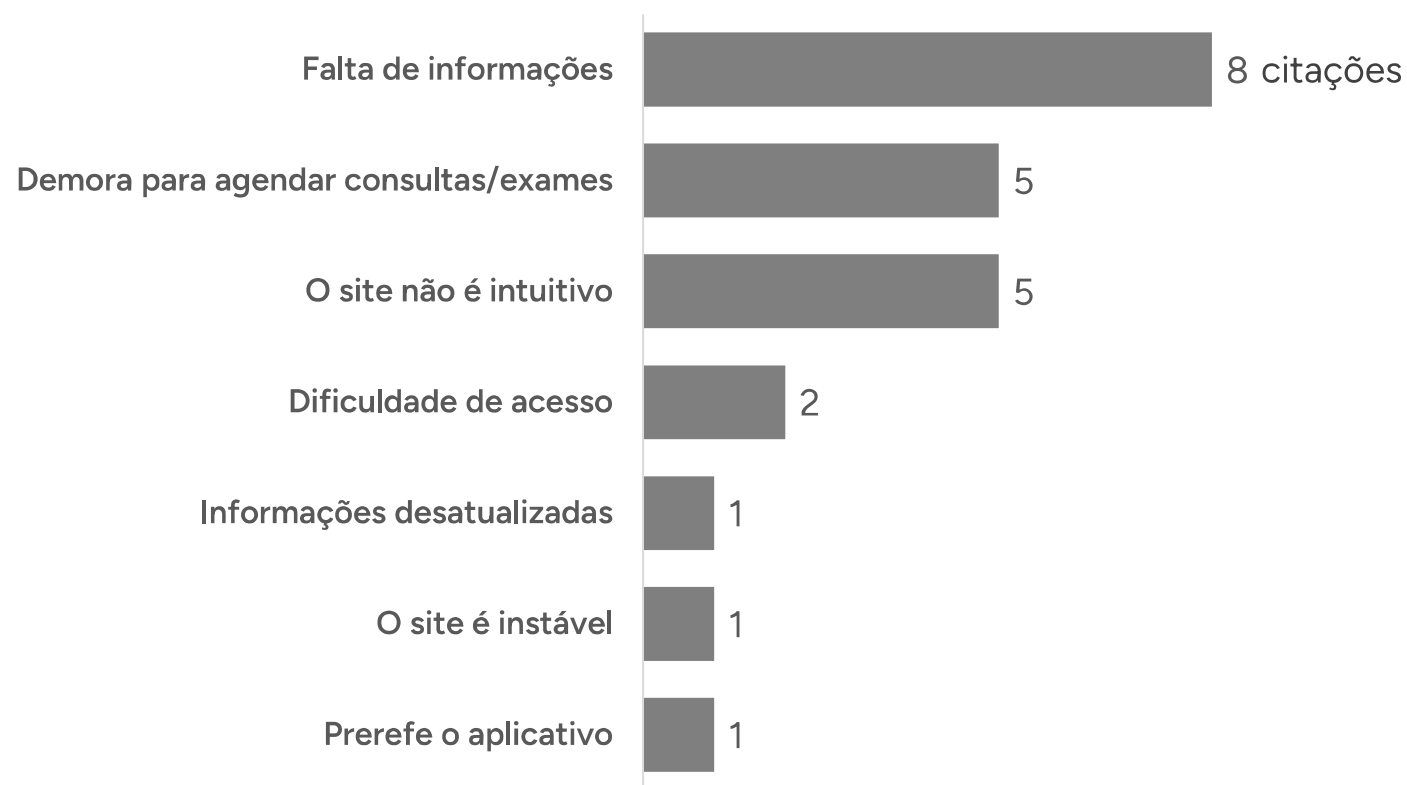
Resposta Única
Base: 155 beneficiários que utilizaram o site e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	☆	👍	👤
PJ	4,3	87,02%	131
PF	4,3	83,33%	24
Gênero			
Masculino	4,3	87,69%	65
Feminino	4,3	85,56%	90
Faixa Etária			
18 a 34	4,3	86,44%	59
35 a 49	4,2	84,48%	58
50 ou mais	4,4	89,47%	38
Cidade			
Ponta Grossa	4,3	89,47%	76
Telêmaco Borba	4,1	76,47%	17
Castro	3,8	66,67%	15
Outra	4,6	91,49%	47

Serviços Online

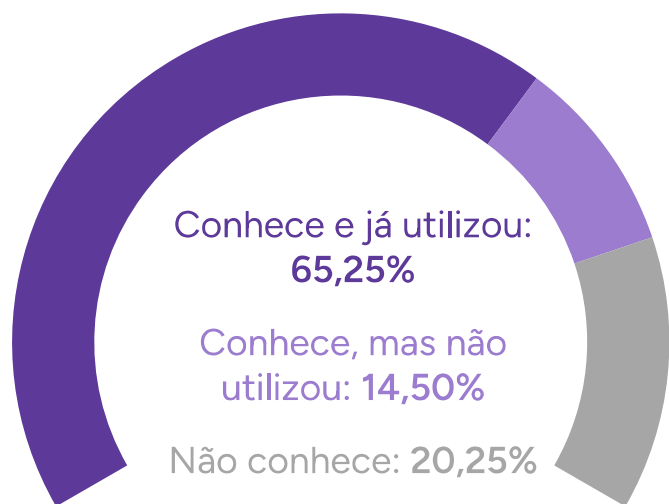
(Se notas entre 1 a 3) Por quê?



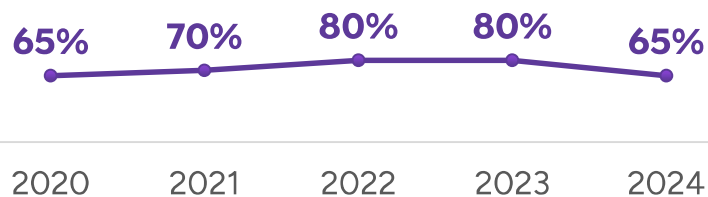
Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 21 beneficiários

Serviços Online

Você conhece o Aplicativo da Unimed?



Conhece e baixou/utilizou



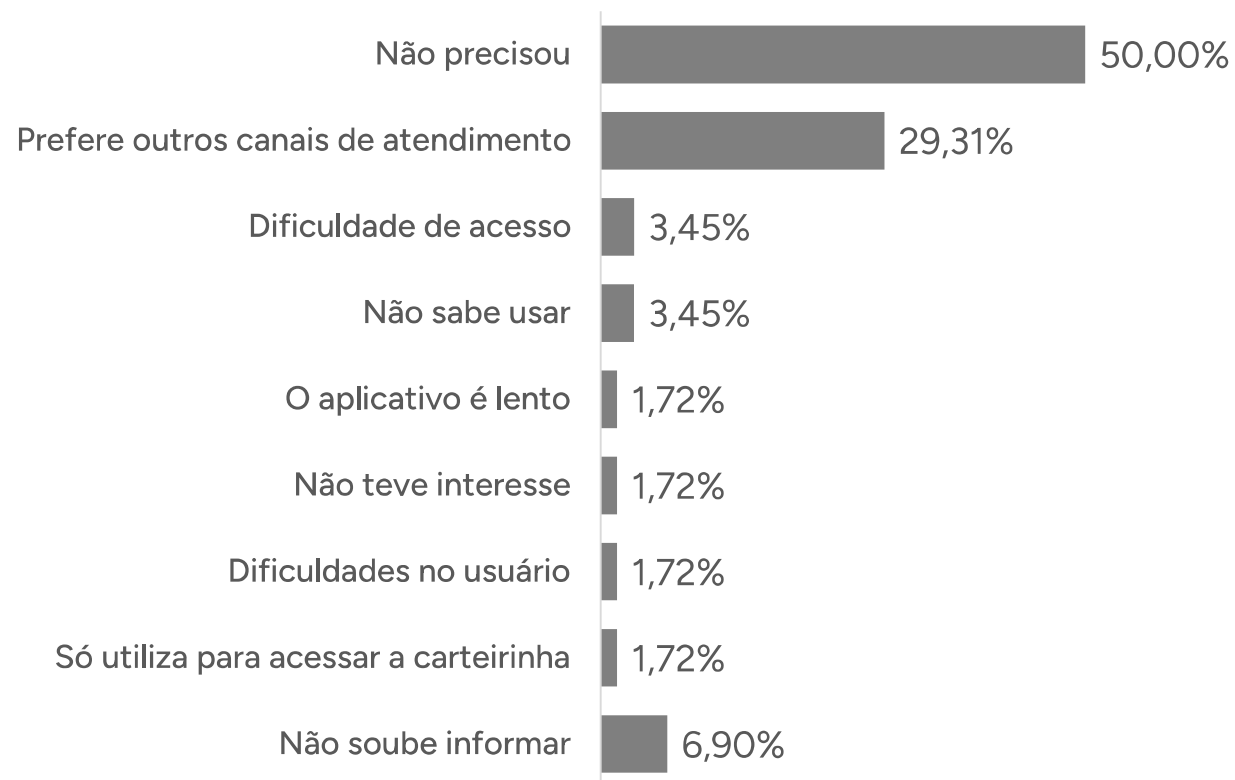
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	65,16%	14,45%	20,40%	353
PF	65,96%	14,89%	19,15%	47
Gênero				
Masculino	67,16%	13,24%	19,61%	204
Feminino	63,27%	15,82%	20,92%	196
Faixa Etária				
18 a 34	71,68%	11,56%	16,76%	173
35 a 49	65,22%	18,84%	15,94%	138
50 ou mais	52,81%	13,48%	33,71%	89
Cidade				
Ponta Grossa	68,29%	10,98%	20,73%	164
Telêmaco Borba	71,43%	16,07%	12,50%	56
Castro	61,11%	16,67%	22,22%	36
Outra	60,42%	17,36%	22,22%	144

Serviços Online

(Se conhece, mas não utilizou) Por qual motivo nunca acessou o Aplicativo?

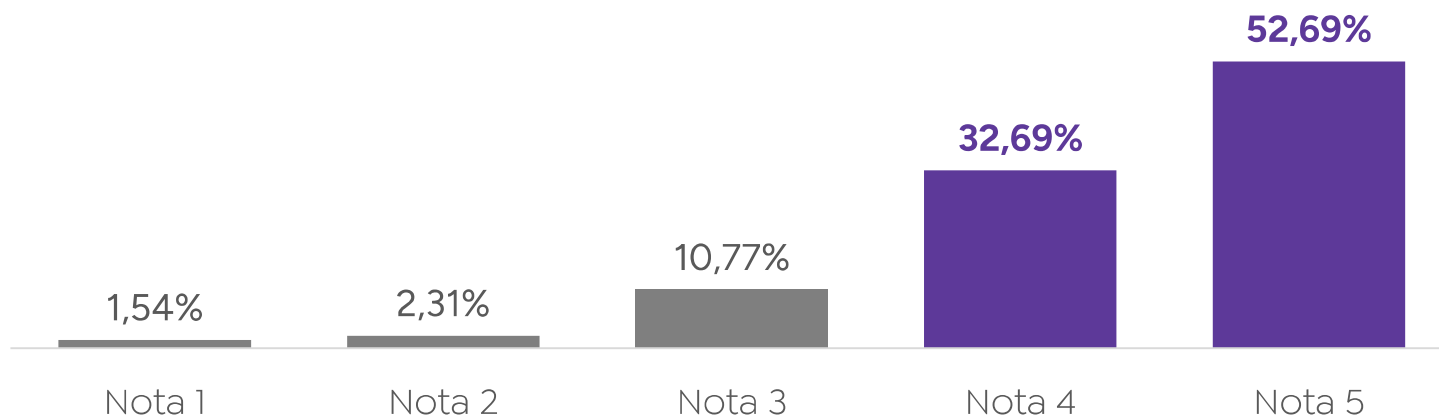


Espontânea e Resposta Múltipla

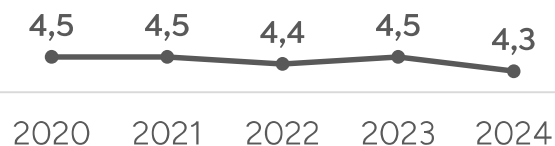
Base: 58 beneficiários que conhecem, mas não utilizaram o APP

Serviços Online

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o Aplicativo da Unimed?



M é d i a



T o p 2 B o x



Resposta Única

Base: 260 beneficiários que utilizaram o aplicativo e souberam informar

[Por Perfil]

Plano



PJ 4,3 85,15% 229

PF 4,3 87,10% 31

Gênero

Masculino 4,2 84,67% 137

Feminino 4,4 86,18% 123

Faixa Etária

18 a 34 4,3 83,06% 124

35 a 49 4,3 88,89% 90

50 ou mais 4,3 84,78% 46

Cidade

Ponta Grossa 4,4 88,39% 112

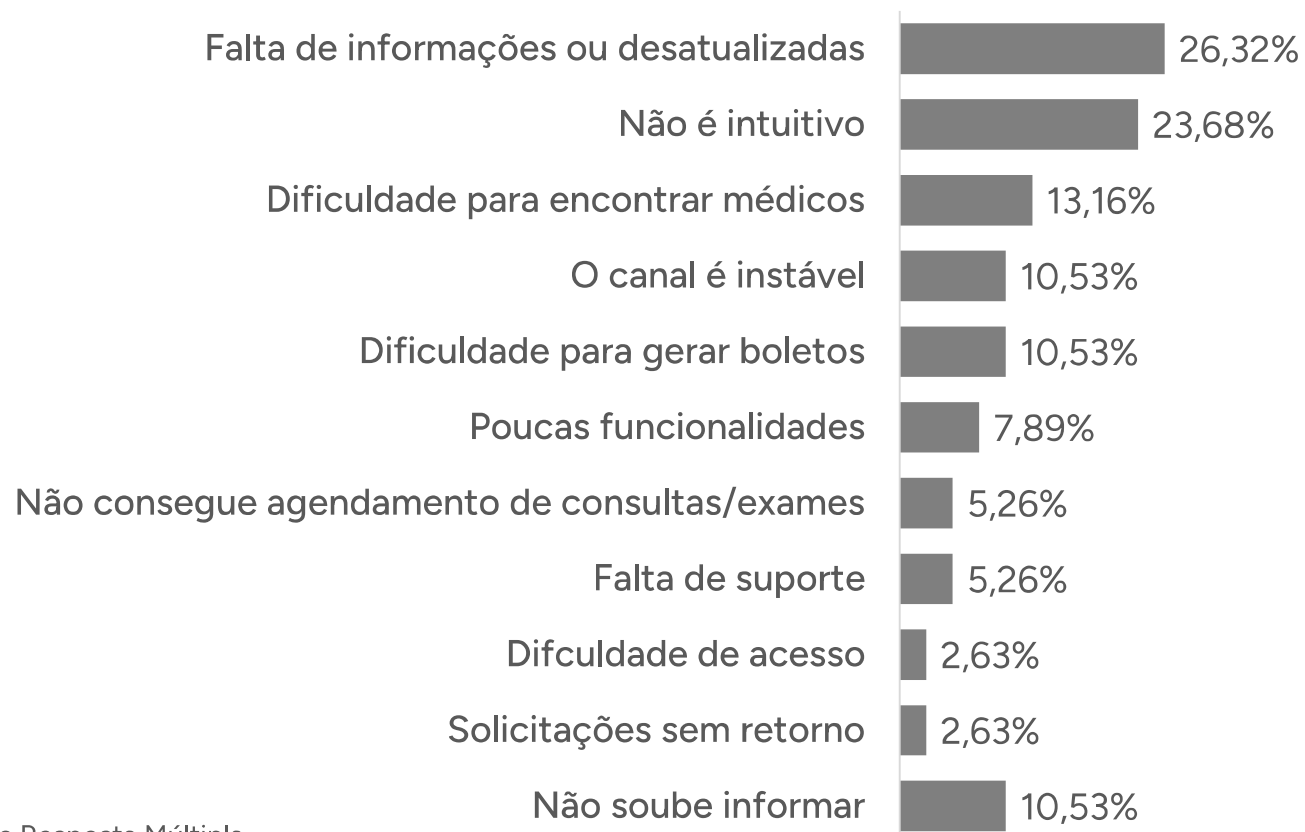
Telêmaco Borba 4,0 72,50% 40

Castro 4,1 80,95% 21

Outra 4,4 88,51% 87

Serviços Online

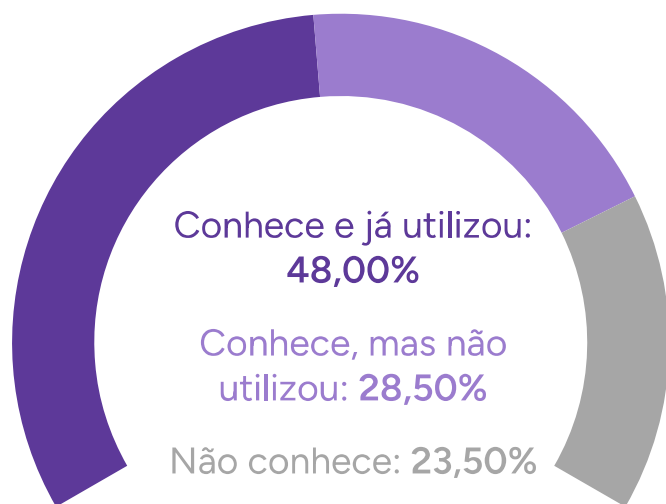
(Se notas entre 1 a 3) Por quê?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 38 beneficiários

Serviços Online

Você conhece o WhatsApp da Unimed - 0800?



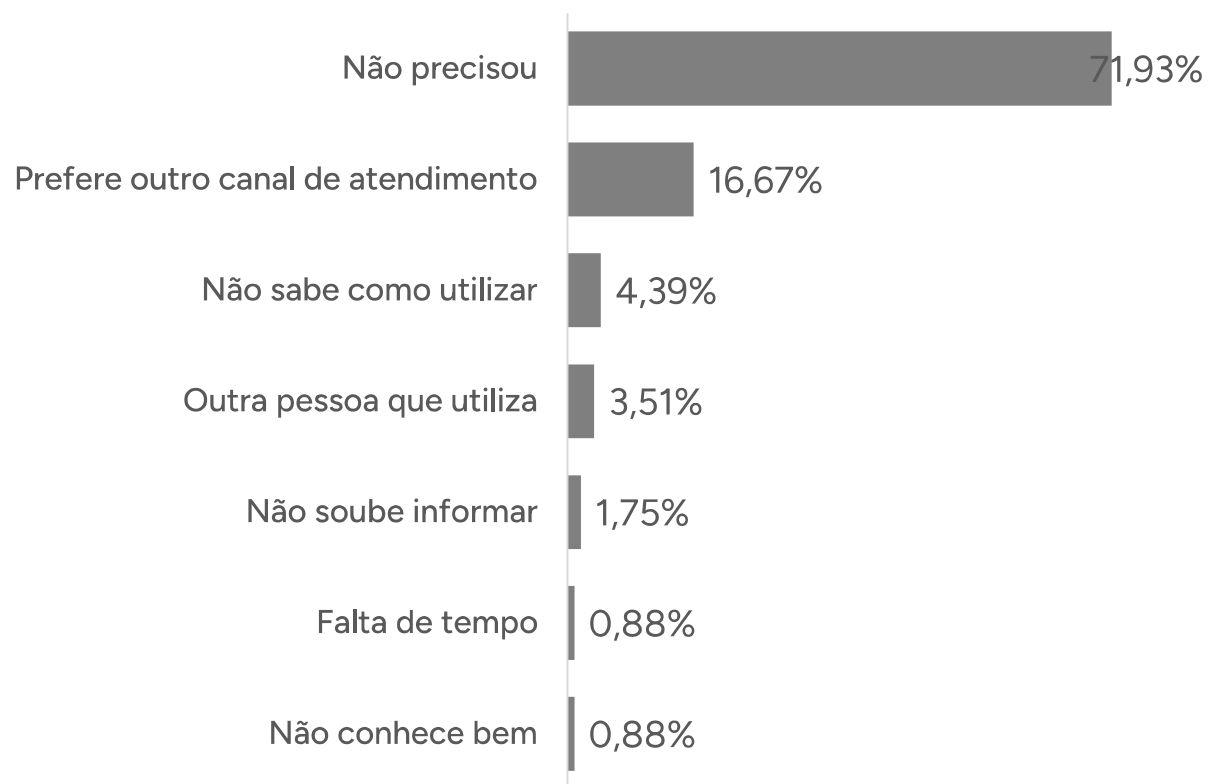
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	47,03%	28,33%	24,65%	353
PF	55,32%	29,79%	14,89%	47
Gênero				
Masculino	42,65%	28,92%	28,43%	204
Feminino	53,57%	28,06%	18,37%	196
Faixa Etária				
18 a 34	41,62%	34,68%	23,70%	173
35 a 49	51,45%	24,64%	23,91%	138
50 ou mais	55,06%	22,47%	22,47%	89
Cidade				
Ponta Grossa	54,88%	25,61%	19,51%	164
Telêmaco Borba	33,93%	35,71%	30,36%	56
Castro	41,67%	25,00%	33,33%	36
Outra	47,22%	29,86%	22,92%	144

Serviços Online

(Se conhece, mas não utilizou) Por qual motivo nunca acessou o WhatsApp da Unimed - 0800?



Espontânea e Resposta Múltipla

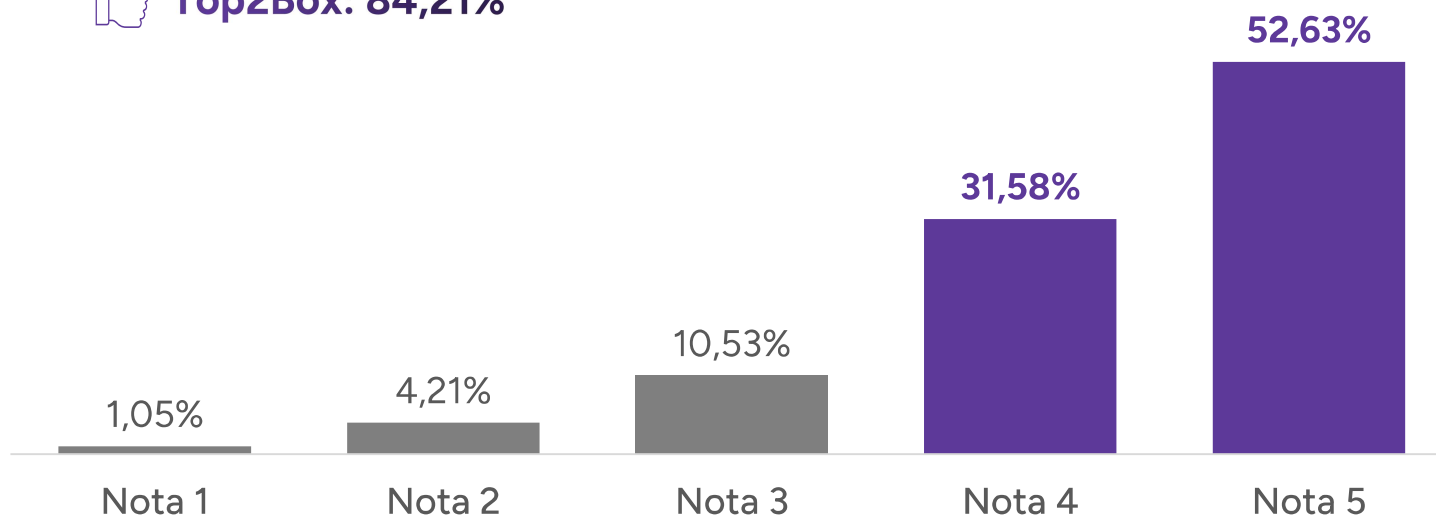
Base: 114 beneficiários que conhecem, mas não utilizaram o WhatsApp - 0800

Serviços Online

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o WhatsApp da Unimed - 0800?

