

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

18/03/2025

Unimed 
Ponta Grossa

zoom Inteligência
em Pesquisas



Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41

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 MEDICO
Registrada sob n.º 349712 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Responsável: Joana Paula Machado (CONRE: 8920-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 disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Início em 11/01/2025.



Período da Coleta

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



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 Ponta Grossa é 138.404 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 93.743 cadastros. Foram abordados 8.844 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	405
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	197
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	38
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.177
v) Outros**	27
Beneficiário não contatado	84.899
Taxa de respondentes	5%

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

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 5 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Ponta Grossa 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

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Ponta Grossa possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Metodologia

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Metodologia

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Metodologia

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

03

Perfil da Amostra

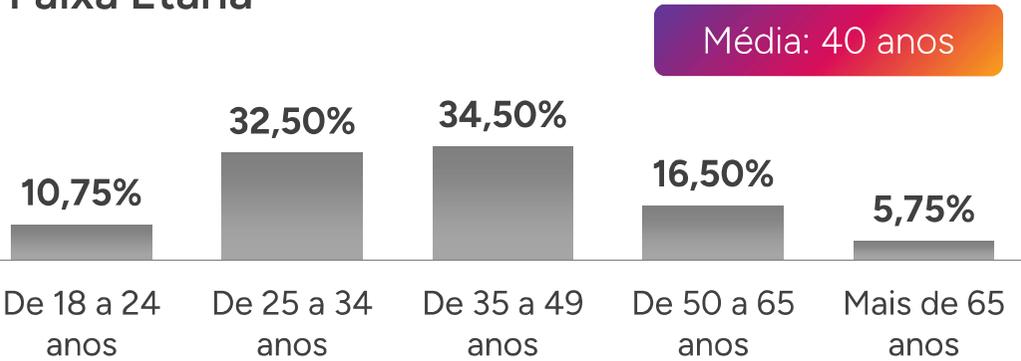


Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária



Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Tipo de Beneficiário

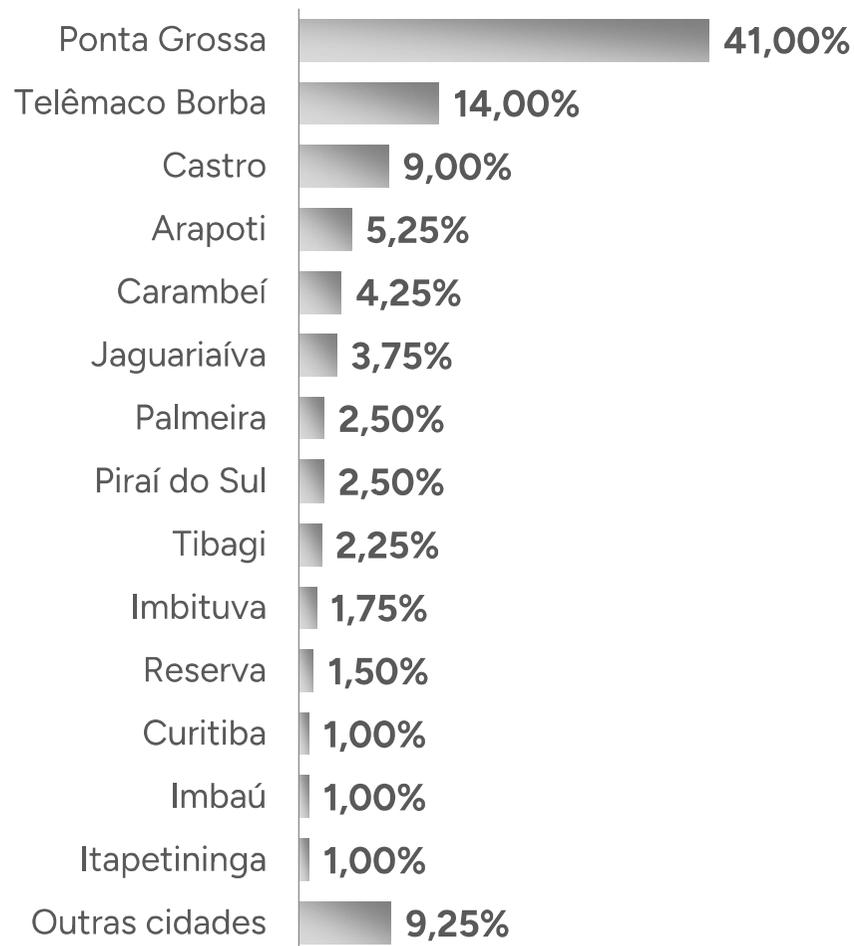


Tipo de Plano



Perfil da Amostra

Cidade



Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

04

Atenção à Saúde

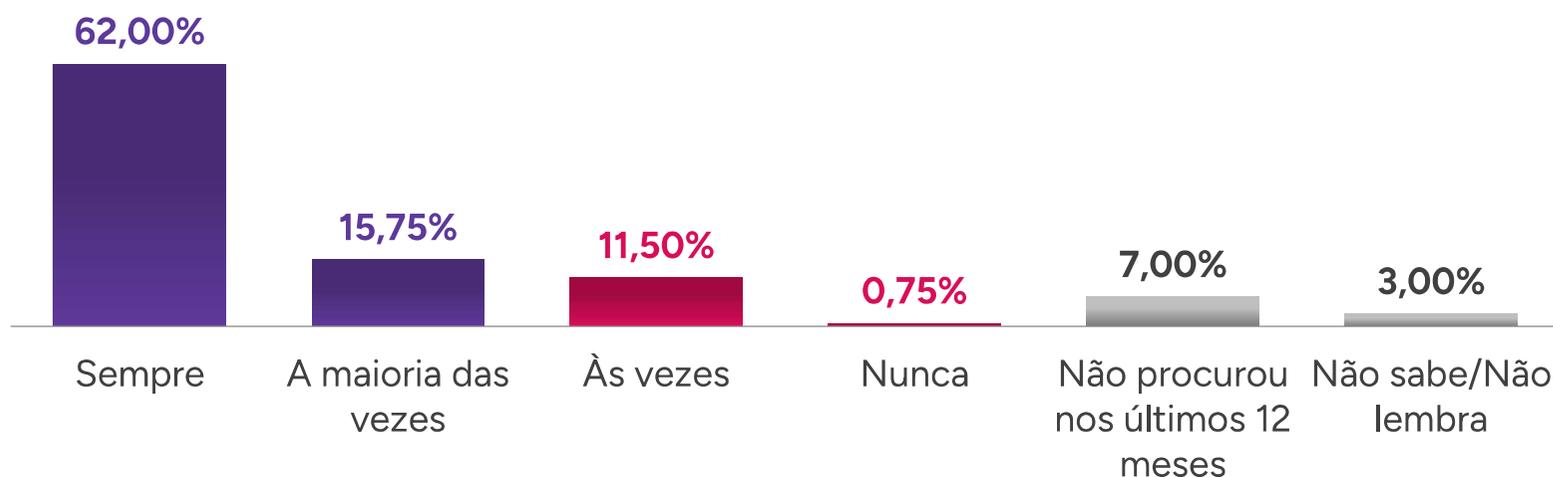




Atenção à Saúde



Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Nos últimos 12 meses, 86,39% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitaram. Por outro lado, 13,61% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
86,39%

Bottom2Box
13,61%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (360)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	86,44%	317
PF	86,05%	43
Gênero		
Masculino	85,71%	175
Feminino	87,03%	185
Faixa Etária		
18 a 34	81,46%	151
35 a 49	91,20%	125
50 ou mais	88,10%	84
Cidade		
Ponta Grossa	84,93%	146
Telêmaco Borba	88,00%	50
Castro	83,87%	31
Outras cidades	87,97%	133



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?

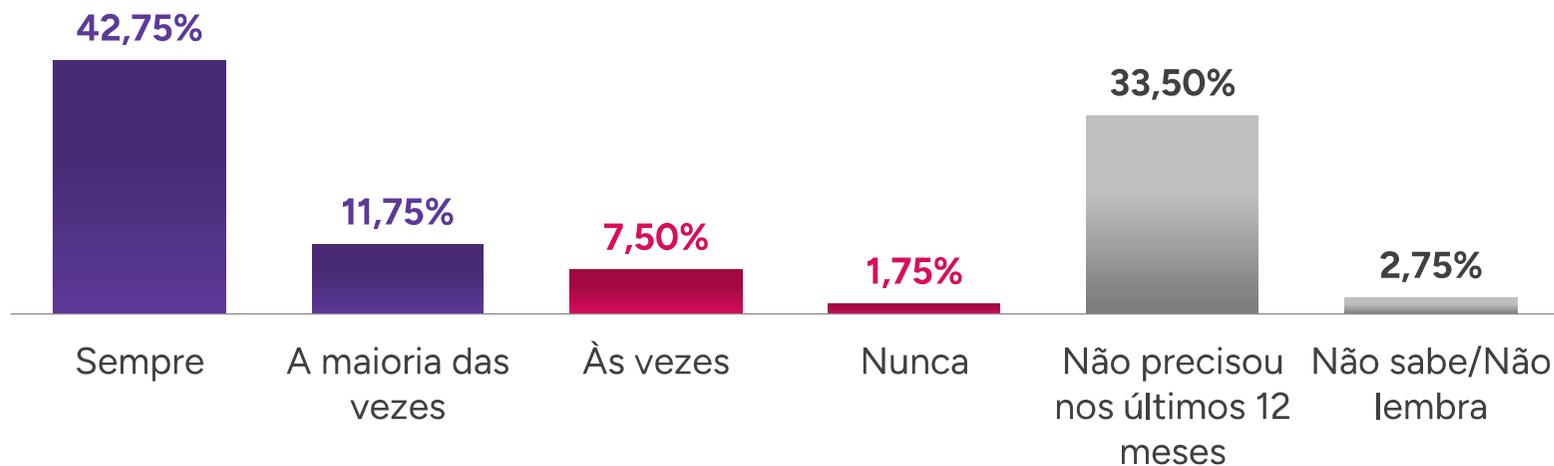
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	248	62,00%	2,43%	4,76%	57,24%	66,76%
A maioria das vezes	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%
Às vezes	46	11,50%	1,60%	3,13%	8,37%	14,63%
Nunca	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não procurou nos últimos 12 meses	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

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?



Nos últimos 12 meses, 85,49% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 14,51% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente. Pouco mais de um terço não buscou este tipo de atendimento.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
85,49%

Bottom2Box
14,51%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (255)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ 84,89% ²²⁵
PF 90,00% ³⁰

Gênero

Masculino 84,50% ¹²⁹
Feminino 86,51% ¹²⁶

Faixa Etária

18 a 34 81,13% ¹⁰⁶
35 a 49 88,42% ⁹⁵
50 ou mais 88,89% ⁵⁴

Cidade

Ponta Grossa 85,84% ¹¹³
Telêmaco Borba 85,00% ⁴⁰
Castro 82,35% ¹⁷
Outras cidades 85,88% ⁸⁵

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?

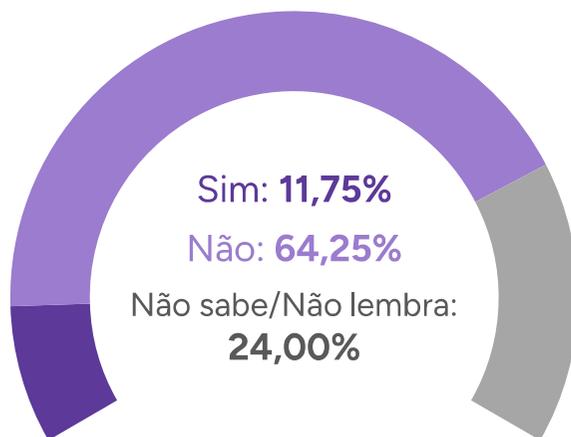
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
A maioria das vezes	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Às vezes	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não precisou nos últimos 12 meses	134	33,50%	2,36%	4,63%	28,87%	38,13%
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.?