★ Média: 4,3

👍 Top2Box: 84,21%



Resposta Única

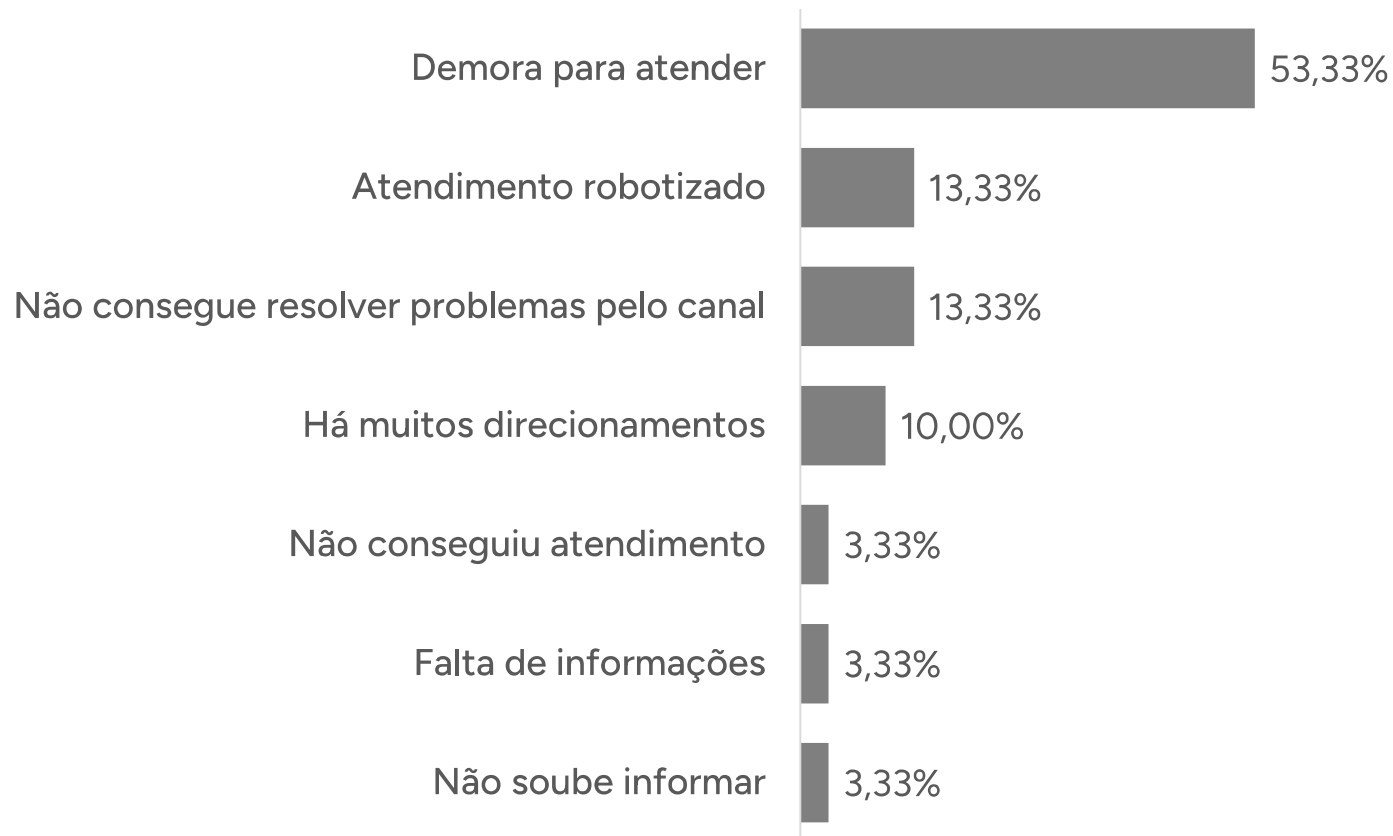
Base: 190 beneficiários que utilizaram o whatsapp – 0800 e souberam informar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,3	85,37%	164
PF	4,2	76,92%	26
Gênero			
Masculino	4,2	82,56%	86
Feminino	4,4	85,58%	104
Faixa Etária			
18 a 34	4,2	78,87%	71
35 a 49	4,3	84,51%	71
50 ou mais	4,5	91,67%	48
Cidade			
Ponta Grossa	4,3	82,22%	90
Telêmaco Borba	4,1	78,95%	19
Castro	4,3	86,67%	15
Outra	4,4	87,88%	66

Serviços Online

(Se notas entre 1 a 3) Por quê?

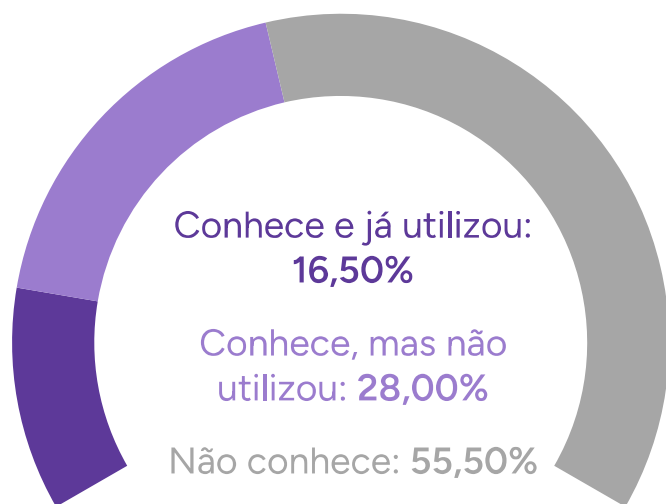


Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 30 beneficiários



Serviços Online

Você conhece o WhatsApp para reembolso?



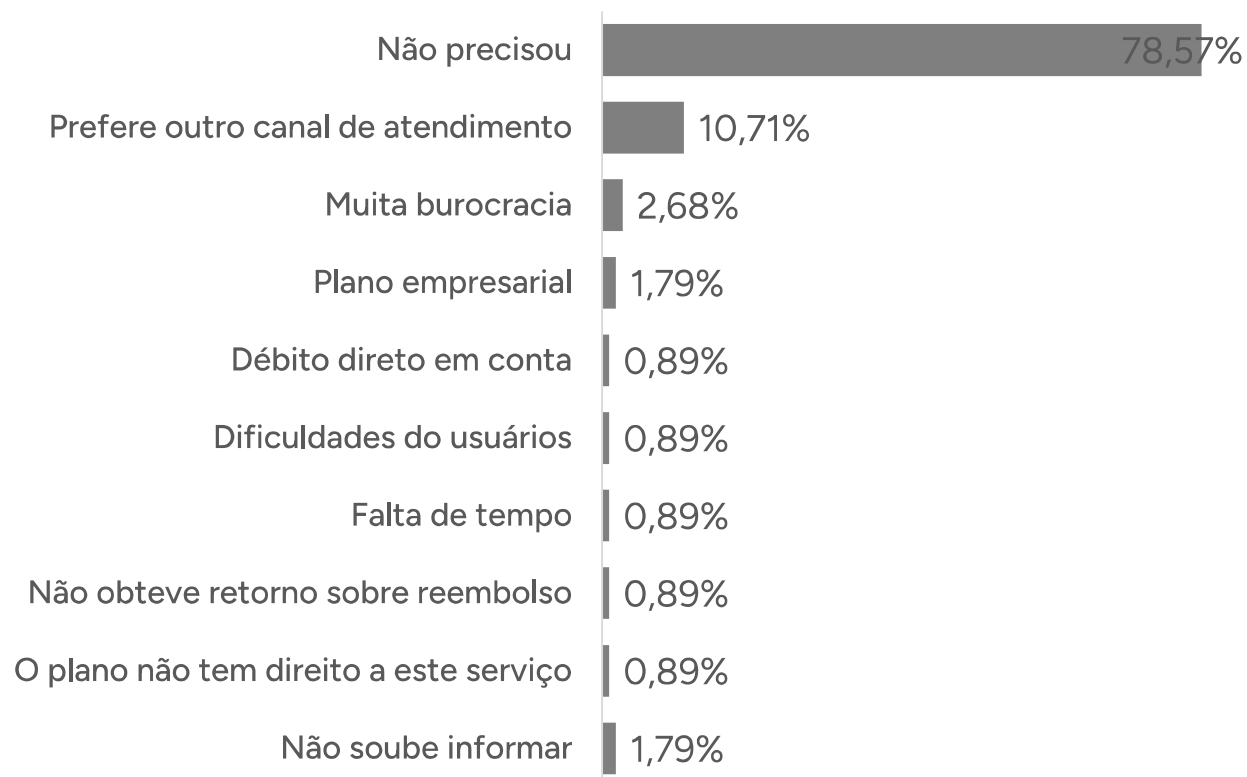
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	16,15%	27,20%	56,66%	353
PF	19,15%	34,04%	46,81%	47
Gênero				
Masculino	14,22%	30,39%	55,39%	204
Feminino	18,88%	25,51%	55,61%	196
Faixa Etária				
18 a 34	13,29%	24,86%	61,85%	173
35 a 49	21,01%	24,64%	54,35%	138
50 ou mais	15,73%	39,33%	44,94%	89
Cidade				
Ponta Grossa	14,63%	24,39%	60,98%	164
Telêmaco Borba	17,86%	35,71%	46,43%	56
Castro	19,44%	22,22%	58,33%	36
Outra	17,36%	30,56%	52,08%	144

Serviços Online

(Se conhece, mas não utilizou) Por qual motivo nunca acessou o WhatsApp Reembolso?



Espontânea e Resposta Múltipla

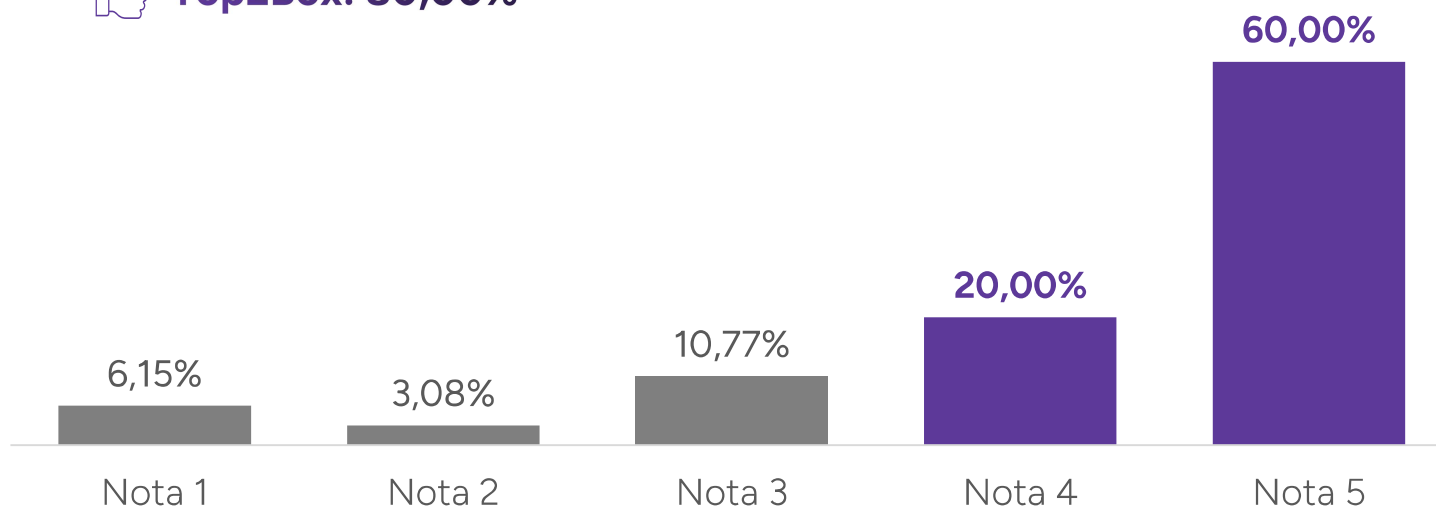
Base: 112 beneficiários que conhecem, mas não utilizaram o WhatsApp - Reembolso

Serviços Online

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o WhatsApp para reembolso?

★ Média: 4,2

👍 Top2Box: 80,00%



Resposta Única

Base: 65 beneficiários que utilizaram o whatsapp para reembolso e souberam informar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,3	80,36%	56
PF	4,2	77,78%	9
Gênero			
Masculino	4,3	82,76%	29
Feminino	4,2	77,78%	36
Faixa Etária			
18 a 34	4,3	82,61%	23
35 a 49	4,1	75,86%	29
50 ou mais	4,3	84,62%	13
Cidade			
Ponta Grossa	4,5	87,50%	24
Telêmaco Borba	3,1	44,44%	9
Castro	3,7	57,14%	7
Outra	4,6	92,00%	25

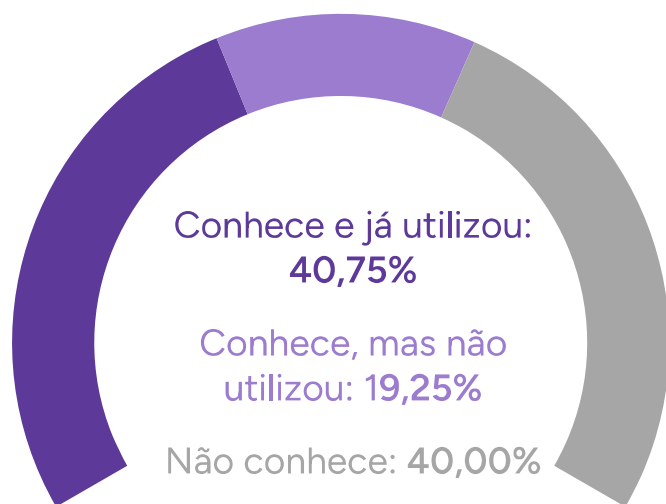
Serviços Online

(Se notas entre 1 a 3) Por quê?

Muita burocracia - 3 citações
Pedido negado - 2
Não obteve retorno - 2
Atendimento robotizado - 1
Demora nas respostas - 1
Demora para receber reembolso - 1
Não consegue acessar - 1
Não recebeu o valor correto - 1
Não soube informar - 1

Serviços Online

Você conhece o Totem de autoatendimento da Unimed?



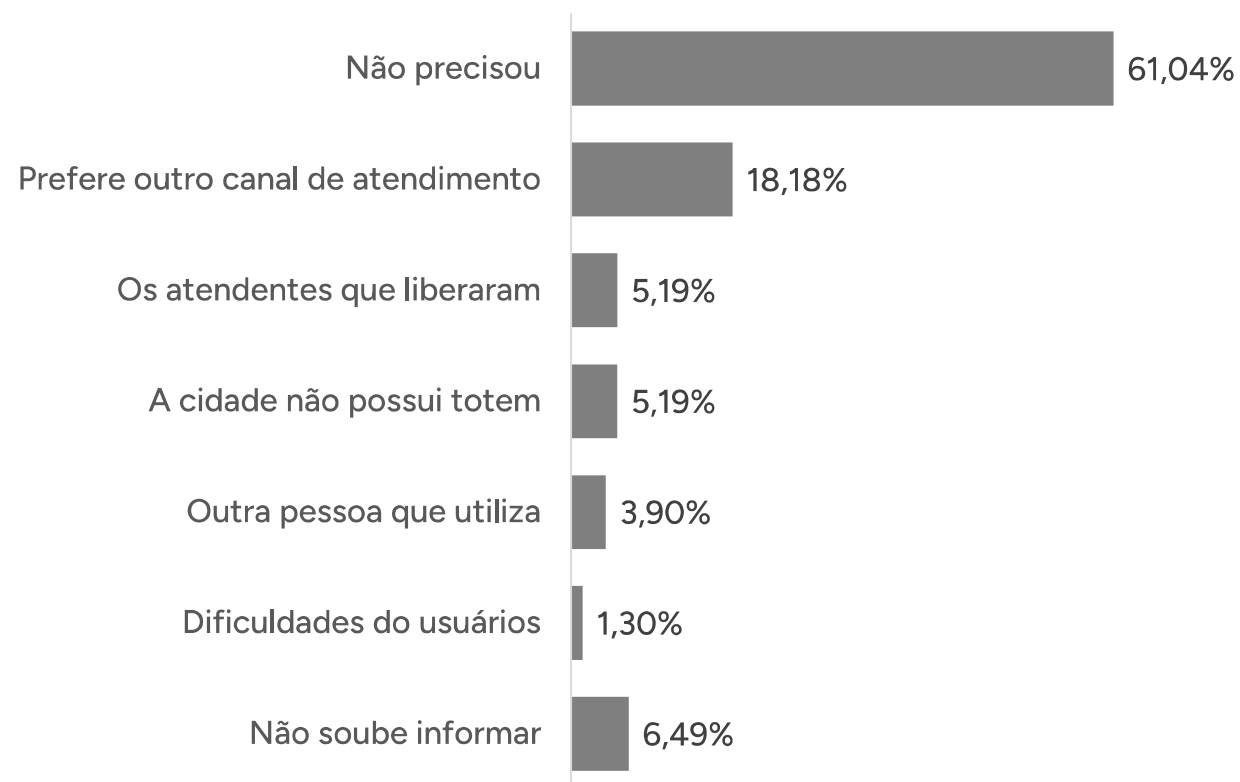
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	38,53%	20,11%	41,36%	353
PF	57,45%	12,77%	29,79%	47
Gênero				
Masculino	39,71%	17,65%	42,65%	204
Feminino	41,84%	20,92%	37,24%	196
Faixa Etária				
18 a 34	37,57%	22,54%	39,88%	173
35 a 49	42,75%	18,84%	38,41%	138
50 ou mais	43,82%	13,48%	42,70%	89
Cidade				
Ponta Grossa	55,49%	16,46%	28,05%	164
Telêmaco Borba	37,50%	23,21%	39,29%	56
Castro	16,67%	33,33%	50,00%	36
Outra	31,25%	17,36%	51,39%	144

Serviços Online

(Se conhece, mas não utilizou) Por qual motivo nunca acessou o Totem de autoatendimento?



Espontânea e Resposta Múltipla

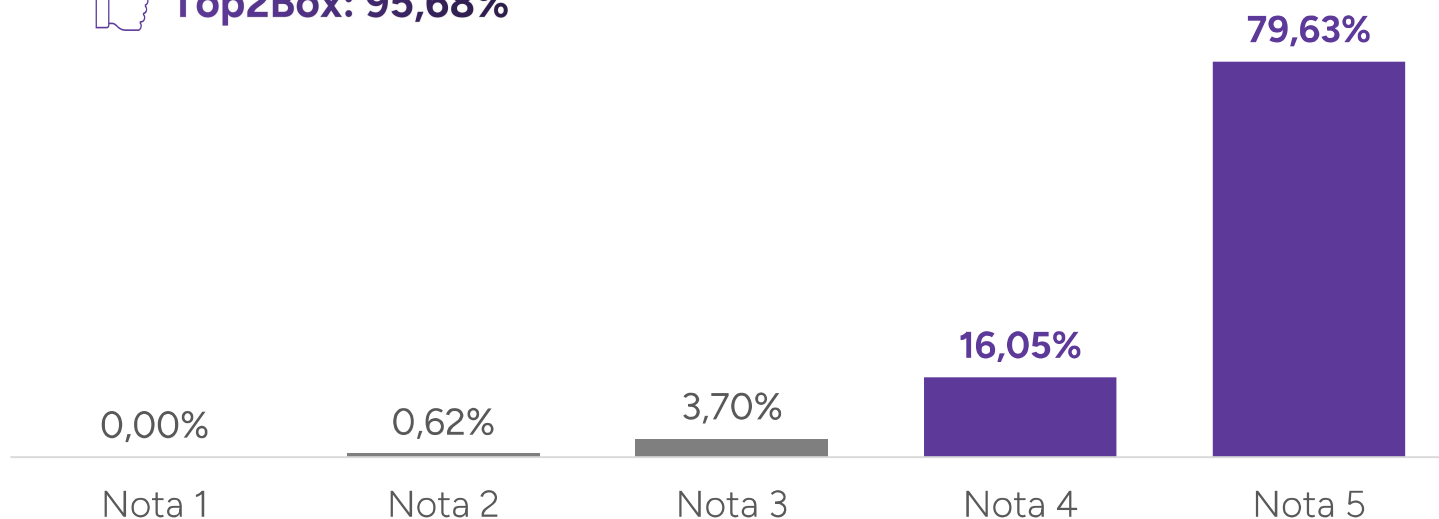
Base: 77 beneficiários que conhecem, mas não utilizaram o totem de autoatendimento

Serviços Online

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o Totem de autoatendimento da Unimed?

★ Média: 4,7

👍 Top2Box: 95,68%



Resposta Única

Base: 162 beneficiários que utilizaram o totem de autoatendimento e souberam informar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,7	94,85%	136
PF	4,8	100,00%	26
Gênero			
Masculino	4,7	95,06%	81
Feminino	4,8	96,30%	81
Faixa Etária			
18 a 34	4,7	93,85%	65
35 a 49	4,8	96,55%	58
50 ou mais	4,8	97,44%	39
Cidade			
Ponta Grossa	4,8	95,60%	91
Telêmaco Borba	4,4	90,48%	21
Castro	4,8	100,00%	6
Outra	4,8	97,73%	44

Serviços Online

(Se notas entre 1 a 3) Por quê?

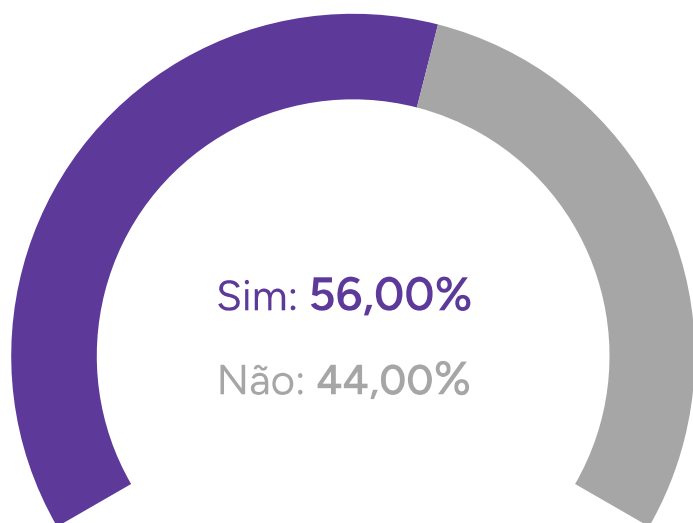
- Alguns médicos não colocam o código do exame para liberação, e quando chega no totem, precisa pedir para digitá-lo – 1 citação
- É inviável, pois não há opção para reclamação - 1
- Muitas vezes, ele não está funcionando - 1
- Não há um padrão - 1
- Não teve prioridade quando utilizou - 1
- Sinto falta de clareza no preenchimento - 1
- Não soube informar - 1

06

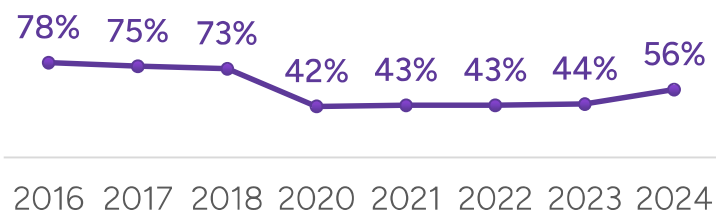
Hospital Unimed



Nos últimos 12 meses, você ou algum familiar utilizou o HGU?



Sim



Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

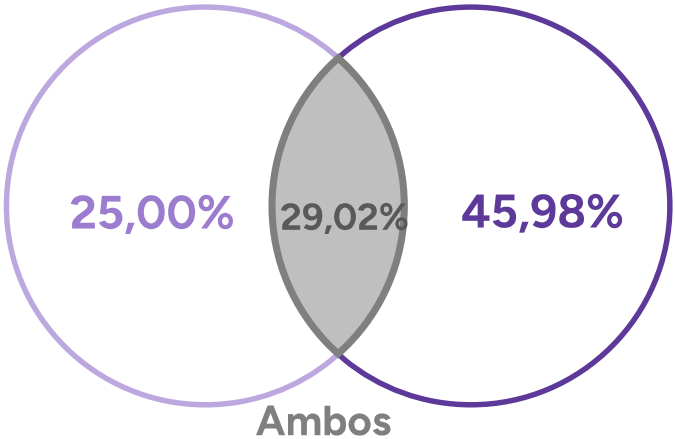
Plano	Sim	Não	
PJ	53,82%	46,18%	353
PF	72,34%	27,66%	47
Gênero			
Masculino	53,43%	46,57%	204
Feminino	58,67%	41,33%	196
Faixa Etária			
18 a 34	52,60%	47,40%	173
35 a 49	59,42%	40,58%	138
50 ou mais	57,30%	42,70%	89
Cidade			
Ponta Grossa	79,88%	20,12%	164
Telêmaco Borba	14,29%	85,71%	56
Castro	52,78%	47,22%	36
Outra	45,83%	54,17%	144



Para qual tipo de atendimento:

Atendimento Clínico
para Internação clínica
ou cirúrgica

Atendimento de
Urgência e
Emergência

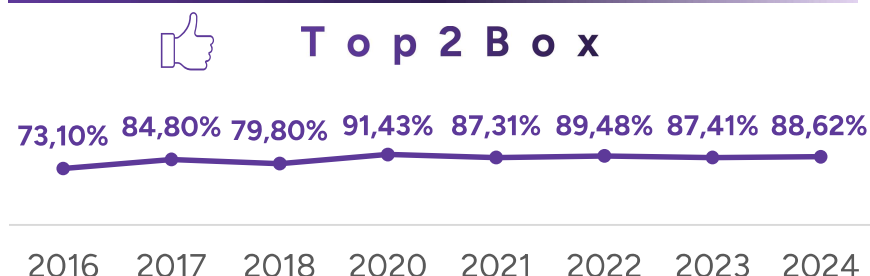
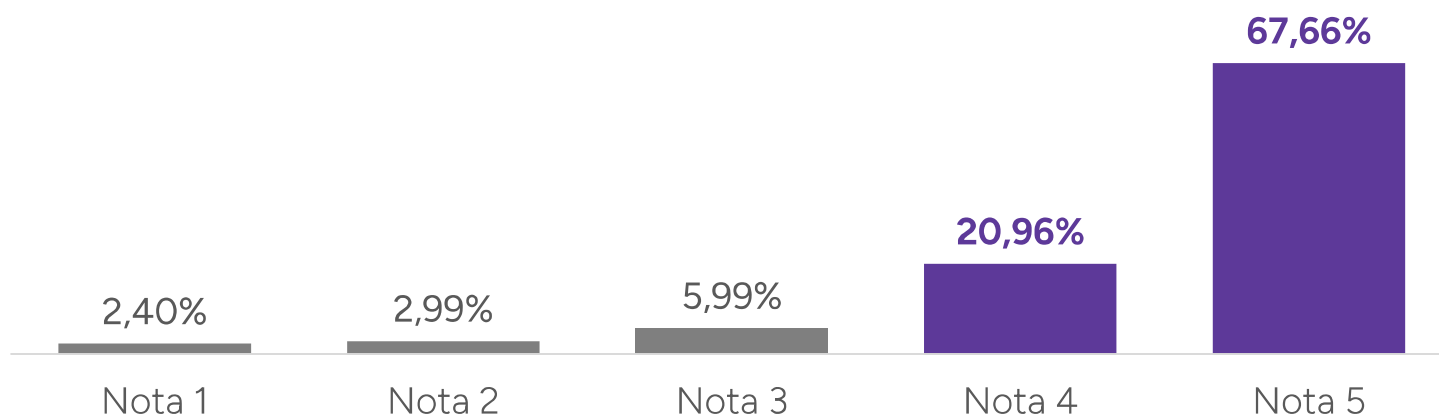


	Internação	Ambos	Pronto atendimento
2020	15,66%	25,30%	59,04%
2021	21,18%	11,18%	67,65%
2022	23,12%	23,70%	53,18%
2023	18,75%	24,43%	56,82%
2024	25,00%	29,02%	45,98%

Resposta Única
Base: 224 beneficiários*
*Beneficiários que utilizaram o HGU.