11,75% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
Plano		
PJ	11,90%	353
PF	10,64%	47
Gênero		
Masculino	11,76%	204
Feminino	11,73%	196
Faixa Etária		
18 a 34	8,09%	173
35 a 49	13,04%	138
50 ou mais	16,85%	89
Cidade		
Ponta Grossa	14,02%	164
Telêmaco Borba	8,93%	56
Castro	5,56%	36
Outras cidades	11,81%	144

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

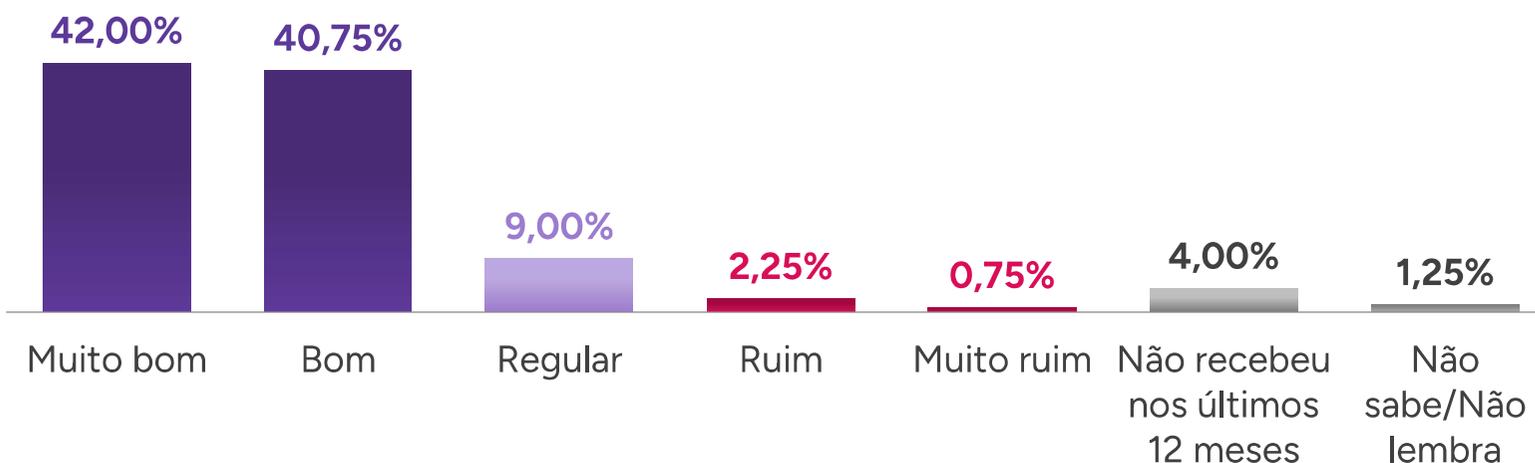
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Não	257	64,25%	2,40%	4,70%	59,55%	68,95%
Não sabe/Não lembra	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%



Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Nos últimos 12 meses, 87,34% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,17% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
87,34%

Bottom2Box
3,17%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	87,65%	332
PF	85,11%	47
Gênero		
Masculino	85,56%	187
Feminino	89,06%	192
Faixa Etária		
18 a 34	84,91%	159
35 a 49	87,22%	133
50 ou mais	91,95%	87
Cidade		
Ponta Grossa	85,90%	156
Telêmaco Borba	70,37%	54
Castro	90,91%	33
Outras cidades	94,85%	136



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)?