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Pronto Atendimento) Pensando no Pronto Atendimento do HGU, qual nota, de 1 a 5, você atribuiu para o **atendimento na recepção do Pronto Atendimento?**



Resposta Única

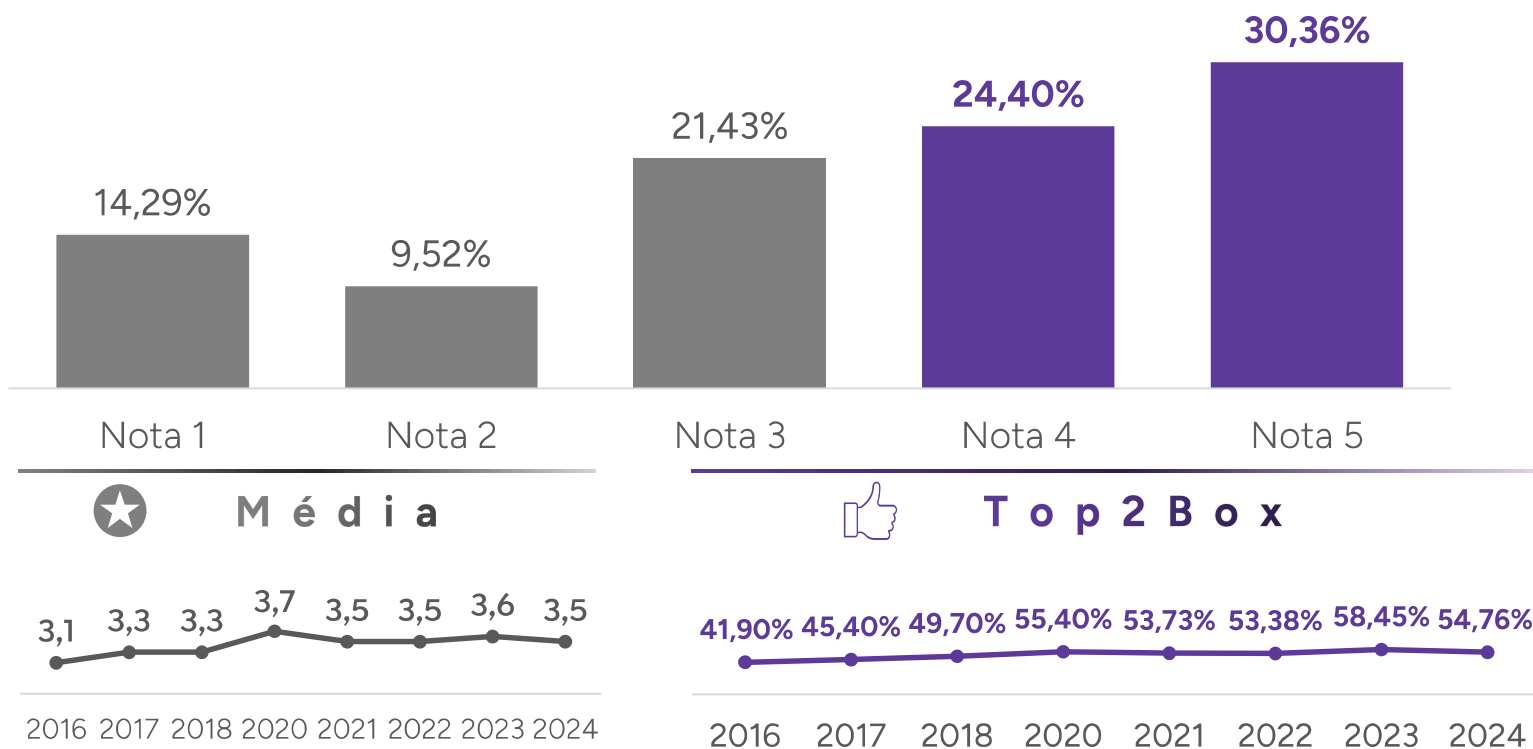
Base: 167 beneficiários que utilizaram o pronto atendimento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	☆	👍	👤
PJ	4,5	90,91%	143
PF	4,3	75,00%	24
Gênero			
Masculino	4,3	85,90%	78
Feminino	4,6	91,01%	89
Faixa Etária			
18 a 34	4,6	90,28%	72
35 a 49	4,3	85,00%	60
50 ou mais	4,5	91,43%	35
Cidade			
Ponta Grossa	4,5	87,96%	108
Telêmaco Borba	3,7	66,67%	6
Castro	4,5	91,67%	12
Outra	4,6	92,68%	41

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Pronto Atendimento) Pensando no Pronto Atendimento do HGU, qual nota atribui para o tempo de espera para ser atendido no Pronto Socorro?



Resposta Única

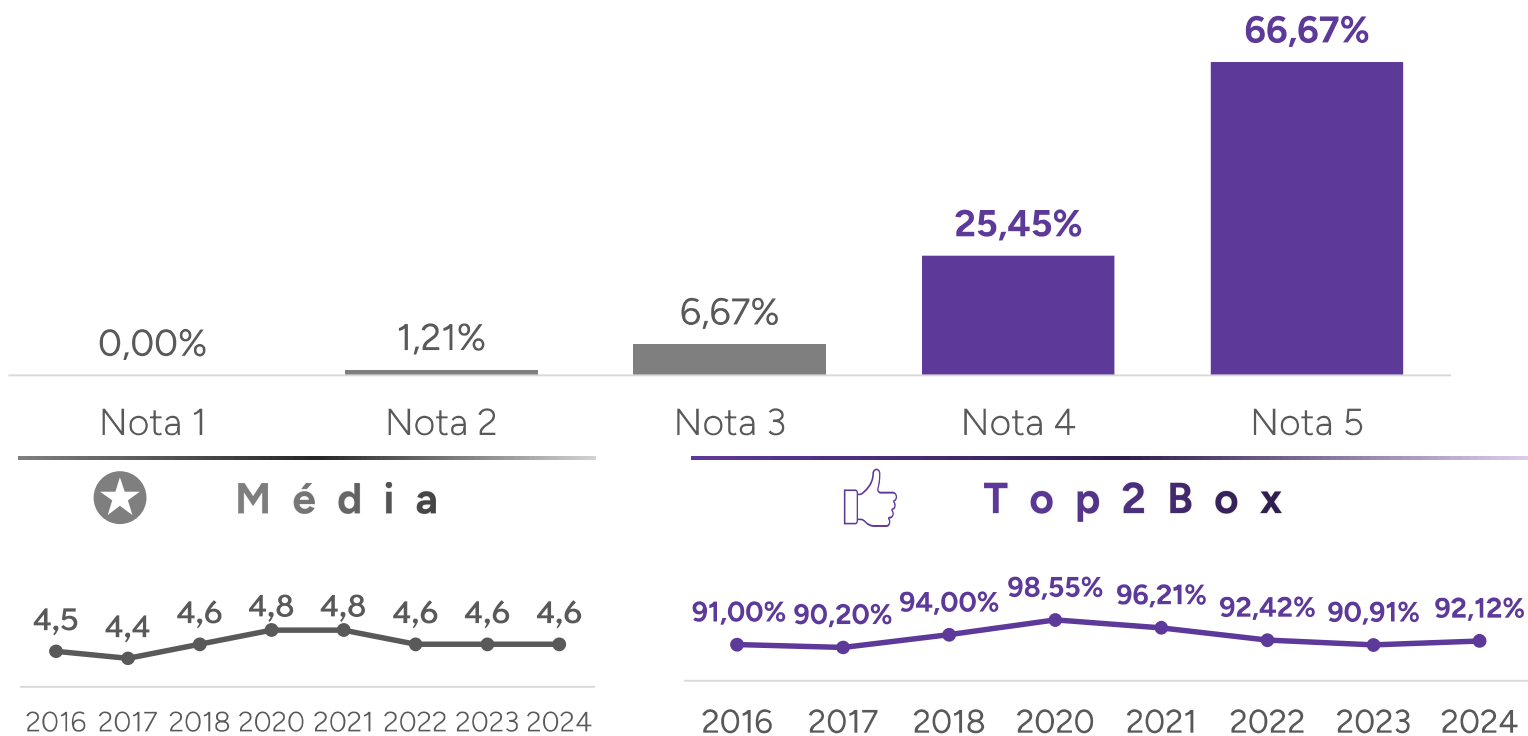
Base: 168 beneficiários que utilizaram o pronto atendimento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	☆	👍	👤
PJ	3,5	56,94%	144
PF	3,2	41,67%	24
Gênero			
Masculino	3,3	46,84%	79
Feminino	3,7	61,80%	89
Faixa Etária			
18 a 34	3,5	56,94%	72
35 a 49	3,2	48,33%	60
50 ou mais	3,7	61,11%	36
Cidade			
Ponta Grossa	3,2	44,04%	109
Telêmaco Borba	3,3	66,67%	6
Castro	3,5	58,33%	12
Outra	4,3	80,49%	41

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Pronto Atendimento) Pensando no Pronto Atendimento do HGU, qual nota atribui para o atendimento da equipe de enfermagem?



Resposta Única

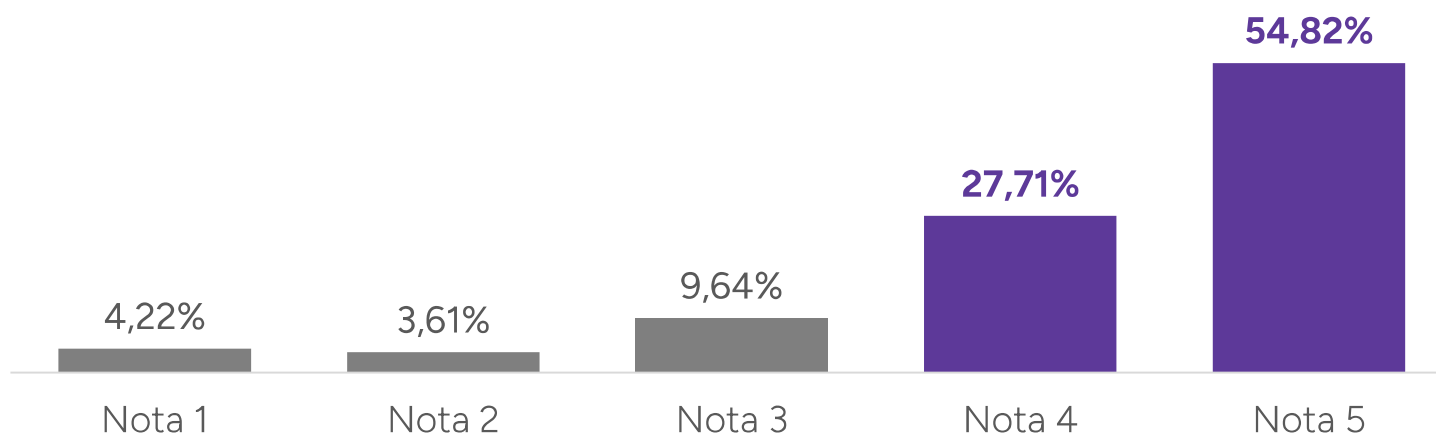
Base: 165 beneficiários que utilizaram o pronto atendimento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,6	92,20%	141
PF	4,5	91,67%	24
Gênero			
Masculino	4,6	90,91%	77
Feminino	4,6	93,18%	88
Faixa Etária			
18 a 34	4,6	94,29%	70
35 a 49	4,5	91,53%	59
50 ou mais	4,6	88,89%	36
Cidade			
Ponta Grossa	4,5	88,89%	108
Telêmaco Borba	4,7	100,00%	6
Castro	4,6	90,00%	10
Outra	4,7	100,00%	41

Hospital Geral Unimed

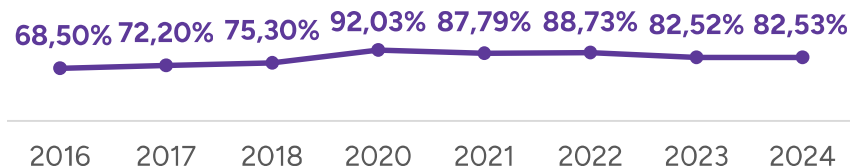
(Se utilizou o Pronto Atendimento) Pensando no Pronto Atendimento do HGU, qual nota atribui para o atendimento dos médicos?



M é d i a



T o p 2 B o x



[Por Perfil]

Plano



PJ	4,3	83,80%	142
PF	4,1	75,00%	24

Gênero

Masculino	4,2	80,77%	78
Feminino	4,3	84,09%	88

Faixa Etária

18 a 34	4,2	78,57%	70
35 a 49	4,2	80,00%	60
50 ou mais	4,6	94,44%	36

Cidade

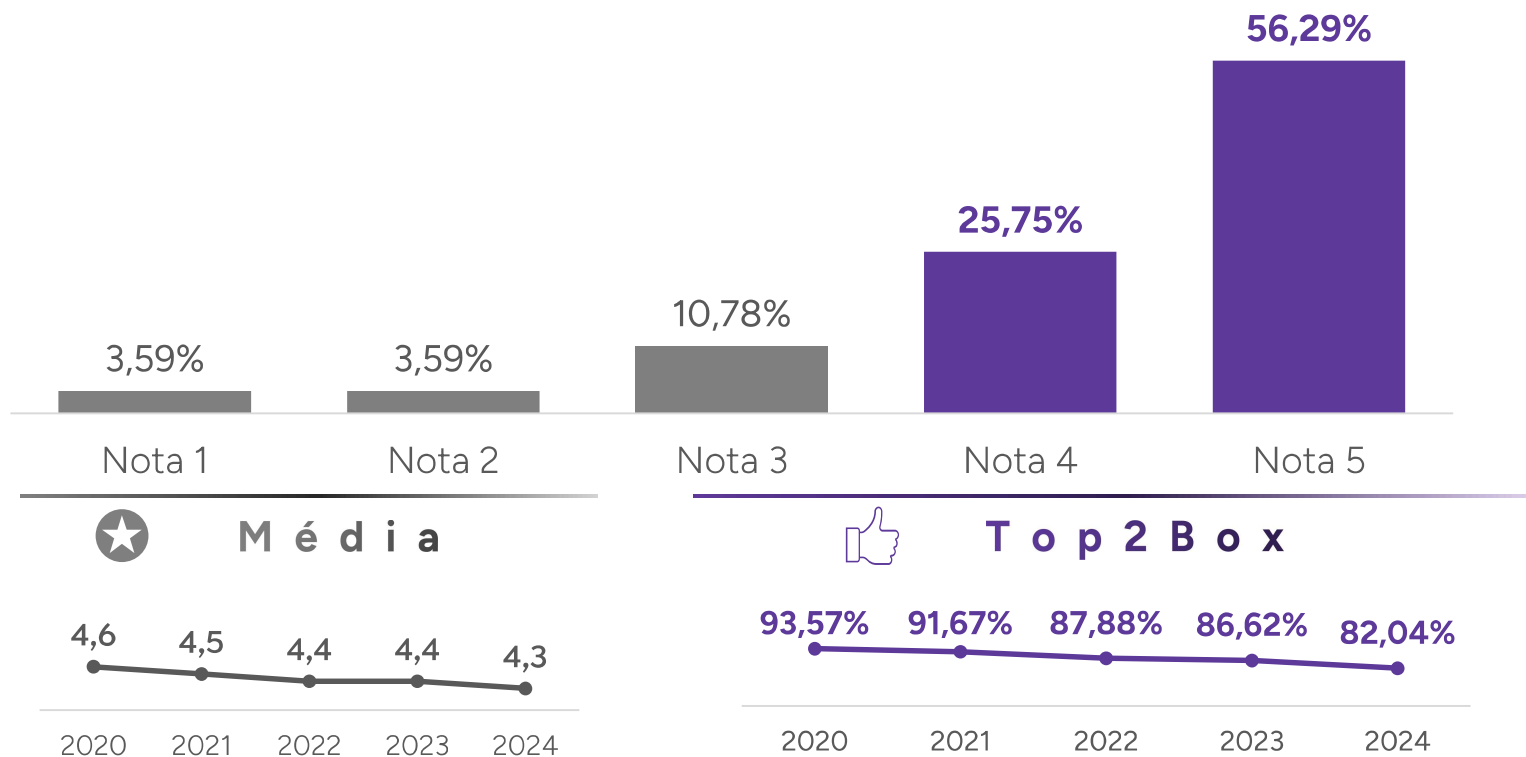
Ponta Grossa	4,2	79,82%	109
Telêmaco Borba	3,8	66,67%	6
Castro	4,5	90,00%	10
Outra	4,5	90,24%	41

Resposta Única

Base: 166 beneficiários que utilizaram o pronto atendimento e souberam avaliar

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Pronto Atendimento) Pensando no Pronto Atendimento do HGU, qual nota atribui a **resolutividade do atendimento**?



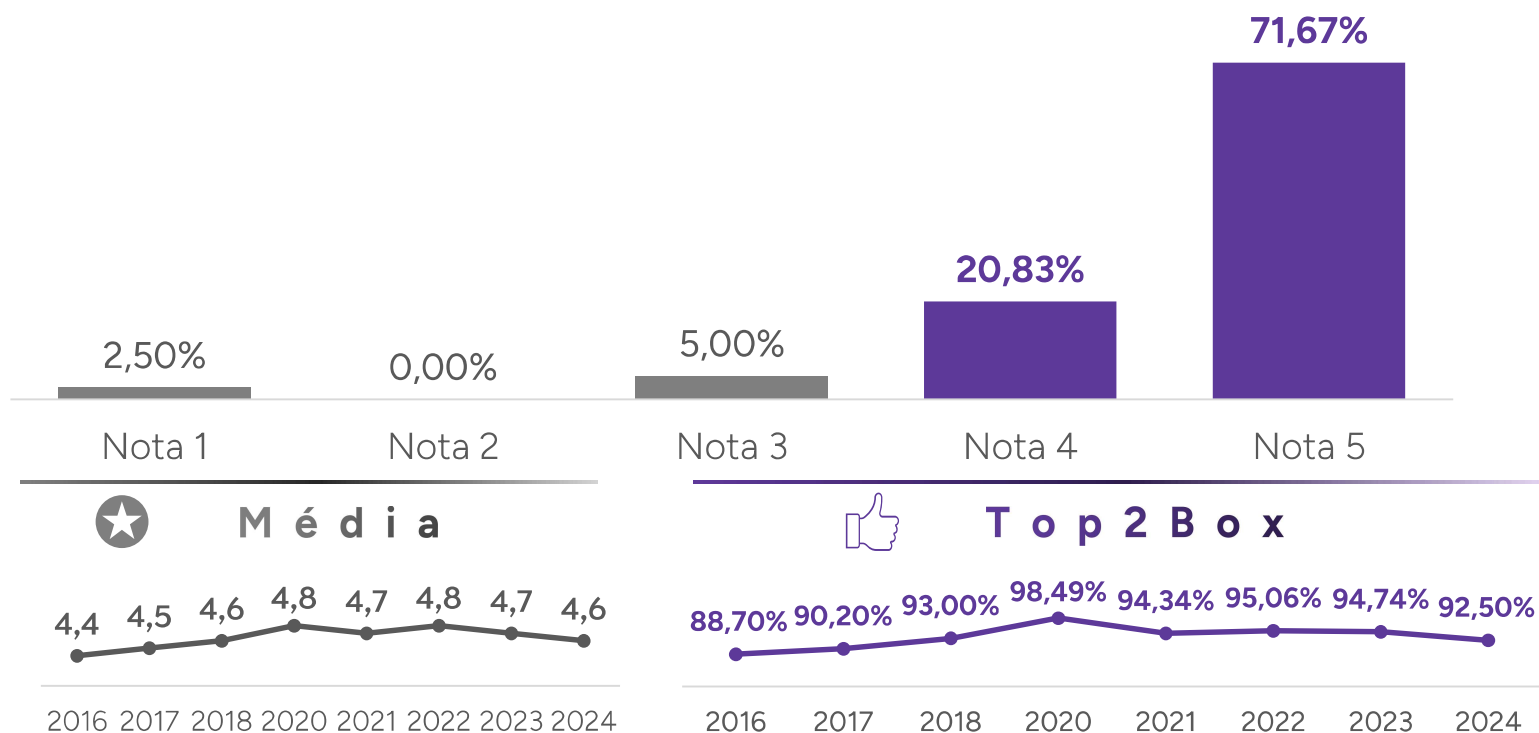
Resposta Única
Base: 167 beneficiários que utilizaram o pronto atendimento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	☆	👍	👤
PJ	4,3	81,82%	143
PF	4,3	83,33%	24
Gênero			
Masculino	4,2	78,48%	79
Feminino	4,3	85,23%	88
Faixa Etária			
18 a 34	4,3	80,28%	71
35 a 49	4,2	80,00%	60
50 ou mais	4,5	88,89%	36
Cidade			
Ponta Grossa	4,2	76,15%	109
Telêmaco Borba	4,3	83,33%	6
Castro	4,4	81,82%	11
Outra	4,5	97,56%	41

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Internamento) Pensando no Internamento do HGU, qual nota atribui para o atendimento na recepção do Internamento?

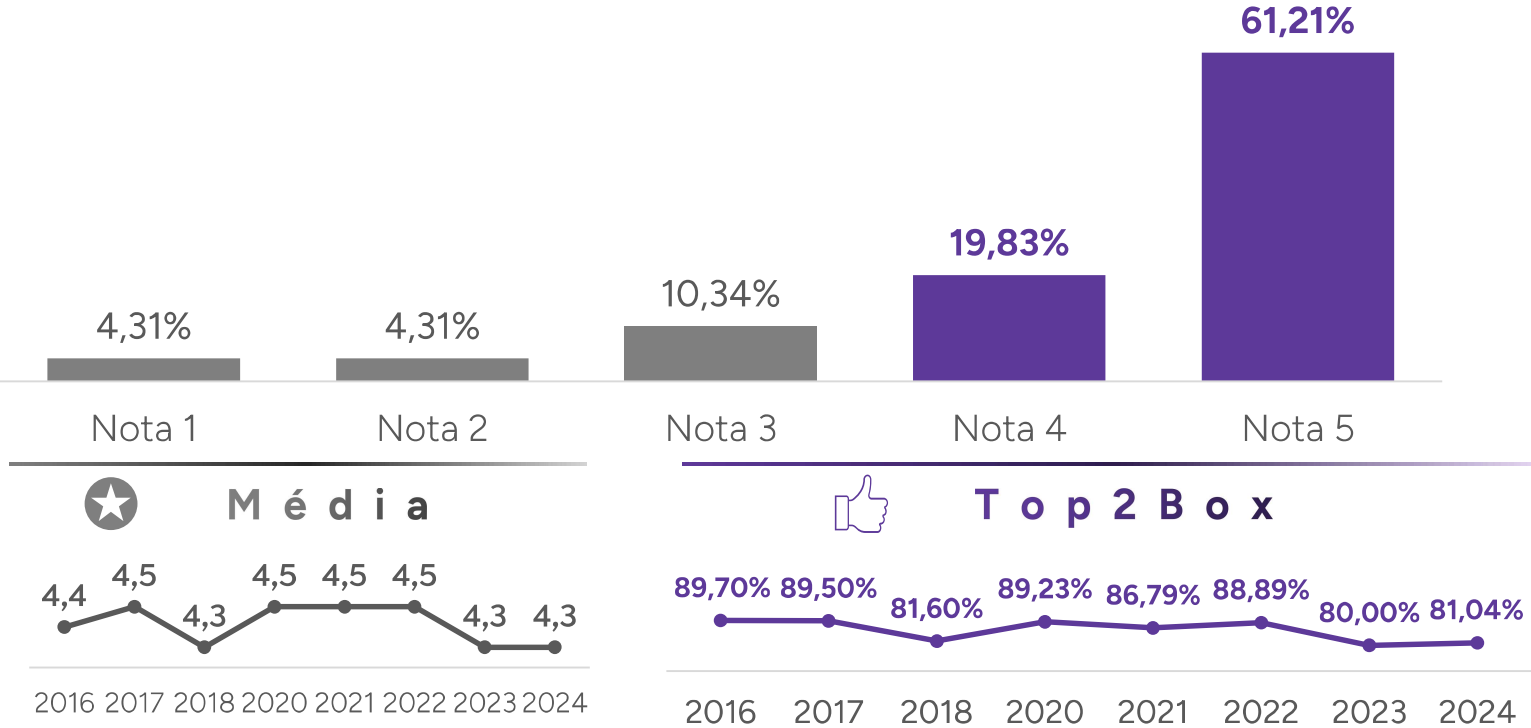


Resposta Única
Base: 120 beneficiários que utilizaram o internamento e souberam avaliar

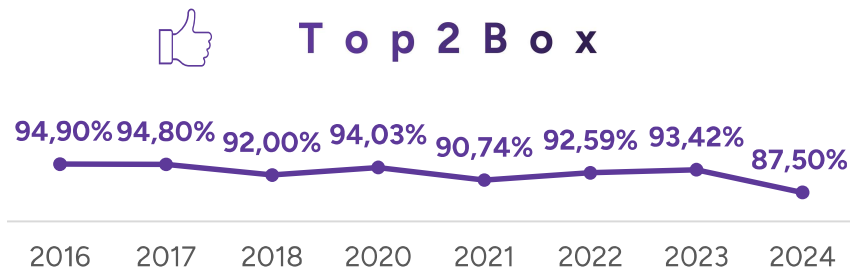
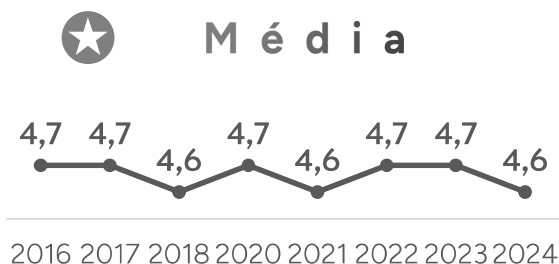
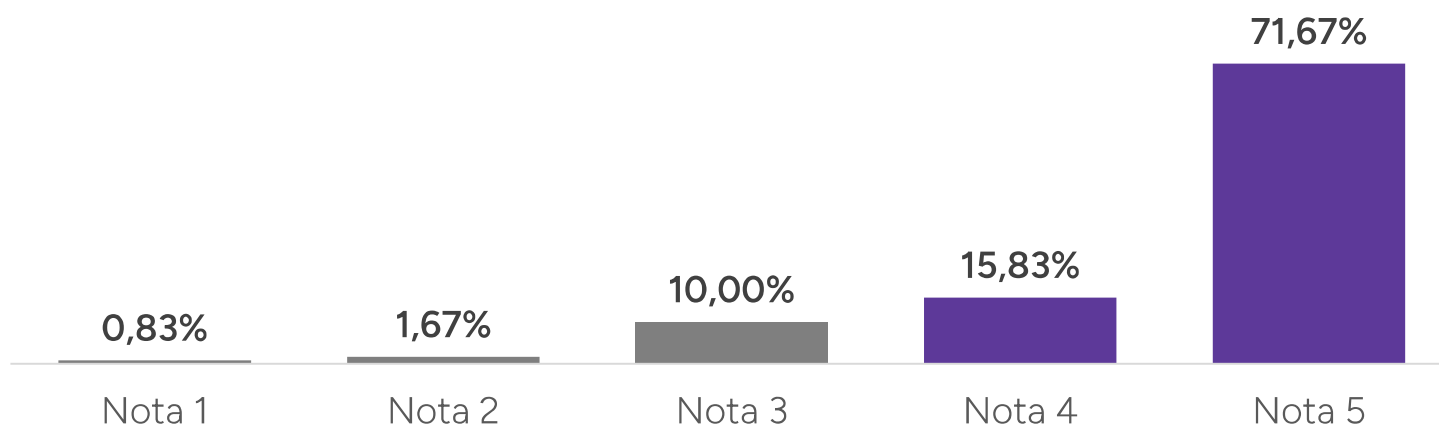
[Por Perfil]

Plano	☆	👍	👤
PJ	4,6	91,26%	103
PF	4,8	100,00%	17
Gênero			
Masculino	4,4	88,33%	60
Feminino	4,8	96,67%	60
Faixa Etária			
18 a 34	4,6	90,70%	43
35 a 49	4,6	93,33%	45
50 ou mais	4,6	93,75%	32
Cidade			
Ponta Grossa	4,5	92,86%	56
Telêmaco Borba	4,2	80,00%	5
Castro	4,6	87,50%	16
Outra	4,7	95,35%	43

(Se utilizou o Internamento) Pensando no Internamento do HGU, qual nota atribui para o tempo de espera para ser internado no HGU?



(Se utilizou o Internamento) Pensando no Internamento do HGU, qual nota atribui para o atendimento da equipe de enfermagem?



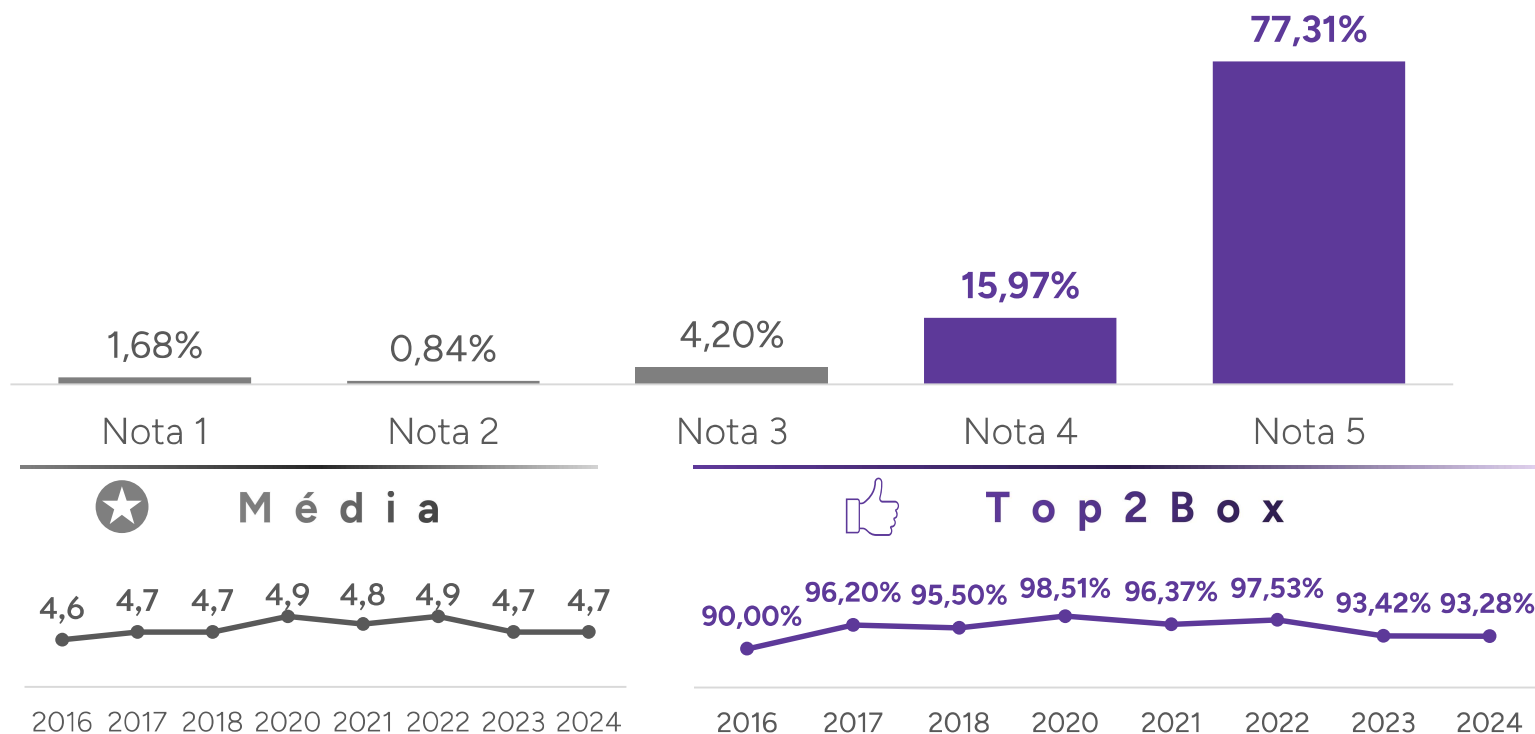
Resposta Única
Base: 120 beneficiários que utilizaram o internamento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,6	88,35%	103
PF	4,4	82,35%	17
Gênero			
Masculino	4,5	85,25%	61
Feminino	4,6	89,83%	59
Faixa Etária			
18 a 34	4,6	85,71%	42
35 a 49	4,5	86,96%	46
50 ou mais	4,6	90,63%	32
Cidade			
Ponta Grossa	4,6	85,96%	57
Telêmaco Borba	4,6	80,00%	5
Castro	4,5	93,33%	15
Outra	4,6	88,37%	43

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Internamento) Pensando no Internamento do HGU, qual nota atribui para o atendimento dos médicos?



Resposta Única

Base: 119 beneficiários que utilizaram o internamento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano

	☆	👍	👤
PJ	4,7	94,12%	102
PF	4,5	88,24%	17

Gênero

Masculino	4,6	90,00%	60
Feminino	4,7	96,61%	59

Faixa Etária

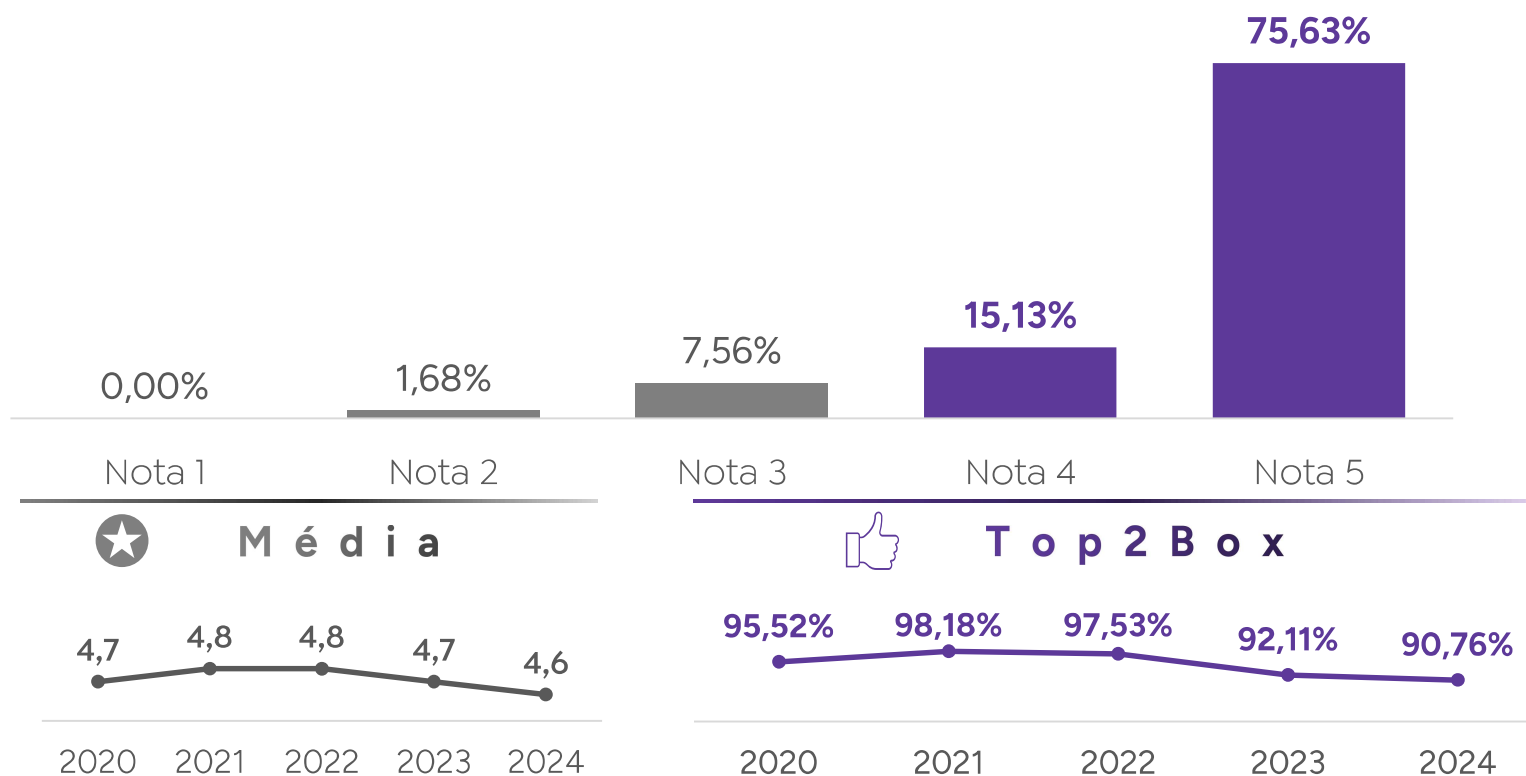
18 a 34	4,6	92,68%	41
35 a 49	4,7	93,48%	46
50 ou mais	4,7	93,75%	32

Cidade

Ponta Grossa	4,6	91,07%	56
Telêmaco Borba	4,2	80,00%	5
Castro	4,9	100,00%	15
Outra	4,8	95,35%	43

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Internamento) Pensando no Internamento do HGU, qual nota atribui para a resolutividade do atendimento?



Resposta Única

Base: 119 beneficiários que utilizaram o internamento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano



PJ 4,7 90,20% 102

PF 4,5 94,12% 17

Gênero

Masculino 4,6 85,00% 60

Feminino 4,7 96,61% 59

Faixa Etária

18 a 34 4,6 87,80% 41

35 a 49 4,7 93,48% 46

50 ou mais 4,7 90,63% 32

Cidade

Ponta Grossa 4,6 89,29% 56

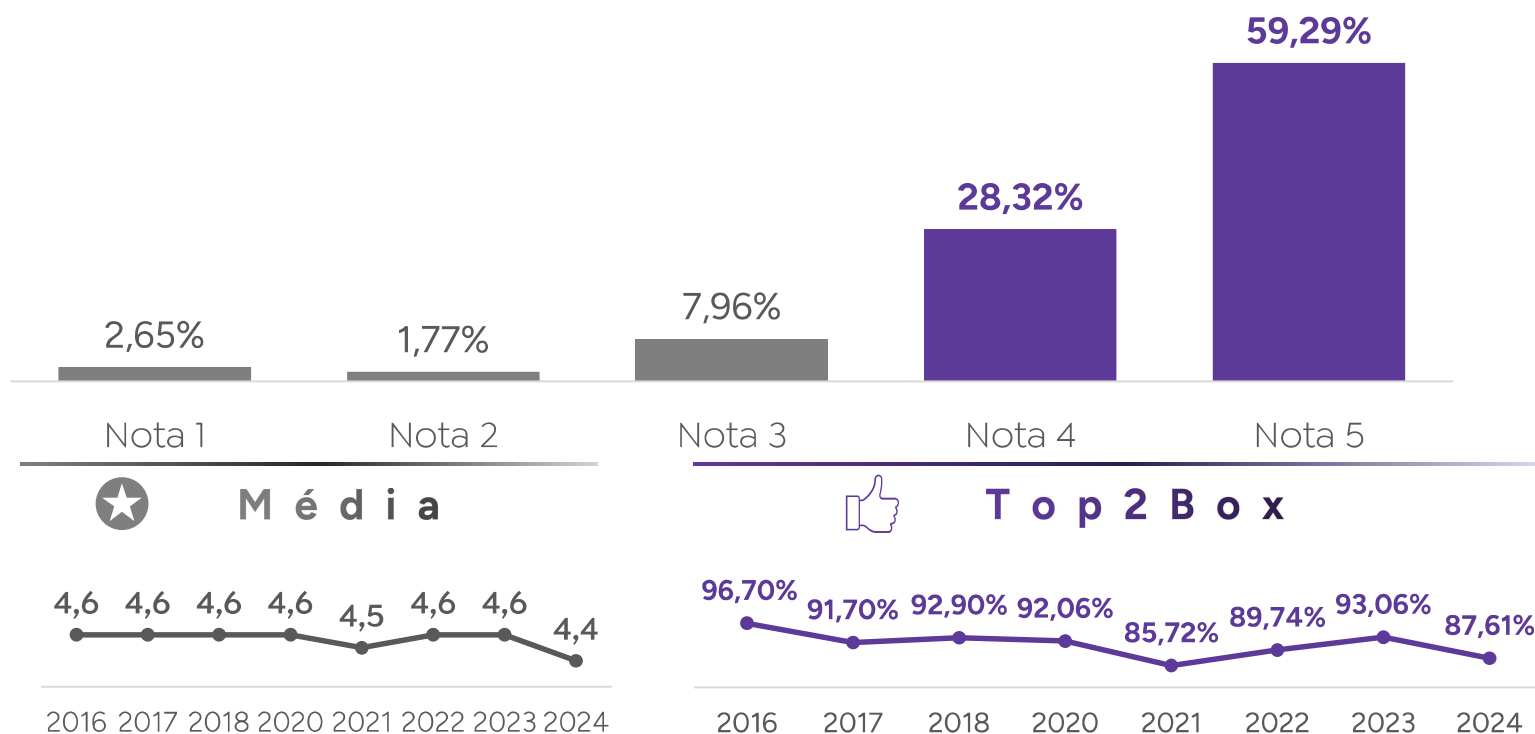
Telêmaco Borba 4,4 80,00% 5

Castro 4,8 93,33% 15

Outra 4,7 93,02% 43

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Internamento) Pensando no Internamento do HGU, qual nota atribui para a qualidade das refeições servidas?



Resposta Única

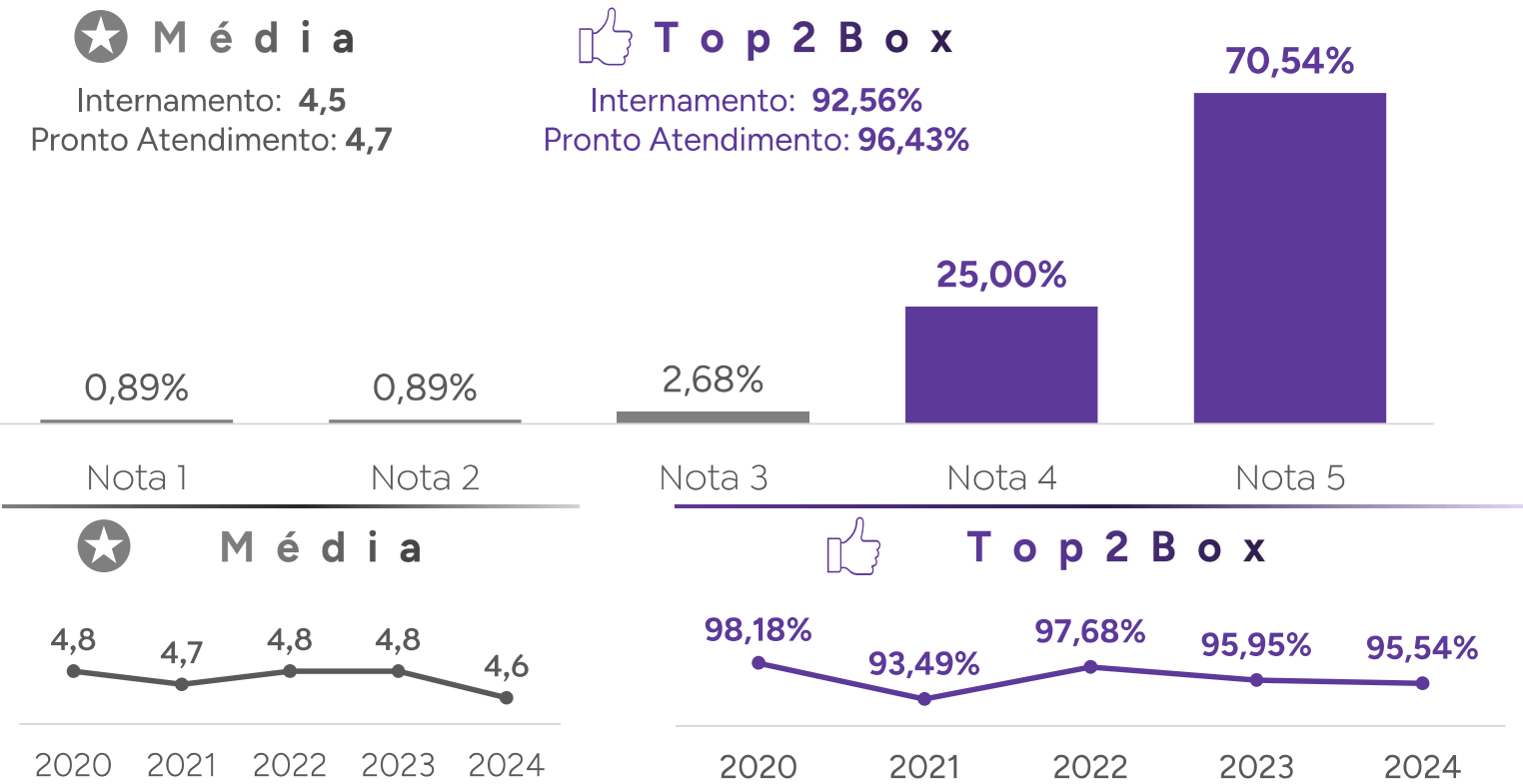
Base: 113 beneficiários que utilizaram o internamento e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,4	87,50%	96
PF	4,5	88,24%	17
Gênero			
Masculino	4,4	89,29%	56
Feminino	4,4	85,96%	57
Faixa Etária			
18 a 34	4,5	89,47%	38
35 a 49	4,3	81,82%	44
50 ou mais	4,4	93,55%	31
Cidade			
Ponta Grossa	4,4	90,57%	53
Telêmaco Borba	4,4	80,00%	5
Castro	4,2	85,71%	14
Outra	4,4	85,37%	41

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Pronto Atendimento ou Internamento) Pensando no HGU, qual nota atribui para a infraestrutura, ou seja, instalações físicas e equipamentos?