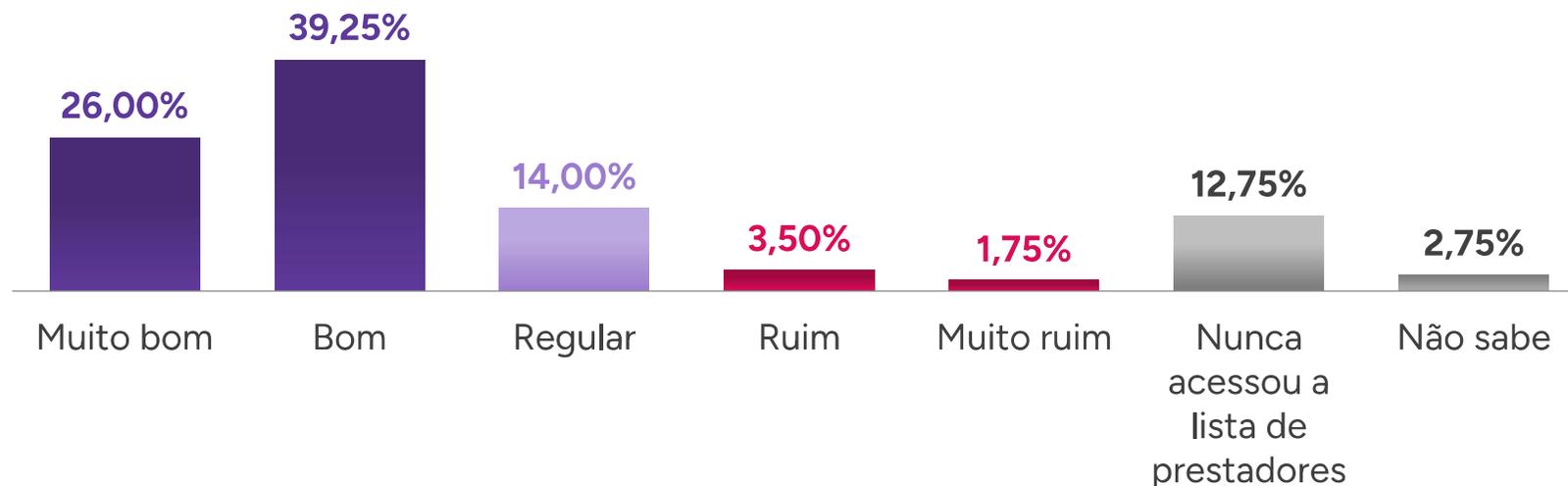
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	168	42,00%	2,47%	4,84%	37,16%	46,84%
Bom	163	40,75%	2,46%	4,82%	35,93%	45,57%
Regular	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não recebeu nos últimos 12 meses	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
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)?



77,22% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano de saúde, enquanto 6,21% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
77,22%

Bottom2Box
6,21%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (338)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Bottom2Box
Plano		
PJ	77,08%	301
PF	78,38%	37
Gênero		
Masculino	79,17%	168
Feminino	75,29%	170
Faixa Etária		
18 a 34	74,83%	151
35 a 49	76,07%	117
50 ou mais	84,29%	70
Cidade		
Ponta Grossa	82,52%	143
Telêmaco Borba	51,06%	47
Castro	67,74%	31
Outras cidades	83,76%	117

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	104	26,00%	2,19%	4,30%	21,70%	30,30%
Bom	157	39,25%	2,44%	4,79%	34,46%	44,04%
Regular	56	14,00%	1,73%	3,40%	10,60%	17,40%
Ruim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Nunca acessou a lista de prestadores	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Não sabe	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 86,39% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitaram. Por outro lado, 13,61% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 85,49% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 14,51% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente ou nunca. Vale destacar que pouco mais de um terço não buscou este tipo de atendimento.

11,75% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

87,34% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,17% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 77,22% dos beneficiários, enquanto 6,21% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