Resposta Única
Base: 224 beneficiários que utilizaram o HGU e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,7	95,79%	190
PF	4,4	94,12%	34
Gênero			
Masculino	4,5	93,58%	109
Feminino	4,7	97,39%	115
Faixa Etária			
18 a 34	4,7	95,60%	91
35 a 49	4,6	97,56%	82
50 ou mais	4,6	92,16%	51
Cidade			
Ponta Grossa	4,6	96,18%	131
Telêmaco Borba	4,0	87,50%	8
Castro	4,6	89,47%	19
Outra	4,7	96,97%	66

Hospital Geral Unimed

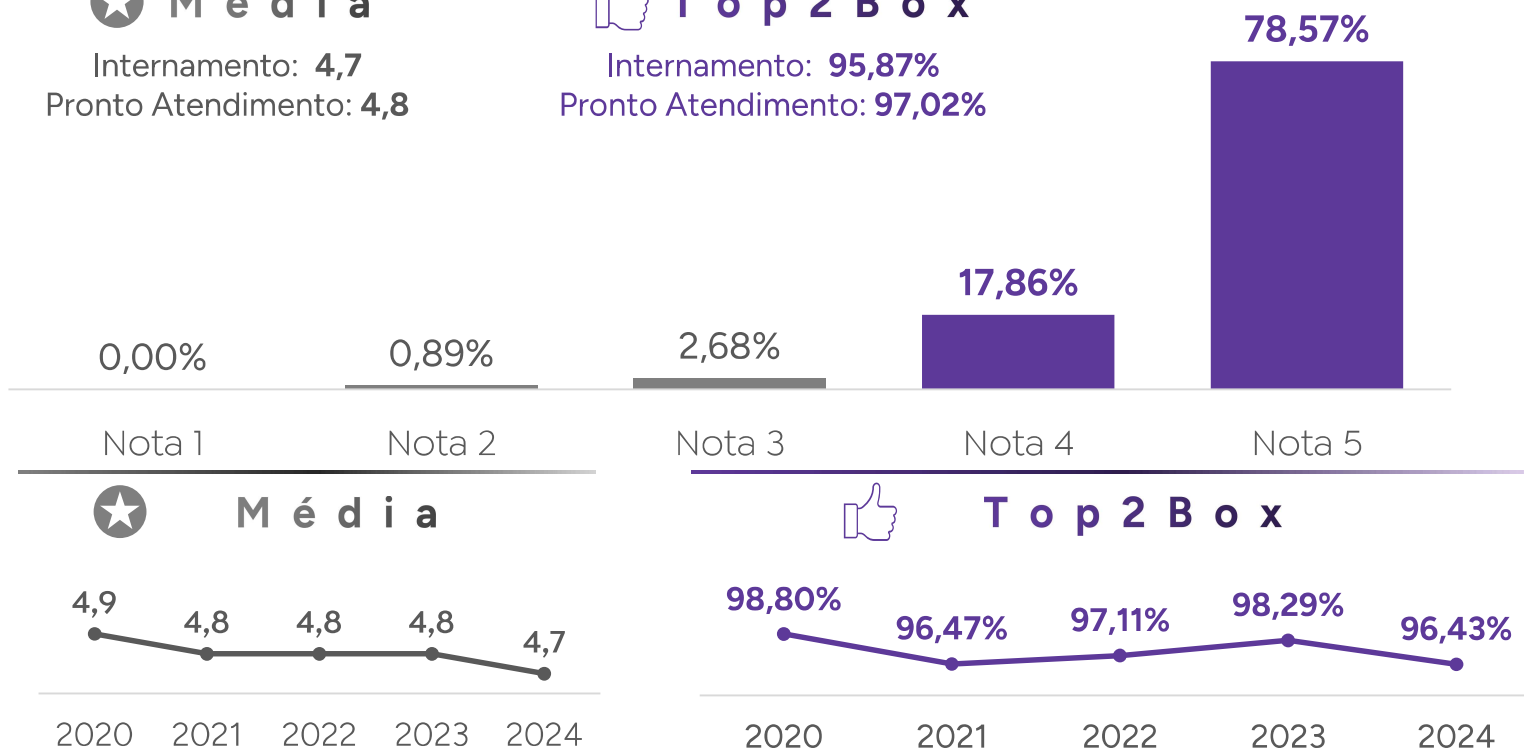
(Se utilizou o Pronto Atendimento ou Internamento) Pensando no HGU, qual nota atribui para a higiene e limpeza das instalações?

★ Média

Internamento: 4,7
Pronto Atendimento: 4,8

👍 Top 2 Box

Internamento: 95,87%
Pronto Atendimento: 97,02%



Resposta Única

Base: 224 beneficiários que utilizaram o HGU e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano

	★	👍	👥
PJ	4,8	96,84%	190
PF	4,7	94,12%	34

Gênero

Masculino	4,7	94,50%	109
Feminino	4,8	98,26%	115

Faixa Etária

18 a 34	4,8	95,60%	91
35 a 49	4,7	97,56%	82
50 ou mais	4,7	96,08%	51

Cidade

Ponta Grossa	4,8	96,95%	131
Telêmaco Borba	4,4	87,50%	8
Castro	4,7	100,00%	19
Outra	4,7	95,45%	66

Hospital Geral Unimed

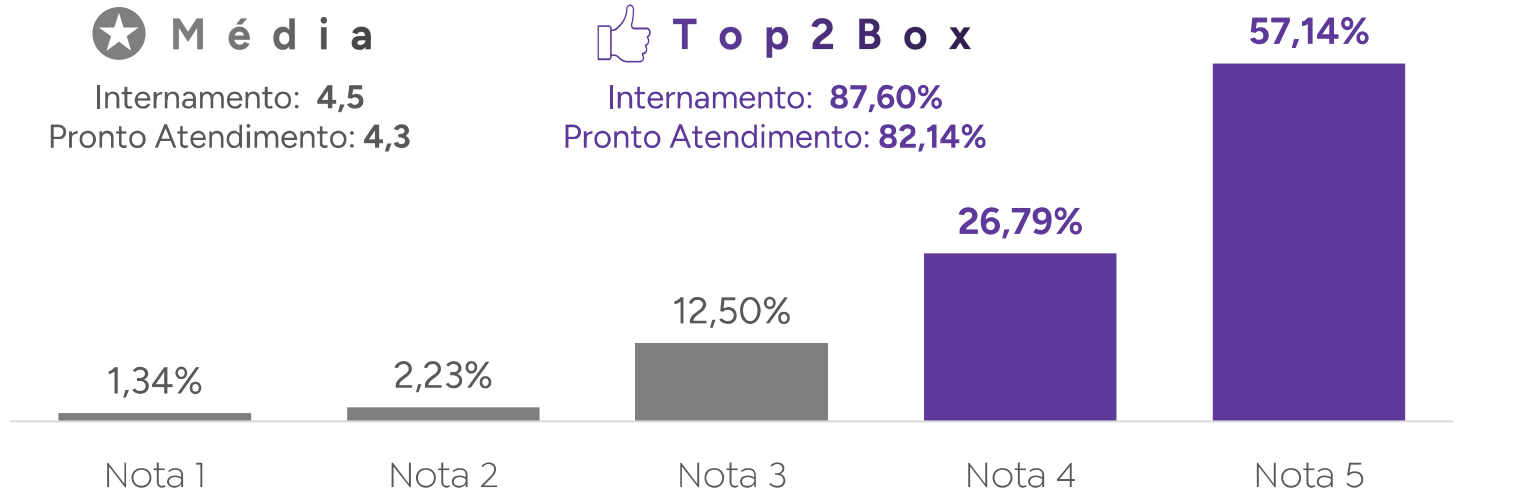
(Se utilizou o Pronto Atendimento ou Internamento) Pensando no HGU, qual nota atribui para sua satisfação geral com o HGU?

★ Média

Internamento: 4,5
Pronto Atendimento: 4,3

👍 Top 2 Box

Internamento: 87,60%
Pronto Atendimento: 82,14%



★ Média



Top 2 Box



Resposta Única

Base: 224 beneficiários que utilizaram o HGU e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano



PJ 4,4 84,74% 190

PF 4,2 79,41% 34

Gênero

Masculino 4,3 81,65% 109

Feminino 4,5 86,09% 115

Faixa Etária

18 a 34 4,3 80,22% 91

35 a 49 4,4 84,15% 82

50 ou mais 4,5 90,20% 51

Cidade

Ponta Grossa 4,2 80,15% 131

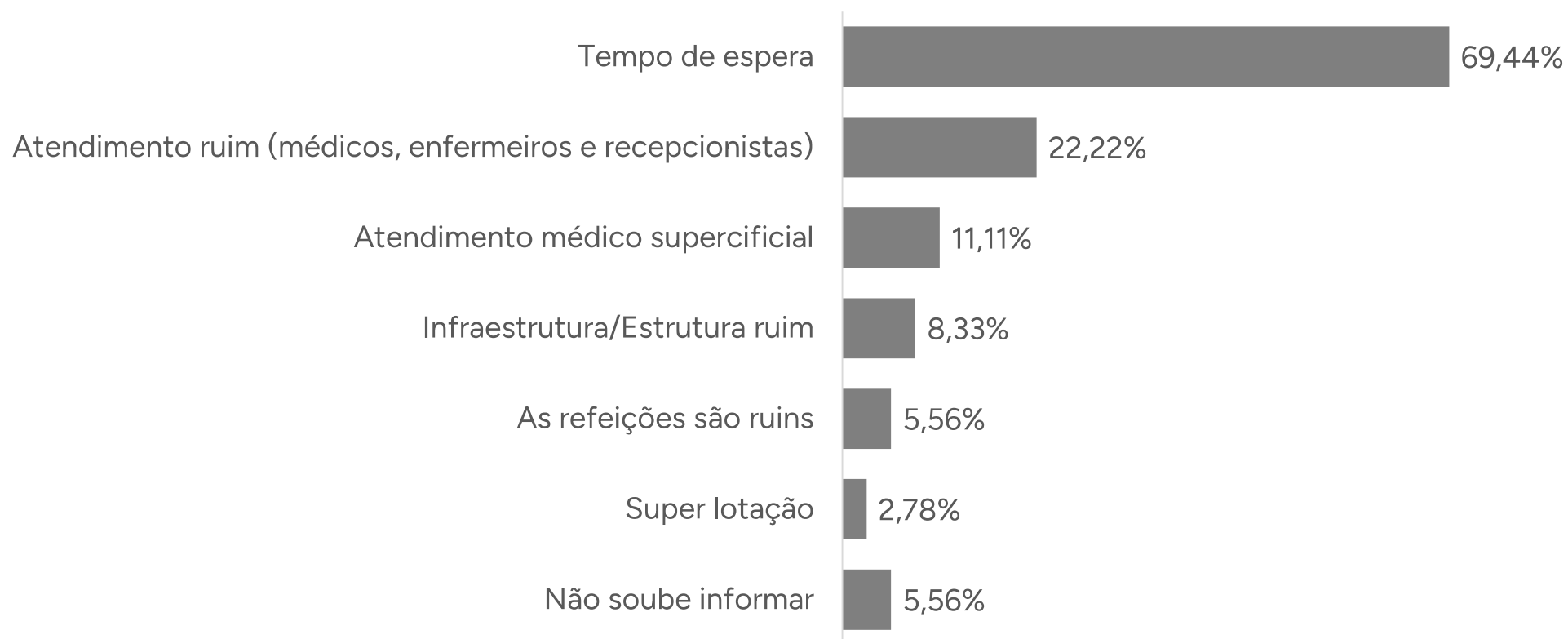
Telêmaco Borba 4,1 75,00% 8

Castro 4,6 89,47% 19

Outra 4,6 90,91% 66



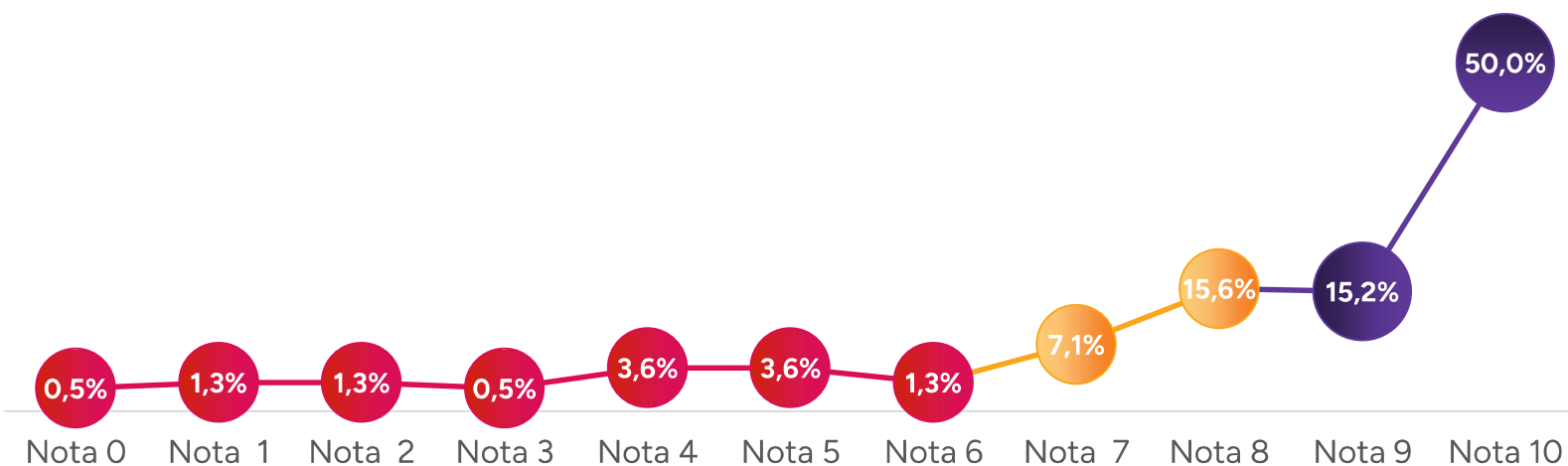
(Se notas entre 1 a 3) Por quê?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 36 beneficiários

Hospital Geral Unimed

(Se utilizou o Pronto Atendimento ou Internamento) De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar o Hospital Unimed para outra pessoa?



★ Média



Internamento: 8,7
Pronto Atendimento: 8,6

[Por Perfil]

Plano

	☆	👍	👤
PJ	8,7	66,32%	190
PF	8,0	58,82%	34

Gênero

Masculino	8,4	61,47%	109
Feminino	8,7	68,69%	115

Faixa Etária

18 a 34	8,5	67,03%	91
35 a 49	8,5	59,75%	82
50 ou mais	8,6	70,58%	51

Cidade

Ponta Grossa	8,4	63,36%	131
Telêmaco Borba	7,4	50,00%	8
Castro	8,9	68,42%	19
Outra	8,9	69,70%	66

Resposta Única

Base: 224 beneficiários que utilizaram o HGU e souberam avaliar

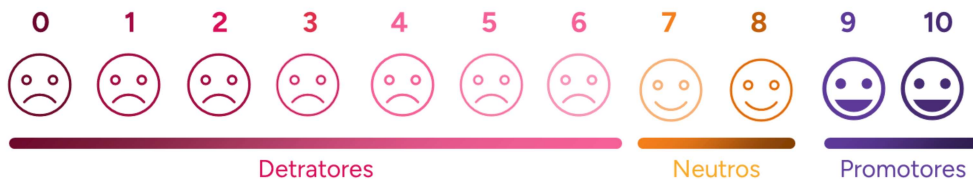
Hospital Geral Unimed

Net Promoter Score (NPS) é uma métrica criada para medir a satisfação e a lealdade dos clientes das empresas, independente da área de atuação.

O NPS é mensurado através de uma simples pergunta:

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar o Hospital Unimed para outra pessoa?

Os clientes são classificados de três maneiras:



DETRATORES (notas de 0 a 6)



São os clientes que criticam a empresa em público e provavelmente não voltariam a fazer negócios com a marca.

NEUTROS (notas 7 e 8)



Clientes que veem a marca como necessária. Não são leais e não são entusiastas.

PROMOTORES (notas 9 e 10)



Clientes que passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a marca. São leais, dão feedback e recomendam a marca.

A nota do NPS varia de -100 a 100 e para obtê-lo é feito o seguinte cálculo:

$$\text{NPS} = \text{Promotores} - \text{Detratores}$$



Zona de Excelência (76-100): as empresas nesta zona são referências em experiência do cliente para o mundo.



Zona de Qualidade (51-75): as empresas nesta faixa demonstram ter uma preocupação em oferecer uma experiência positiva para os seus clientes, fazendo com que o número de promotores seja superior ao de detratores. A partir dessa zona torna-se cada vez mais difícil evoluir o NPS, uma vez que os valores já são considerados altos.

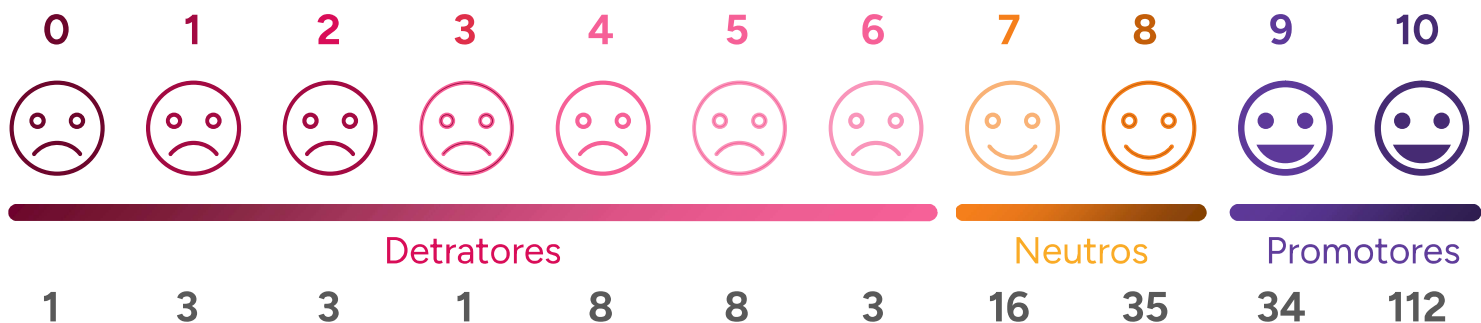


Zona de Aperfeiçoamento (1-50): nessa faixa as empresas possuem números de promotores e detratores bem parecidos, ou um elevado percentual de clientes neutros. Caso isso seja trabalhado, ela terá grande possibilidade de crescer a nota. Essa é a zona na qual pode ser mais fácil aumentar o NPS dado que o valor atual é baixo.



Zona Crítica (-100 a 0): as empresas que se encontram nessa faixa possuem mais clientes detratores do que promotores. Há, portanto, uma tendência de queda progressiva do NPS ao longo dos anos dado que clientes detratores recomendam negativamente a empresa para amigos ou familiares. É algo urgente, caso a empresa não tome ações para melhoria da experiência, de forma contínua, os clientes deixarão de fazer negócio com a marca, irão procurar a concorrência e recomendarão negativamente cada vez mais a marca.

Hospital Geral Unimed



NPS = Promotores - Detratores

Detratores	27	12,06%
Neutros	51	22,77%
Promotores	146	65,18%



Zona de Qualidade
(51 - 75)



2020 2021 2022 2023 2024

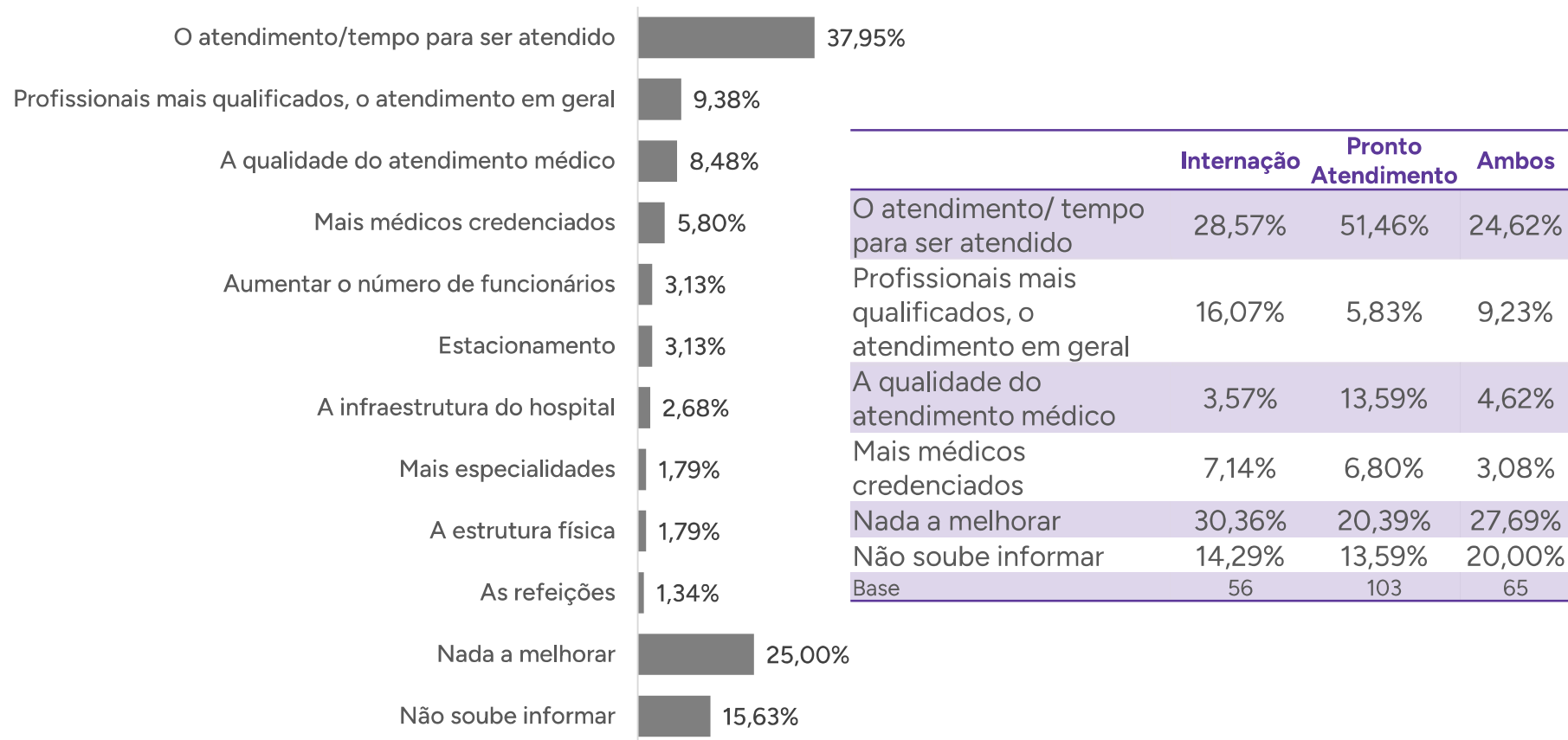
Internamento: 55 p
Pronto Atendimento: 53 p

[Por Perfil]

Plano		
PJ	56 p	190
PF	38 p	34
Gênero		
Masculino	48 p	109
Feminino	58 p	115
Faixa Etária		
18 a 34	54 p	91
35 a 49	48 p	82
50 ou mais	61 p	51
Cidade		
Ponta Grossa	50 p	131
Telêmaco Borba	13 p	8
Castro	63 p	19
Outra	61 p	66

Resposta Única
Base: 224

O que gostaria que melhorasse no HGU?



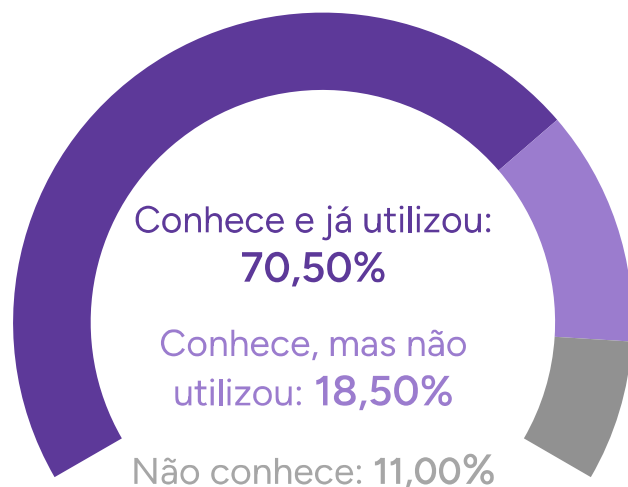
Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 224 beneficiários que utilizaram o HGU

07

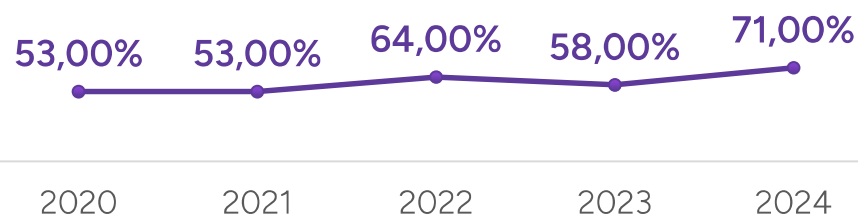
Laboratório Unimed

Laboratório Unimed

Você conhece o Laboratório da Unimed
Ponta Grossa? Já utilizou?



Conhece e utilizou

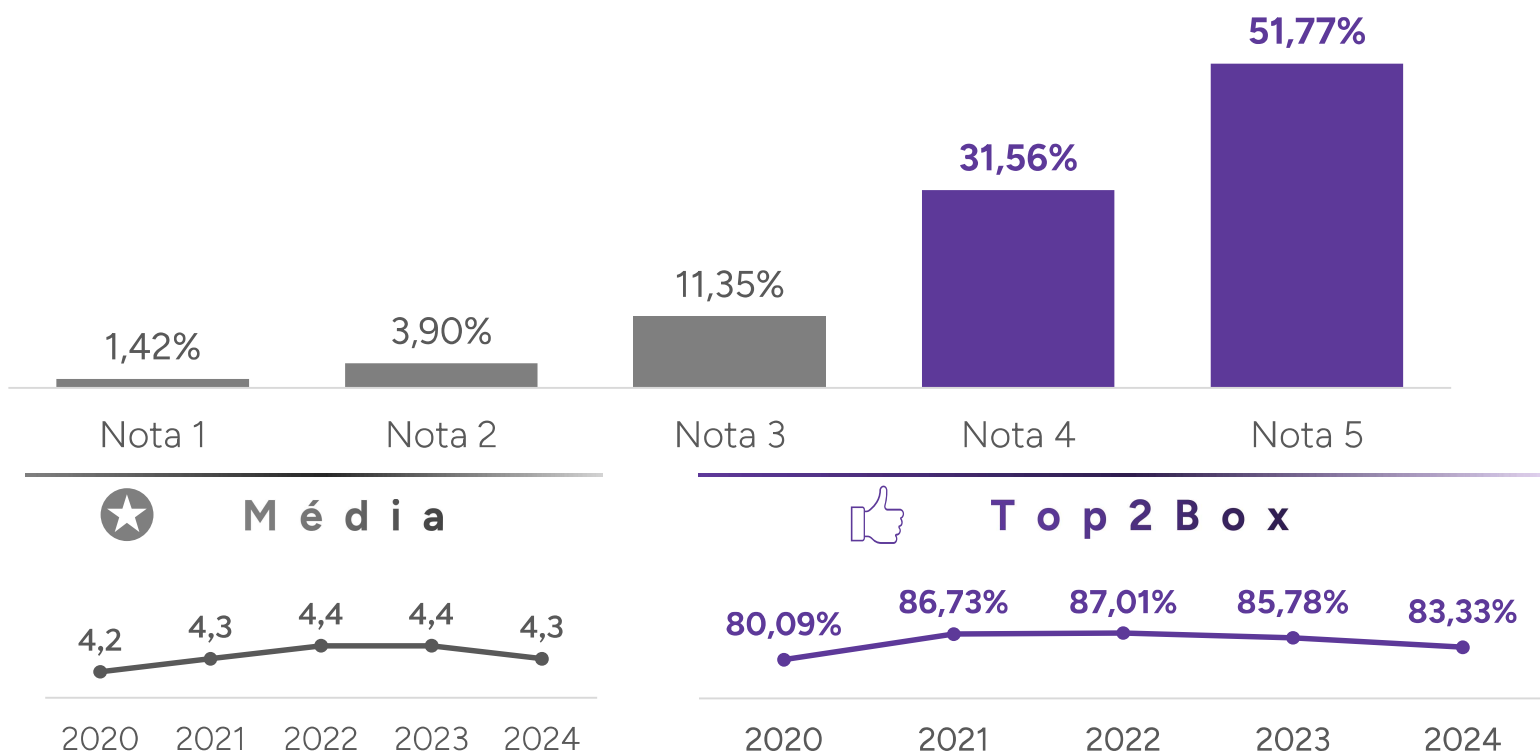


Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	67,99%	19,83%	12,18%	353
PF	89,36%	8,51%	2,13%	47
Gênero				
Masculino	63,73%	22,55%	13,73%	204
Feminino	77,55%	14,29%	8,16%	196
Faixa Etária				
18 a 34	65,32%	23,12%	11,56%	173
35 a 49	71,01%	15,94%	13,04%	138
50 ou mais	79,78%	13,48%	6,74%	89
Cidade				
Ponta Grossa	90,24%	6,71%	3,05%	164
Telêmaco Borba	62,50%	28,57%	8,93%	56
Castro	86,11%	8,33%	5,56%	36
Outra	47,22%	30,56%	22,22%	144

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o tempo de espera na fila até ser atendido?



Resposta Única

Base: 282 beneficiários que utilizaram o laboratório e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano

	☆	👍	👤
PJ	4,3	84,17%	240
PF	4,2	78,57%	42

Gênero

Masculino	4,3	87,69%	130
Feminino	4,3	79,61%	152

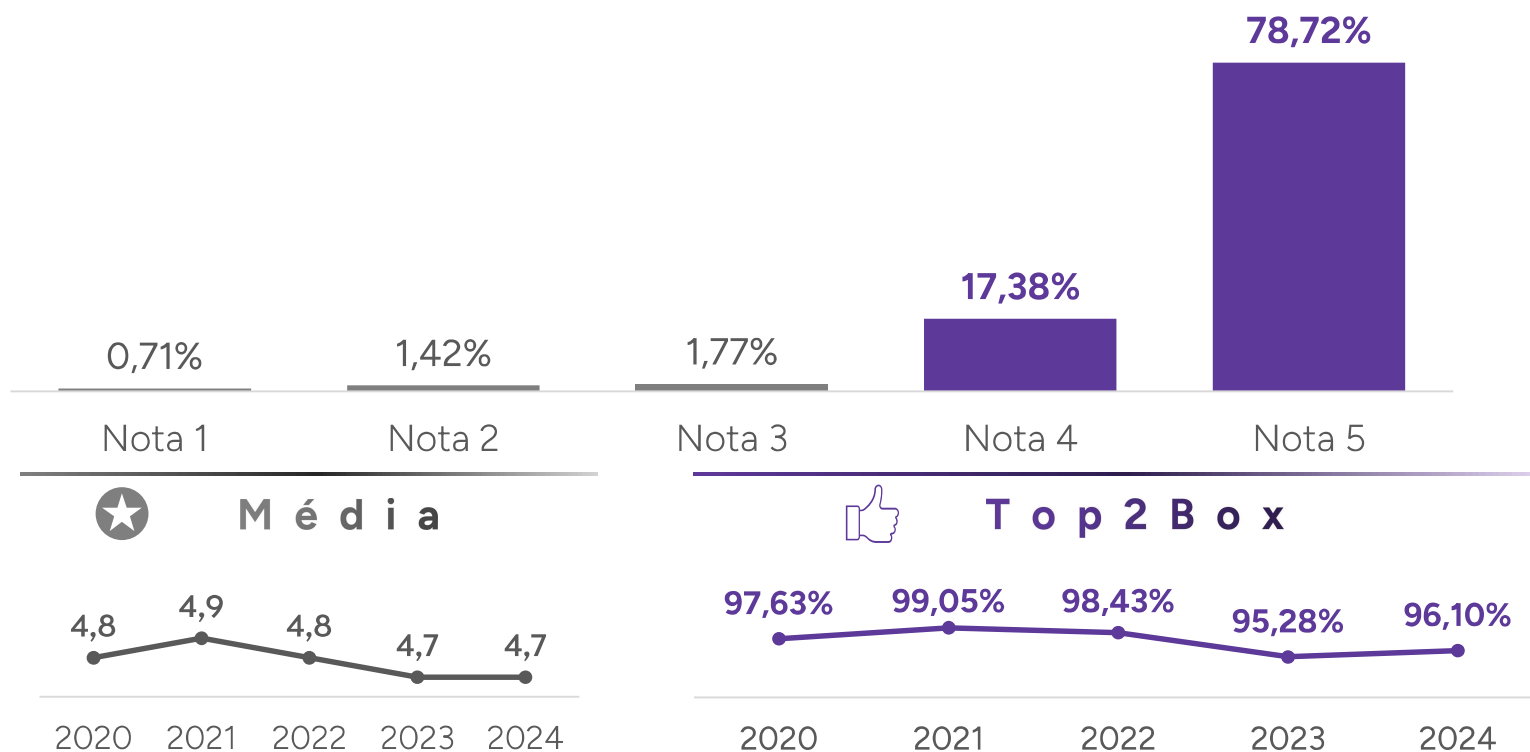
Faixa Etária

18 a 34	4,3	84,07%	113
35 a 49	4,1	78,57%	98
50 ou mais	4,5	88,73%	71

Cidade

Ponta Grossa	4,3	81,76%	148
Telêmaco Borba	4,4	88,57%	35
Castro	4,1	83,87%	31
Outra	4,4	83,82%	68

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para a **cordialidade e atenção do atendente?**



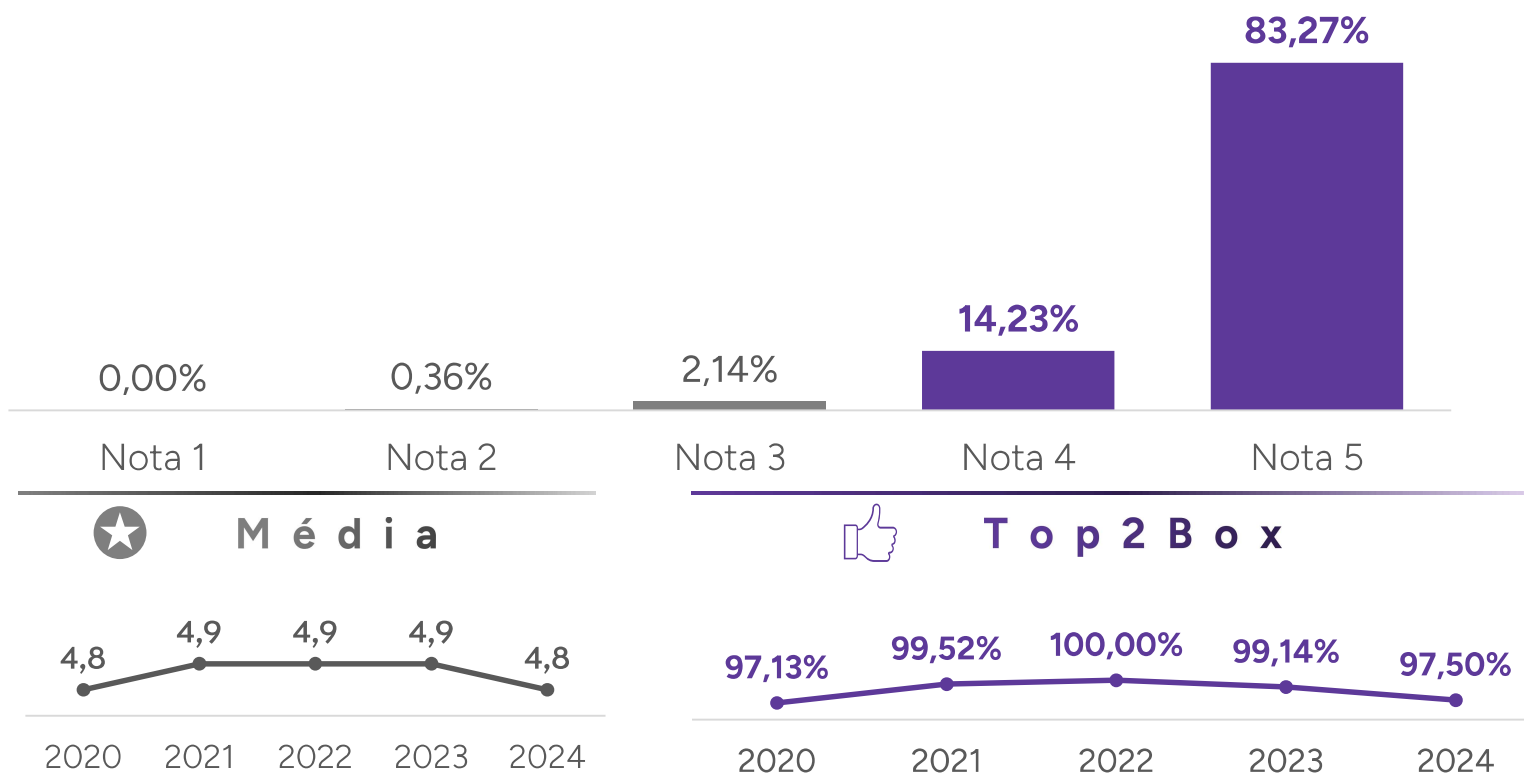
Resposta Única

Base: 282 beneficiários que utilizaram o laboratório e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,7	95,83%	240
PF	4,8	97,62%	42
Gênero			
Masculino	4,7	96,15%	130
Feminino	4,7	96,05%	152
Faixa Etária			
18 a 34	4,7	97,35%	113
35 a 49	4,7	94,90%	98
50 ou mais	4,8	95,77%	71
Cidade			
Ponta Grossa	4,8	96,62%	148
Telêmaco Borba	4,5	91,43%	35
Castro	4,5	90,32%	31
Outra	4,8	100,00%	68

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para a **equipe de coleta**?



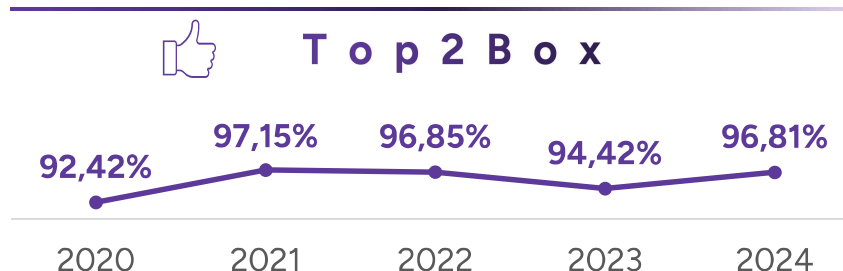
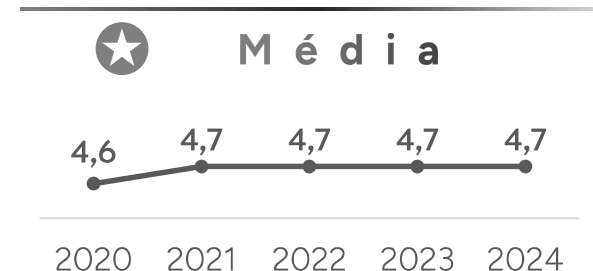
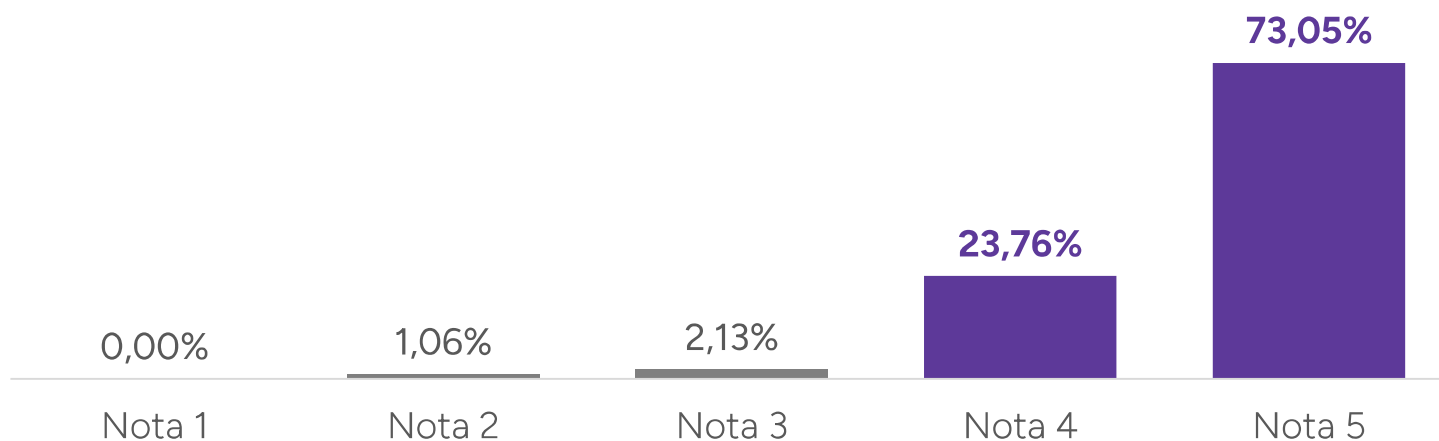
Resposta Única

Base: 281 beneficiários que utilizaram o laboratório e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,8	97,49%	239
PF	4,8	97,62%	42
Gênero			
Masculino	4,7	96,92%	130
Feminino	4,9	98,01%	151
Faixa Etária			
18 a 34	4,8	98,21%	112
35 a 49	4,8	96,94%	98
50 ou mais	4,9	97,18%	71
Cidade			
Ponta Grossa	4,8	99,32%	148
Telêmaco Borba	4,7	94,29%	35
Castro	4,7	96,77%	31
Outra	4,8	95,52%	67

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para a sua satisfação geral com o Laboratório Unimed Ponta Grossa?



Resposta Única
Base: 282 beneficiários que utilizaram o laboratório e souberam avaliar

[Por Perfil]

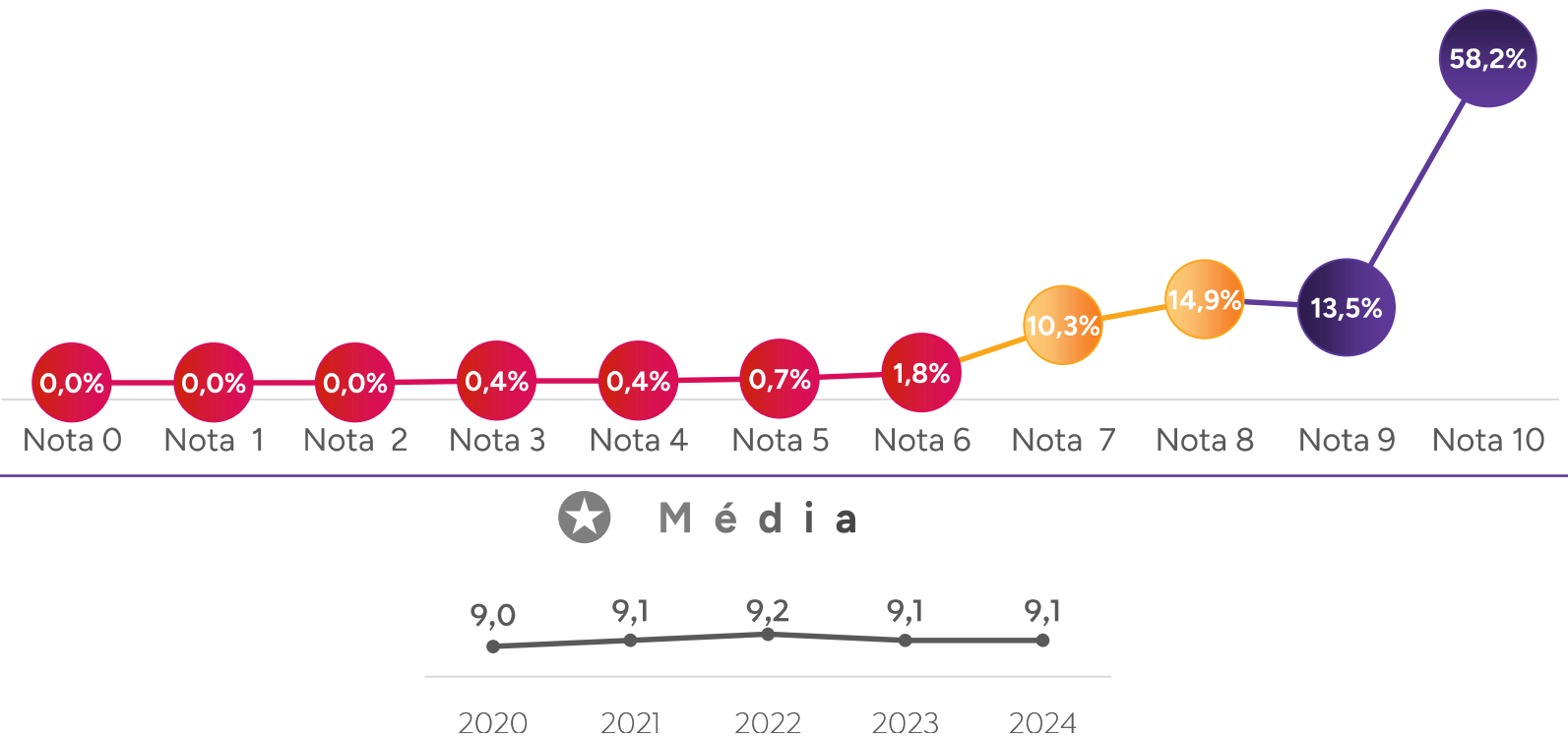
	★	👍	👤
Plano			
PJ	4,7	96,25%	240
PF	4,8	100,00%	42
Gênero			
Masculino	4,6	95,38%	130
Feminino	4,7	98,03%	152
Faixa Etária			
18 a 34	4,7	97,35%	113
35 a 49	4,6	95,92%	98
50 ou mais	4,8	97,18%	71
Cidade			
Ponta Grossa	4,7	98,65%	148
Telêmaco Borba	4,6	88,57%	35
Castro	4,5	93,55%	31
Outra	4,7	98,53%	68

(Se notas entre 1 a 3) Por quê?

- Como os exames não estão incluídos no plano, precisa pagar pela testosterona e pela melatonina – 1 citação
- Em Castro, houve falta de informação sobre o laboratório - 1
- Não conseguiu realizar tudo no mesmo dia por conta da demora - 1
- O atendimento é muito demorado. A coleta leva muito tempo, há falta de profissionais e os horários são limitados pela manhã, o que dificulta o atendimento - 1
- Laboratório precisou de reforma, pois era muito pequeno e o atendimento demorava muito - 1
- Preciso pagar R\$ 100 pelo exame - 1
- O atendimento é demorado. Sempre há fila e a quantidade de cadeiras não é suficiente para atender ao público - 1
- O atendimento na recepção é ruim - 1
- Tem a credencial para idoso e tinha a primeira senha, mas chamaram duas pessoas da categoria normal antes e precisou intervir. O horário restrito de atendimento não permite retirar os exames impressos que precisa levar ao médico. Falta de atenção com os idosos - 1

Laboratório Unimed

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar o Laboratório da Unimed Ponta Grossa para outra pessoa?

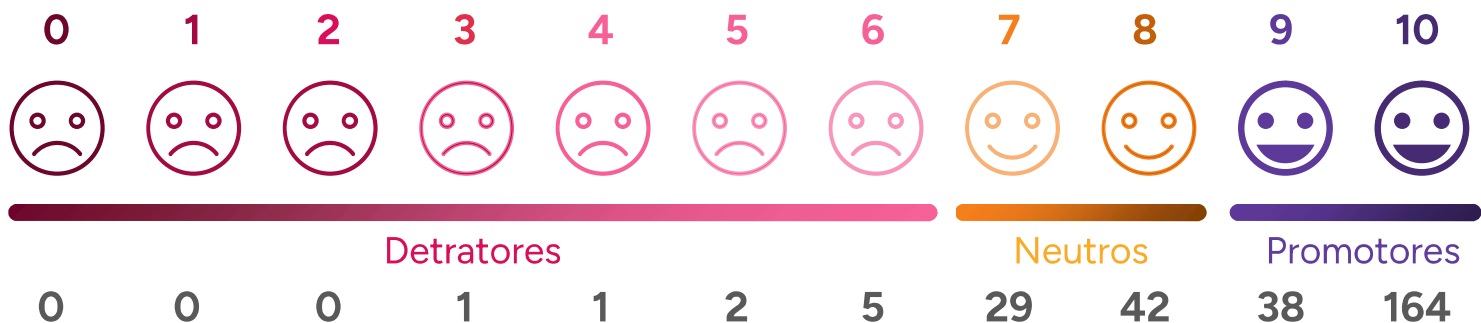


Resposta Única
Base: 282 beneficiários que utilizaram o laboratório e souberam avaliar

[Por Perfil]

	☆	👍	👤
Plano			
PJ	9,1	72,08%	240
PF	9,2	69,05%	42
Gênero			
Masculino	9,1	71,54%	130
Feminino	9,2	71,71%	152
Faixa Etária			
18 a 34	9,0	71,68%	113
35 a 49	8,9	65,31%	98
50 ou mais	9,4	80,28%	71
Cidade			
Ponta Grossa	9,2	71,62%	148
Telêmaco Borba	9,0	71,43%	35
Castro	8,7	64,52%	31
Outra	9,2	75,00%	68

Laboratório Unimed

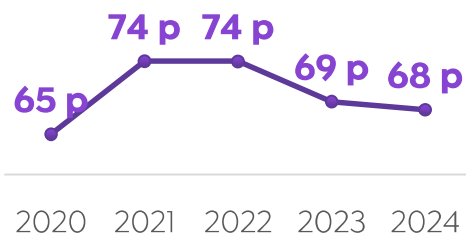


NPS = Promotores - Detratores

Detratores	9	3,19%
Neutros	71	25,18%
Promotores	202	71,63%



Zona de Qualidade
(51 - 75)



[Por Perfil]

Plano		
PJ	68 p	240
PF	69 p	42
Gênero		
Masculino	67 p	130
Feminino	70 p	152
Faixa Etária		
18 a 34	69 p	113
35 a 49	61 p	98
50 ou mais	77 p	71
Cidade		
Ponta Grossa	70 p	148
Telêmaco Borba	60 p	35
Castro	58 p	31
Outra	73 p	68

Resposta Única
Base: 282

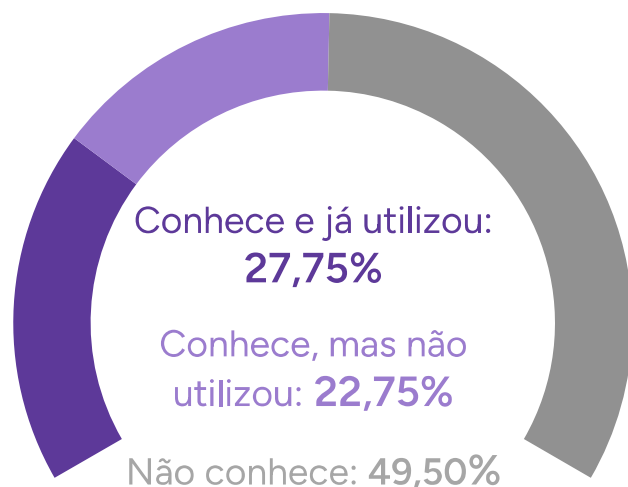
08

Centro de
Diagnóstico
Unimed

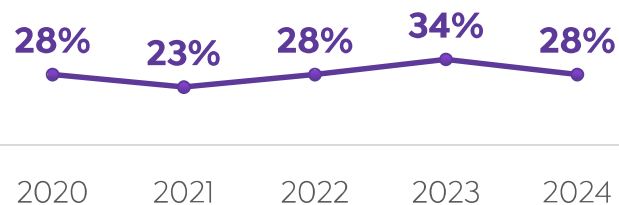


Centro de Diagnóstico Unimed

Você conhece o Centro de Diagnóstico da Unimed Ponta Grossa? Já utilizou o CDU?



Conhece e utilizou



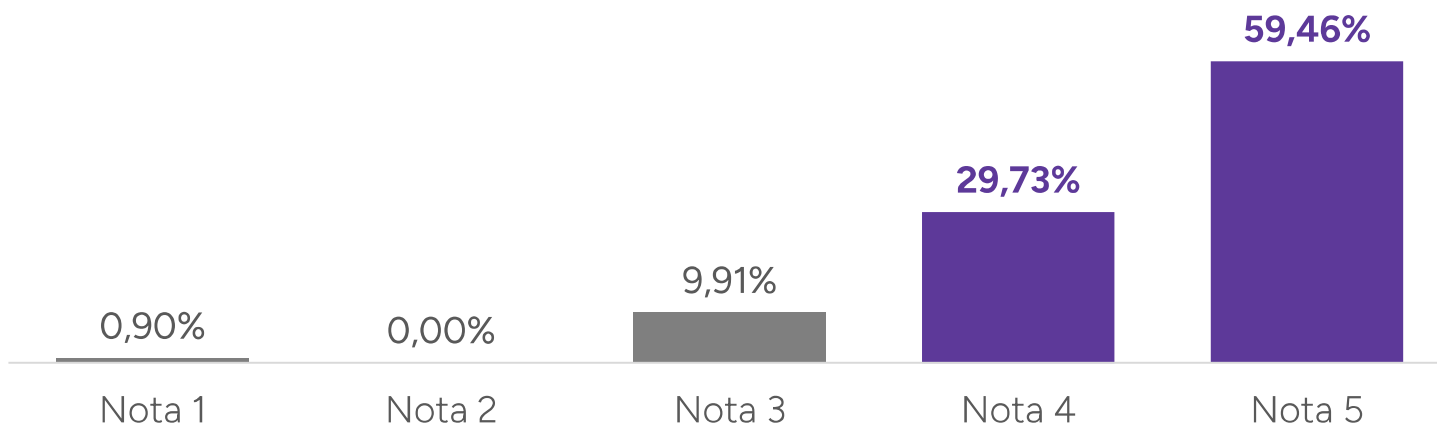
Resposta Única
Base: 400 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	Utilizou	Conhece	Não conhece	
PJ	26,91%	24,36%	48,73%	353
PF	34,04%	10,64%	55,32%	47
Gênero				
Masculino	18,63%	28,43%	52,94%	204
Feminino	37,24%	16,84%	45,92%	196
Faixa Etária				
18 a 34	20,23%	24,28%	55,49%	173
35 a 49	36,23%	22,46%	41,30%	138
50 ou mais	29,21%	20,22%	50,56%	89
Cidade				
Ponta Grossa	44,51%	21,95%	33,54%	164
Telêmaco Borba	0,00%	19,64%	80,36%	56
Castro	13,89%	13,89%	72,22%	36
Outra	22,92%	27,08%	50,00%	144

Centro de Diagnóstico Unimed

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para o tempo para o agendamento de exames no CDU?



M é d i a



2020 2021 2022 2023 2024

Resposta Única

Base: 111 beneficiários que utilizaram o CDU e souberam avaliar



T o p 2 B o x



2020 2021 2022 2023 2024

[Por Perfil]

Plano



PJ 4,5 89,47% 95

PF 4,2 87,50% 16

Gênero

Masculino 4,5 89,47% 38

Feminino 4,4 89,04% 73

Faixa Etária

18 a 34 4,5 91,43% 35

35 a 49 4,4 86,00% 50

50 ou mais 4,6 92,31% 26

Cidade

Ponta Grossa 4,4 86,30% 73

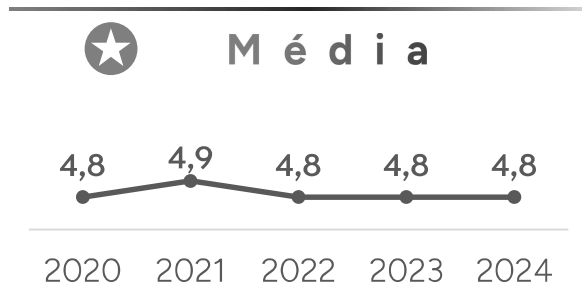
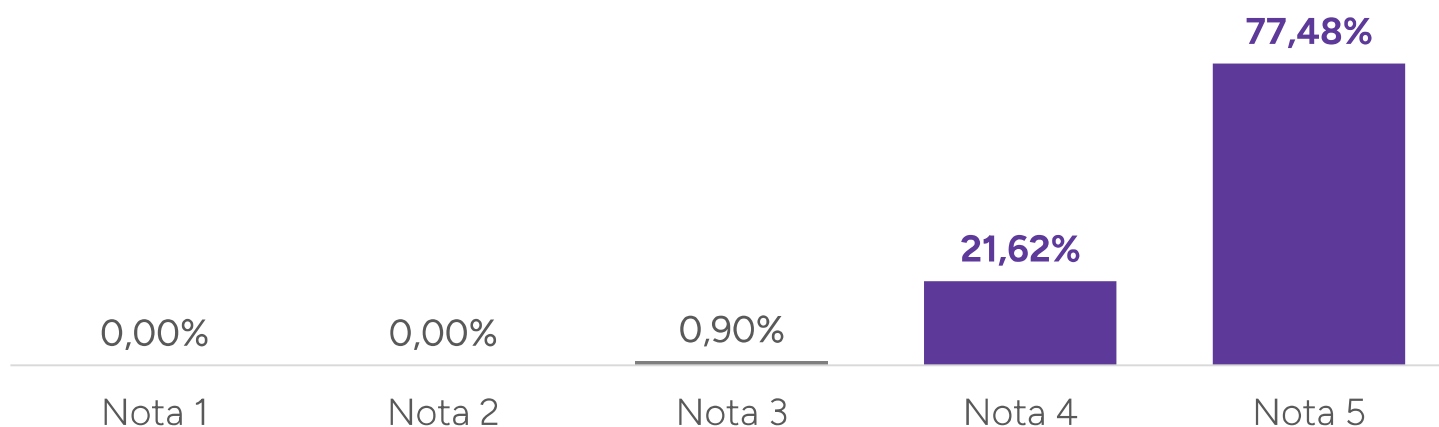
Telêmaco Borba - - 0

Castro 4,8 ##### 5

Outra 4,6 93,94% 33

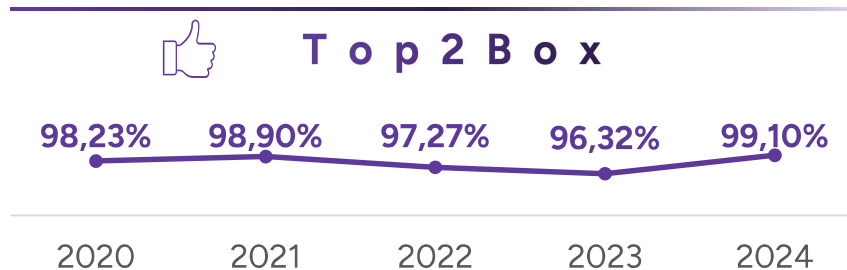
Centro de Diagnóstico Unimed

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para a cordialidade e atenção do atendente?



Resposta Única

Base: 111 beneficiários que utilizaram o CDU e souberam avaliar

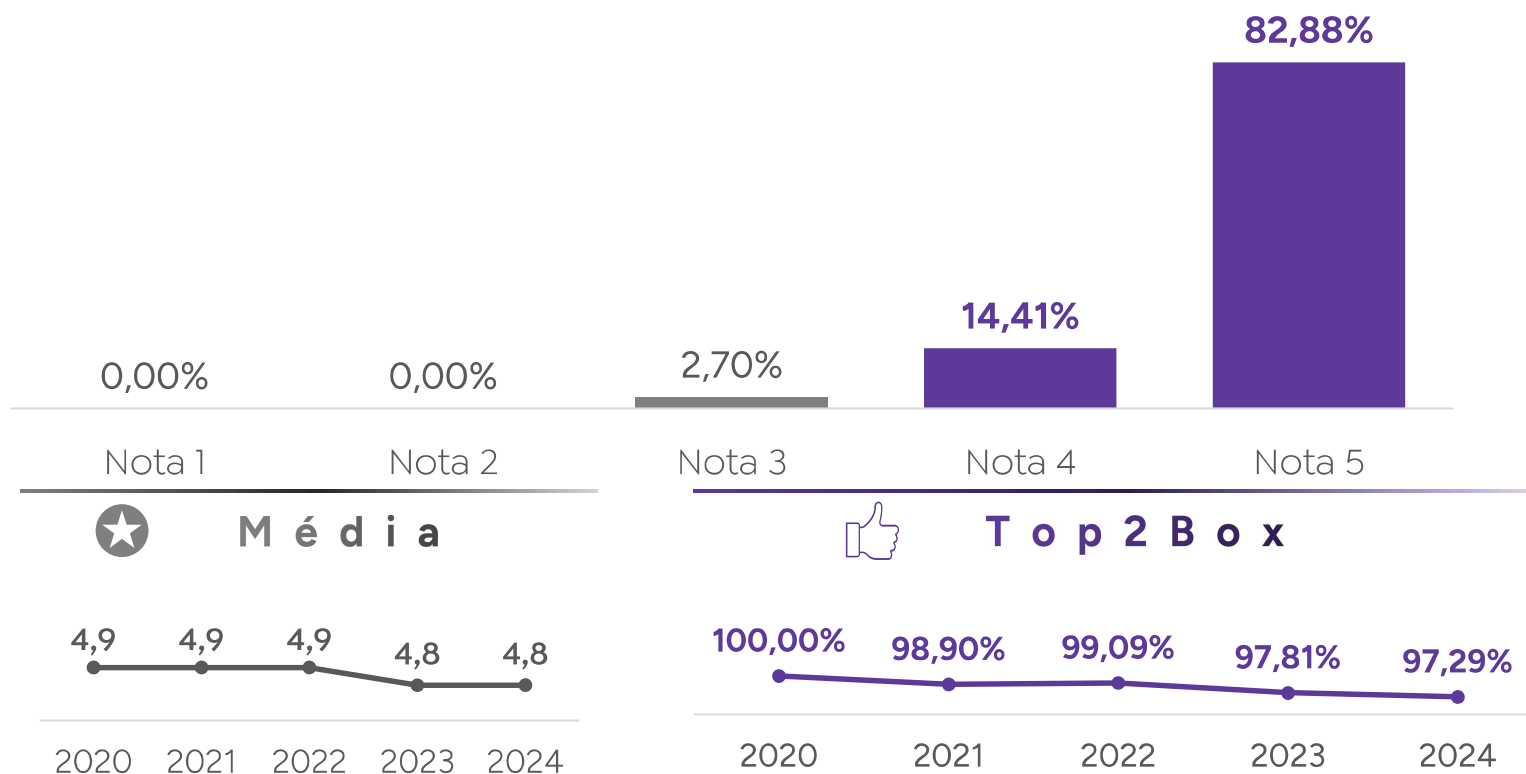


[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,8	98,95%	95
PF	4,6	100,00%	16
Gênero			
Masculino	4,8	97,37%	38
Feminino	4,8	100,00%	73
Faixa Etária			
18 a 34	4,7	100,00%	35
35 a 49	4,8	98,00%	50
50 ou mais	4,8	100,00%	26
Cidade			
Ponta Grossa	4,7	98,63%	73
Telêmaco Borba	-	-	-
Castro	5,0	100,00%	5
Outra	4,8	100,00%	33

Centro de Diagnóstico Unimed

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para a equipe que realizou o exame?



Resposta Única

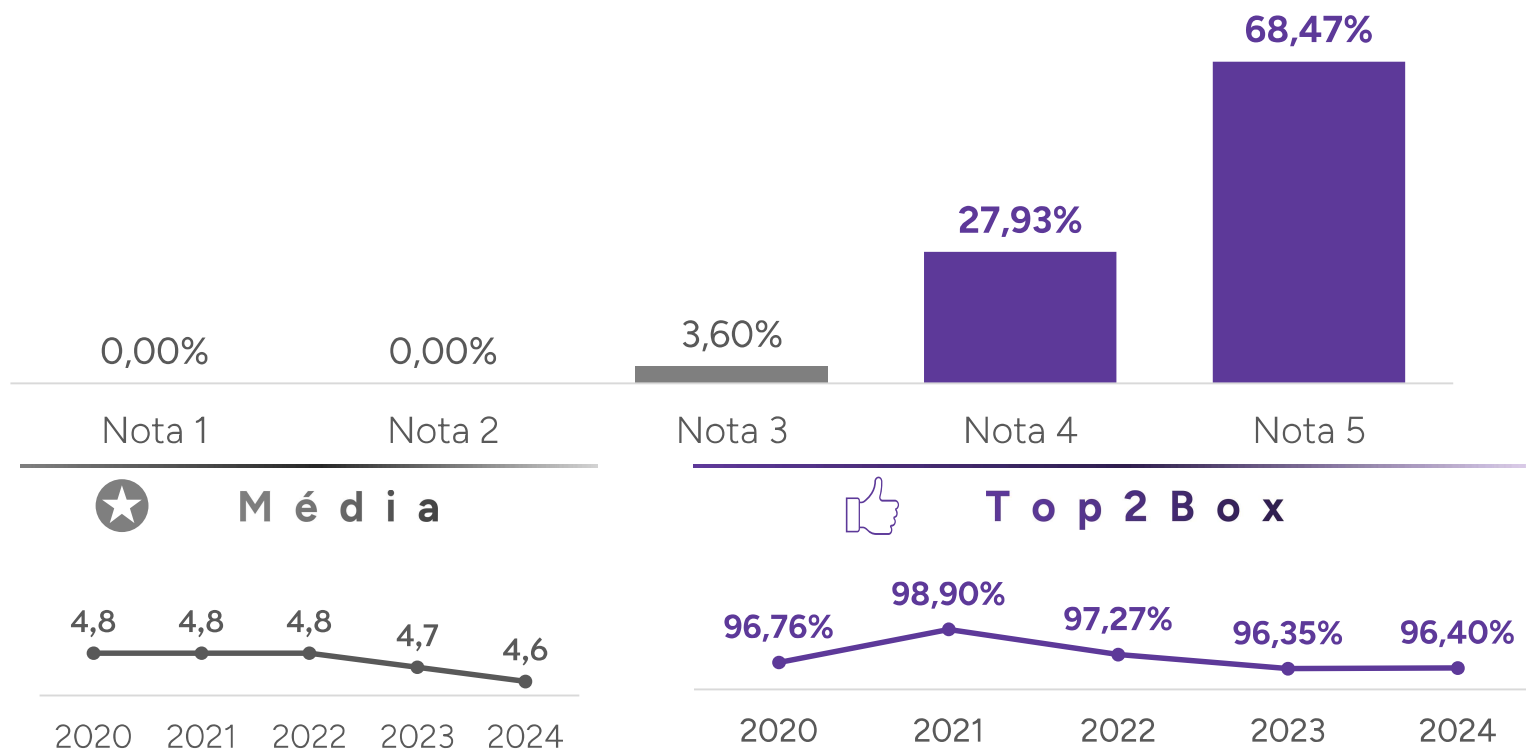
Base: 111 beneficiários que utilizaram o CDU e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,8	97,89%	95
PF	4,6	93,75%	16
Gênero			
Masculino	4,9	97,37%	38
Feminino	4,8	97,26%	73
Faixa Etária			
18 a 34	4,7	94,29%	35
35 a 49	4,9	98,00%	50
50 ou mais	4,8	100,00%	26
Cidade			
Ponta Grossa	4,8	95,89%	73
Telêmaco Borba	-	-	0
Castro	5,0	100,00%	5
Outra	4,8	100,00%	33

Centro de Diagnóstico Unimed

Qual nota, de 1 a 5, você atribui para a sua satisfação geral com o Centro de Diagnóstico Unimed Ponta Grossa?



Resposta Única

Base: 111 beneficiários que utilizaram o CDU e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano

	☆	👍	👤
PJ	4,7	96,84%	95
PF	4,6	93,75%	16

Gênero

Masculino	4,7	94,74%	38
Feminino	4,6	97,26%	73

Faixa Etária

18 a 34	4,6	94,29%	35
35 a 49	4,6	96,00%	50
50 ou mais	4,7	100,00%	26

Cidade

Ponta Grossa	4,6	94,52%	73
Telêmaco Borba	-	-	0
Castro	5,0	100,00%	5
Outra	4,8	100,00%	33



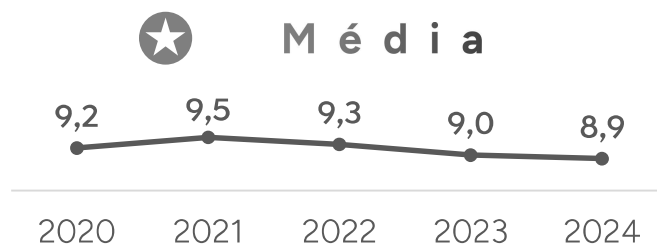
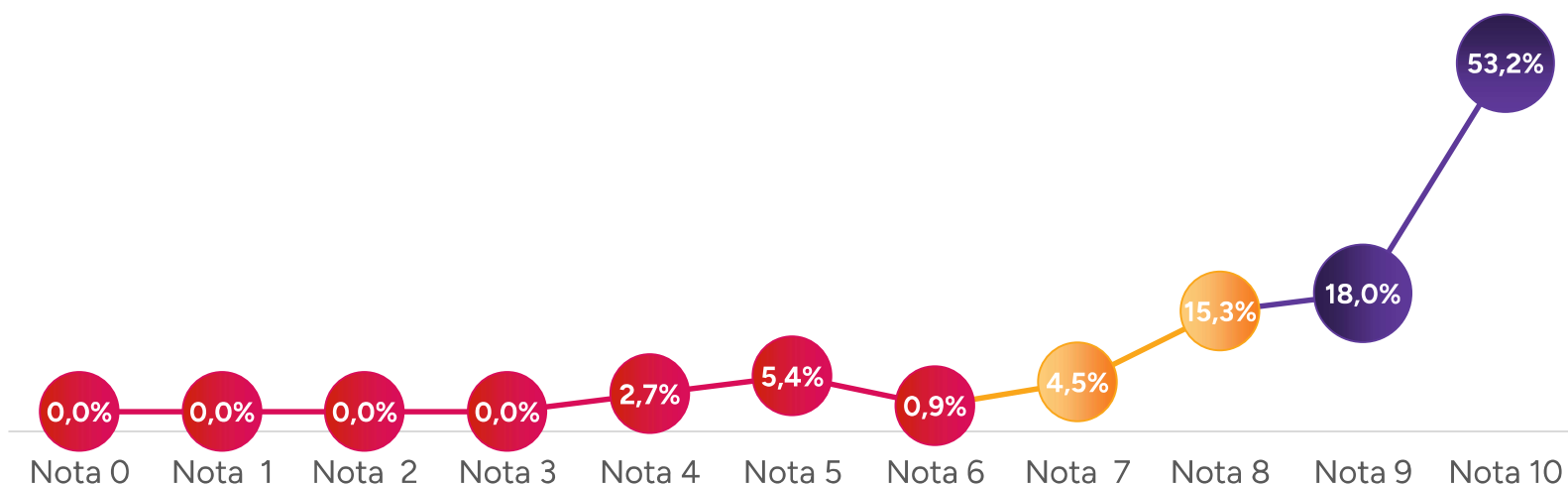
Centro de Diagnóstico Unimed

(Se notas entre 1 a 3) Por quê?

- A estrutura física da unidade não é adequada e os funcionários estão sobrecarregados - 1 citação
- Mesmo com agendamento, o atendimento demora mais de uma hora - 1
- O tempo de espera é longo e o atendimento médico poderia ser melhor - 1
- Avisaram que destruíram os exames, o que demonstra desorganização - 1

Centro de Diagnóstico Unimed

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável, qual é a probabilidade de você indicar o Centro de Diagnóstico Unimed Ponta Grossa para outra pessoa?

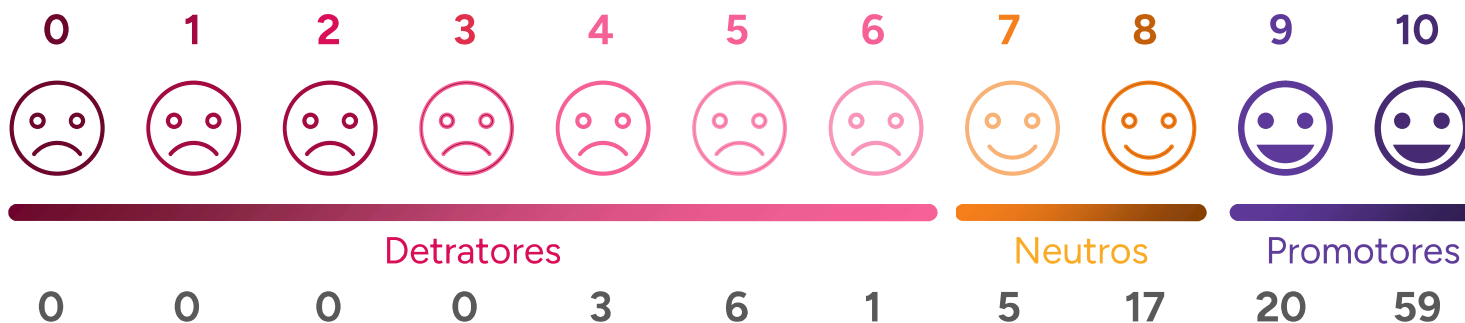


Resposta 111 beneficiários que utilizaram o CDU e souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	☆	👍	👤
PJ	9,0	73,68%	95
PF	8,4	56,25%	16
Gênero			
Masculino	9,0	76,31%	38
Feminino	8,9	68,49%	73
Faixa Etária			
18 a 34	9,1	71,43%	35
35 a 49	8,9	70,00%	50
50 ou mais	8,7	73,08%	26
Cidade			
Ponta Grossa	8,6	64,39%	73
Telêmaco Borba	-	-	0
Castro	10,0	100,00%	5
Outra	9,4	81,82%	33

Centro de Diagnóstico Unimed

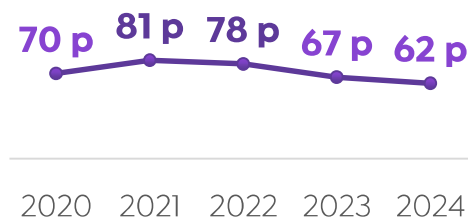


NPS = Promotores - Detratores

Detratores	10	9,01%
Neutros	22	19,82%
Promotores	79	71,17%



Zona de Qualidade
(51 - 75)



[Por Perfil]

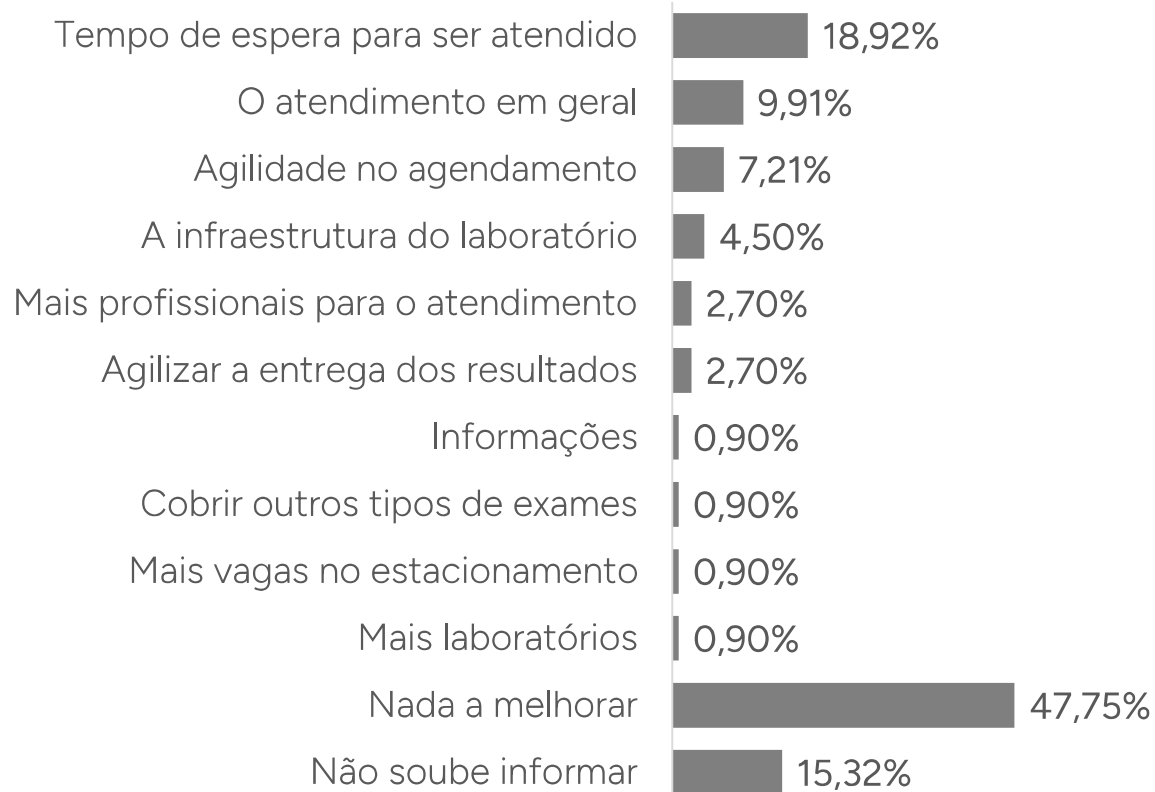
Plano		
PJ	65 p	95
PF	44 p	16
Gênero		
Masculino	66 p	38
Feminino	60 p	73
Faixa Etária		
18 a 34	66 p	35
35 a 49	62 p	50
50 ou mais	58 p	26
Cidade		
Ponta Grossa	52 p	73
Telêmaco Borba	-	0
Castro	100 p	5
Outra	79 p	33

Resposta Única
Base: 111



Centro de Diagnóstico Unimed

O que gostaria que melhorasse no CDU?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 111 beneficiários que utilizaram o CDU

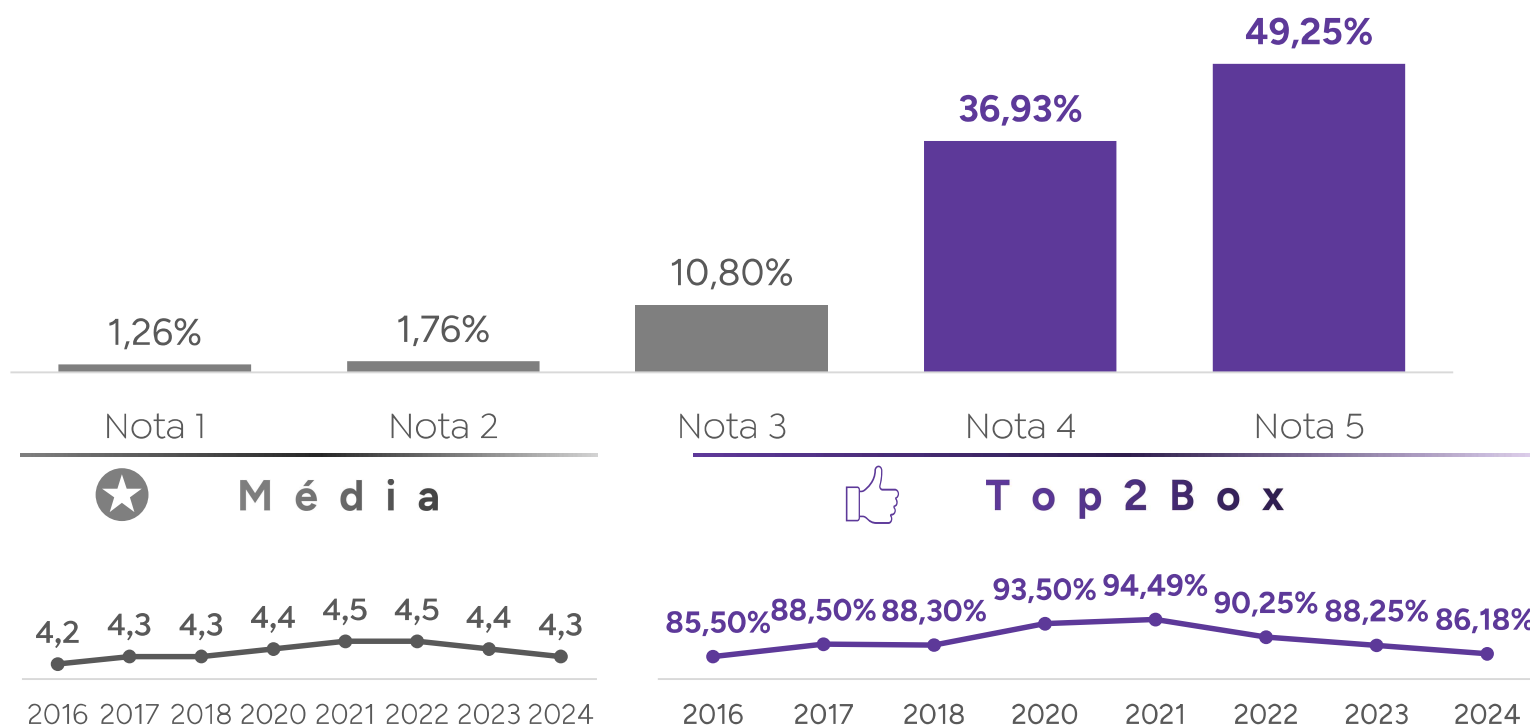
09

Satisfação Geral



Satisfação Geral

Considerando os últimos 12 meses, como avalia a sua satisfação geral com a Unimed Ponta Grossa?



Resposta Única
Base: 398 entrevistados que souberam avaliar

[Por Perfil]

Plano	★	👍	👤
PJ	4,3	86,32%	351
PF	4,2	85,11%	47
Gênero			
Masculino	4,2	82,18%	202
Feminino	4,4	90,31%	196
Faixa Etária			
18 a 34	4,3	83,04%	171
35 a 49	4,3	86,96%	138
50 ou mais	4,4	91,01%	89
Cidade			
Ponta Grossa	4,3	87,80%	164
Telêmaco Borba	3,8	66,07%	56
Castro	4,4	83,33%	36
Outra	4,5	92,96%	142

Satisfação Geral

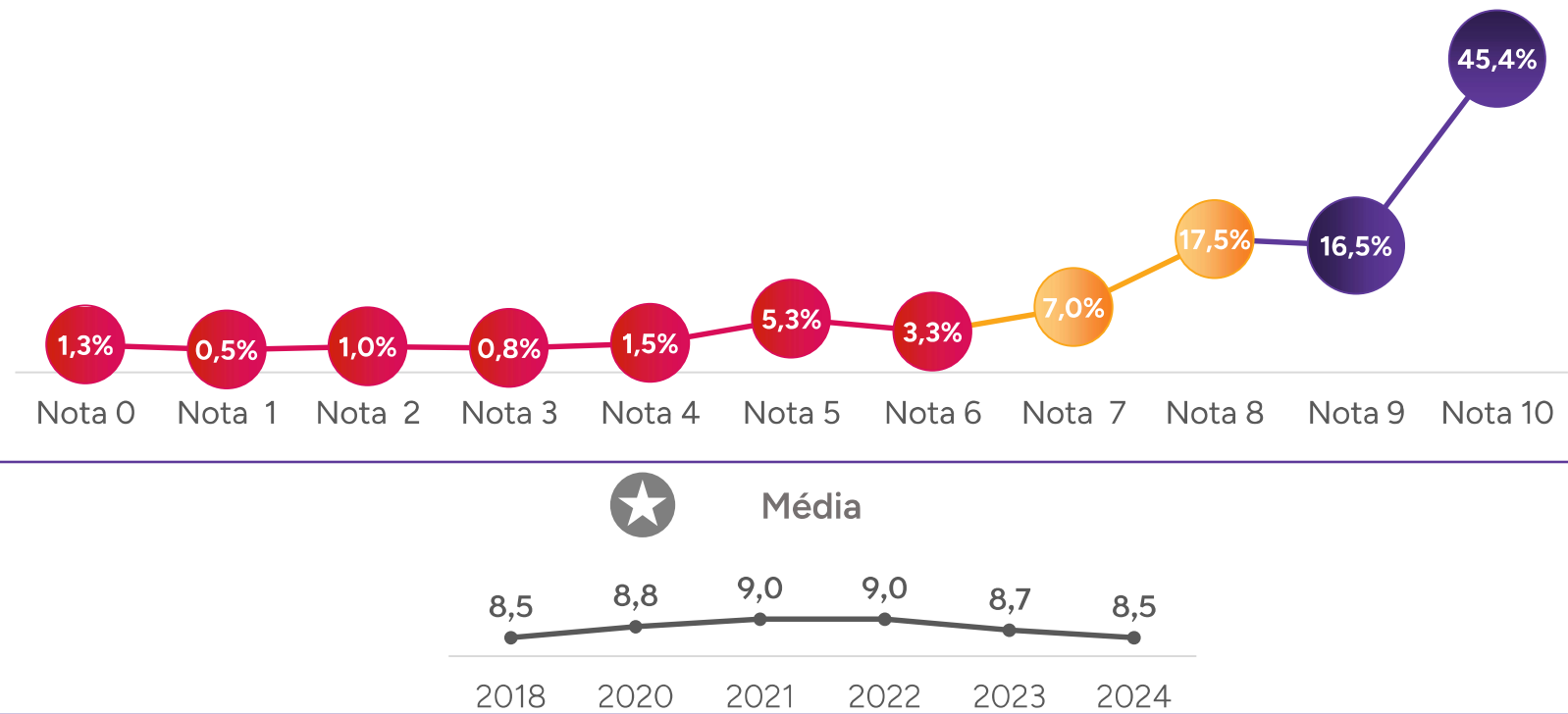
(Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 55 beneficiários

Satisfação Geral

De 0 a 10, sendo 0 pouco provável e 10 muito provável,
qual a probabilidade de indicar Unimed Ponta Grossa para amigos ou familiares?

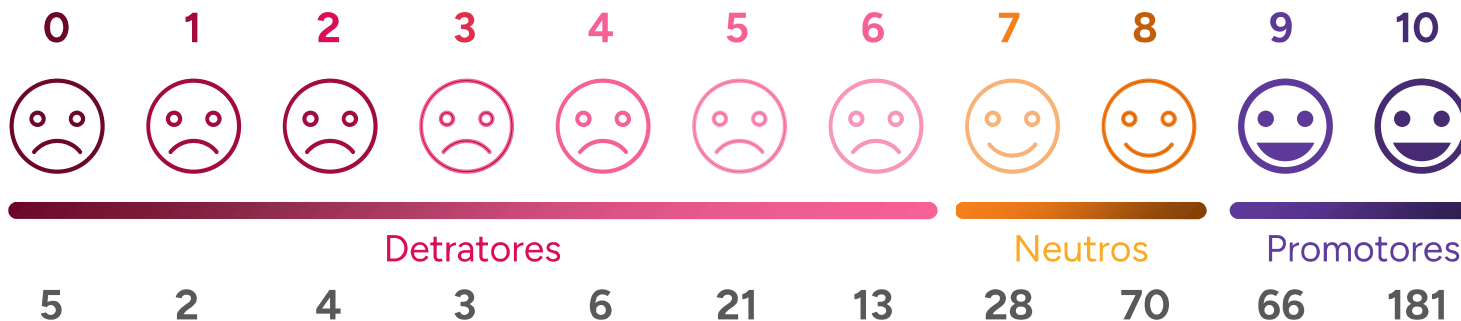


Resposta Única
Base: 399 beneficiários

[Por Perfil]

Plano	☆	👤
PJ	8,5	352
PF	8,3	47
Gênero		
Masculino	8,3	203
Feminino	8,7	196
Faixa Etária		
18 a 34	8,3	172
35 a 49	8,6	138
50 ou mais	8,8	89
Cidade		
Ponta Grossa	8,6	164
Telêmaco Borba	6,8	56
Castro	8,9	36
Outra	8,9	143

Satisfação Geral



NPS = Promotores - Detratores

Detratores	54	13,53%
Neutros	98	24,56%
Promotores	247	61,90%



**Zona de Aperfeiçoamento
(1 - 50)**

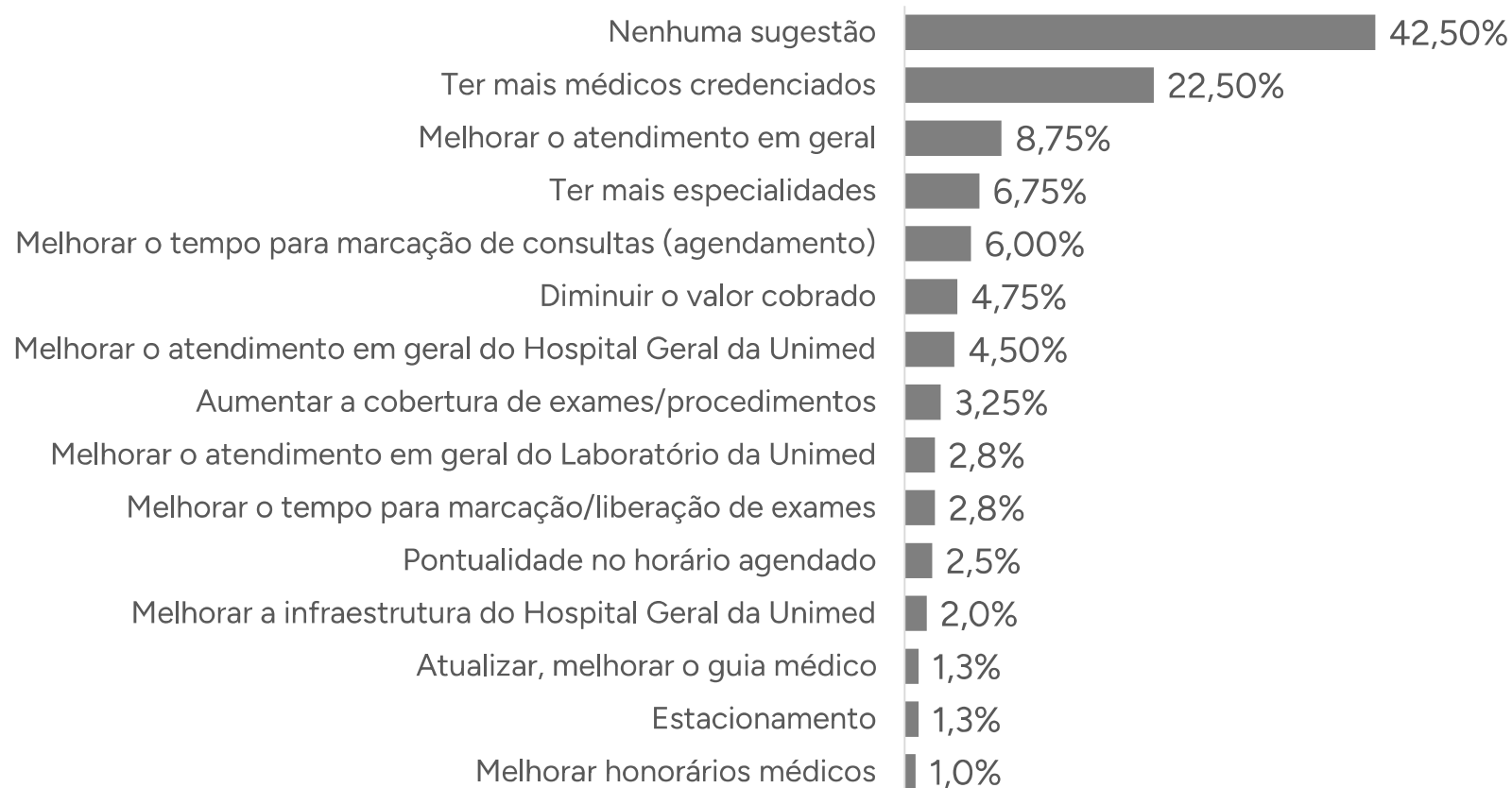
[Por Perfil]

Plano		
PJ	49 P	352
PF	45 P	47
Gênero		
Masculino	42 P	203
Feminino	55 P	196
Faixa Etária		
18 a 34	40 P	172
35 a 49	51 P	138
50 ou mais	61 P	89
Cidade		
Ponta Grossa	51 P	164
Telêmaco Borba	-2 P	56
Castro	58 P	36
Outra	62 P	143

Resposta Única
Base: 399

Satisfação Geral

O que você sugere para a Unimed Ponta Grossa atendê-lo ainda melhor?



Espontânea e Resposta Múltipla
Base: 400 beneficiários

Satisfação Geral

O que você sugere para a Unimed Ponta Grossa atendê-lo ainda melhor?
[Por Perfil]

Média – Por Perfil	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou +	Ponta Grossa	Telêmaco Borba	Castro	Outras cidades
Nenhuma sugestão	42,50%	42,50%	42,56%	42,64%	42,34%	42,78%	39,13%	47,19%	36,59%	33,93%	47,22%	51,39%
Ter mais médicos credenciados	22,50%	22,66%	21,28%	23,04%	21,94%	26,59%	23,19%	13,48%	14,63%	41,07%	19,44%	25,00%
Melhorar o atendimento em geral	8,75%	8,22%	12,77%	8,33%	9,18%	9,83%	9,42%	5,62%	13,41%	10,71%	5,56%	3,47%
Ter mais especialidades	6,75%	7,08%	4,26%	5,88%	7,65%	5,20%	7,97%	7,87%	6,10%	8,93%	8,33%	6,25%
Melhorar o tempo para marcação de consultas (agendamento)	6,00%	5,67%	8,51%	2,45%	9,69%	5,78%	8,70%	2,25%	7,93%	7,14%	2,78%	4,17%
Diminuir o valor cobrado	4,75%	3,68%	12,77%	3,92%	5,61%	4,05%	2,90%	8,99%	6,10%	0,00%	5,56%	4,86%
Melhorar o atendimento em geral do Hospital Geral da Unimed	4,50%	4,53%	4,26%	5,39%	3,57%	5,20%	3,62%	4,49%	9,15%	1,79%	2,78%	0,69%
Base	400	353	47	204	196	173	138	89	164	56	36	144

Espontânea e Resposta Múltipla

10

Considerações Finais



Conclusões

A maioria dos indicadores de satisfação com o plano de saúde apresentou uma leve queda em comparação ao ano base de 2023. No entanto, quase todos mantêm um bom desempenho, com médias superiores a 4,0 e Top2Box acima de 80%.

O único indicador com média menor a 4,0 foi:

- Tempo de espera no pronto atendimento, que obteve média de 3,5 e Top2Box de 54,76%;

A dificuldade para agendar consultas em especialidades específicas reduziu 1 p.p., atingindo 34,5% em 2024. As especialidades mais citadas foram Psiquiatria, responsável por mais de um quinto das menções, seguida de Ginecologia e Obstetrícia (18%). Neurologia, Pediatria e Endocrinologia apareceram com 16% cada.

Além disso, 13% dos beneficiários relataram dificuldades na liberação de procedimentos, principalmente devido à demora no processo de autorização.

Sobre os canais digitais:

- Portal: Um terço dos beneficiários conhece, não acessou o Portal, alegando falta de necessidade ou preferência por outros canais. Entre os que utilizaram, a satisfação se manteve positiva, com média de 4,3.
- Aplicativo: A taxa de utilização caiu de 80% para 65% e a satisfação apresentou uma leve redução, passando de 4,5 para 4,3, porém se mantém positiva. 15% conhecem, mas não utilizam o app e os principais motivos para não utilizar foram a falta de necessidade ou o uso de outros canais.
- WhatsApp 0800: Cerca de 50% dos entrevistados já utilizaram este canal, que obteve média de satisfação de 4,3.
- Apenas 17% utilizaram o WhatsApp para solicitação de reembolsos, entre eles a média de satisfação foi de 4,2.
- Totem de autoatendimento: Utilizado por 40% dos beneficiários, apresentou um alto índice de satisfação, com média de 4,7.

Conclusões

A taxa de utilização do Hospital Geral Unimed aumentou de 44% em 2023 para 56% em 2024. Entre os beneficiários que utilizaram o serviço, a maioria foi atendida no Pronto Atendimento. A satisfação com o PA do HGU e o Internamento segue positiva, com a maioria dos indicadores mantendo-se estáveis ou apresentando leve queda. No entanto, vale destacar que o tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro foi o único indicador com média inferior a 4,0. Além disso, o NPS do HGU registrou retração, caindo de 57 para 53 pontos, embora ainda permaneça na Zona de Qualidade.

A utilização do Laboratório Unimed também apresentou crescimento, passando de 58% em 2024 para 71% em 2025. Entre os usuários, a satisfação segue positiva e estável em todos os indicadores, com a avaliação geral mantendo-se em 4,7 e NPS de 68 pontos, posicionando-se na Zona de Qualidade.

Por outro lado, a utilização do Centro de Diagnóstico Unimed Ponta Grossa sofreu uma leve redução, passando de 24% em 2023 para 28% em 2024. Apesar do desempenho elevado, houve leve retração nos indicadores de tempo para agendamento de exames no CDU e satisfação geral. O NPS do CDU também apresentou queda, passando de 67 pontos em 2024 para 62 pontos em 2025, mas ainda se mantém dentro da Zona de Qualidade.

Conclusões

- No geral, dos 31 atributos avaliados em 2024, 13 não sofreram variação e 18 apresentaram ligeira queda.
- A satisfação geral com a Unimed Ponta Grossa se mantém positiva, a média passou de 4,4 para 4,3. Entre os insatisfeitos, as principais justificativas são a falta de especialistas e profissionais, o atendimento ruim e tempo de espera.
- O NPS da Unimed Ponta Grossa se mantém na Zona de Qualidade, mas apresentou retração de 54 pontos para 48 pontos.
- As principais sugestões para a Operadora são ter mais médicos credenciados e melhorar o atendimento em geral. Vale destacar que 42% não souberam sugerir melhorias.

Análise SWOT

FORÇAS

Satisfação Geral: A satisfação geral se mantém positiva.

Laboratório Unimed: Crescente utilização e alta satisfação demonstram qualidade e confiança.

Hospital Geral Unimed: Aumento na utilização indica confiança nos serviços hospitalares.

Centro de Diagnóstico Unimed: A equipe que realiza os exames no CDU é muito bem avaliada.

Totens de Autoatendimento: Os totens de autoatendimento apresentam um alto índice de satisfação.

FRAQUEZAS

Falta de Médicos Credenciados: Principal reclamação dos beneficiários, dificultando o acesso a consultas e tratamentos.

Agendamento e Liberação: Dificuldades para agendar consultas e liberar procedimentos geram insatisfação.

Canais Digitais: Queda na utilização do Aplicativo.

Tempo de Espera no HGU: Tempo de espera no PA é um ponto crítico.

NPS em Retração: Queda no NPS indica necessidade de melhorar a experiência do cliente.

SWOT

OPORTUNIDADES

Expansão da Rede: Ampliar a rede credenciada, priorizando especialidades com maior demanda e a Telêmaco Borba.

Otimização PA: Estratégias para reduzir o tempo de espera no PA podem elevar a percepção de qualidade.

Automatização de Processos: Implementar soluções digitais para reduzir o tempo de espera para consultas e exames.

Promoção do uso de canais digitais: Incentivar o uso do Portal e do App para reduzir a sobrecarga nos atendimentos presenciais.

Melhorar a Experiência do Cliente: A retração no NPS indica uma grande oportunidade para a Unimed investir em melhorias na experiência do cliente, focando em pontos como agilidade no atendimento, comunicação transparente e resolução de problemas.

AMEAÇAS

Cenário do Setor de Saúde: A alta sinistralidade representa uma ameaça significativa.

Judicialização: Aumento do número de ações judiciais, devido a negativas de cobertura e outros problemas.

Dificuldades no Uso do Plano: Questões como a demora para marcação de consultas e ausência de algumas especialistas podem influenciar negativamente a satisfação geral.

Tempo de Atendimento: Pode gerar reclamações e impacto negativo na imagem da Unimed Ponta Grossa.



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