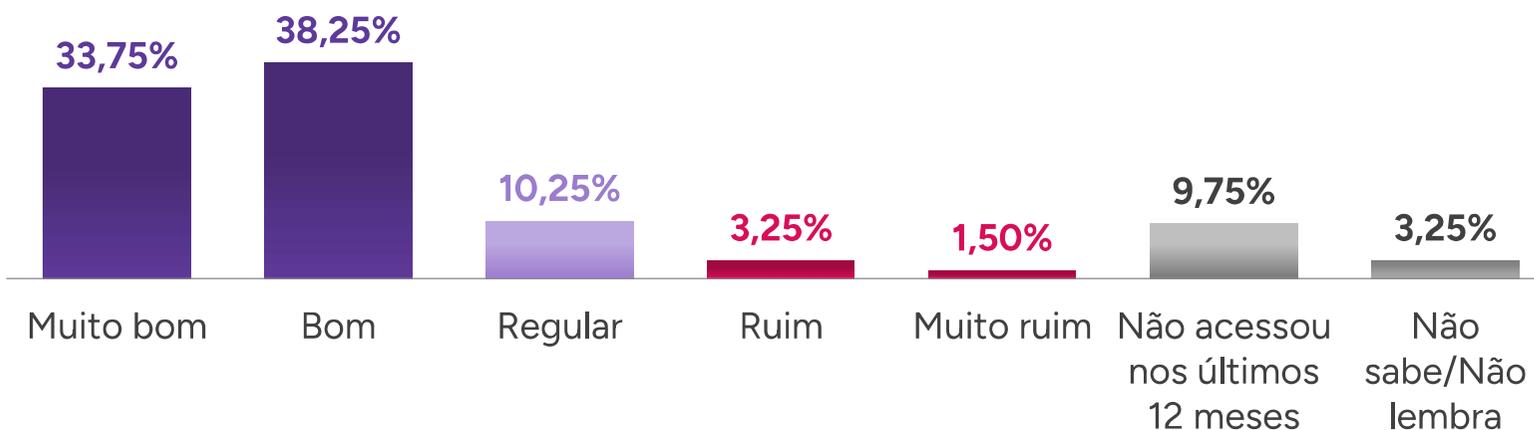
Canais de Atendimento



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Nos últimos 12 meses, 82,76% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 5,46% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
82,76%

Bottom2Box
5,46%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (1365)



Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	82,52%	309
PF	84,62%	39
Gênero		
Masculino	81,61%	174
Feminino	83,91%	174
Faixa Etária		
18 a 34	82,00%	150
35 a 49	81,03%	116
50 ou mais	86,59%	82
Cidade		
Ponta Grossa	81,02%	137
Telêmaco Borba	70,00%	50
Castro	84,85%	33
Outras cidades	89,06%	128

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

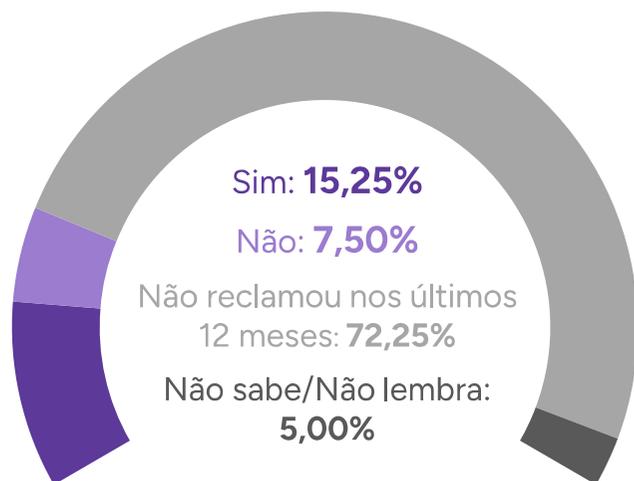
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	135	33,75%	2,36%	4,63%	29,12%	38,38%
Bom	153	38,25%	2,43%	4,76%	33,49%	43,01%
Regular	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não acessou nos últimos 12 meses	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Não sabe/Não lembra	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%

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?

[Por Perfil]



Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 67,03% tiveram suas solicitações resolvidas.

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	14,73%	7,08%	73,37%	4,82%	353
PF	19,15%	10,64%	63,83%	6,38%	47
Gênero					
Masculino	14,71%	6,37%	74,51%	4,41%	204
Feminino	15,82%	8,67%	69,90%	5,61%	196
Faixa Etária					
18 a 34	12,14%	8,67%	73,41%	5,78%	173
35 a 49	18,84%	6,52%	69,57%	5,07%	138
50 ou mais	15,73%	6,74%	74,16%	3,37%	89
Cidade					
Ponta Grossa	17,07%	7,93%	70,12%	4,88%	164
Telêmaco	12,50%	10,71%	73,21%	3,57%	56
Borba					
Castro	8,33%	11,11%	77,78%	2,78%	36
Outras cidades	15,97%	4,86%	72,92%	6,25%	144

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%



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?

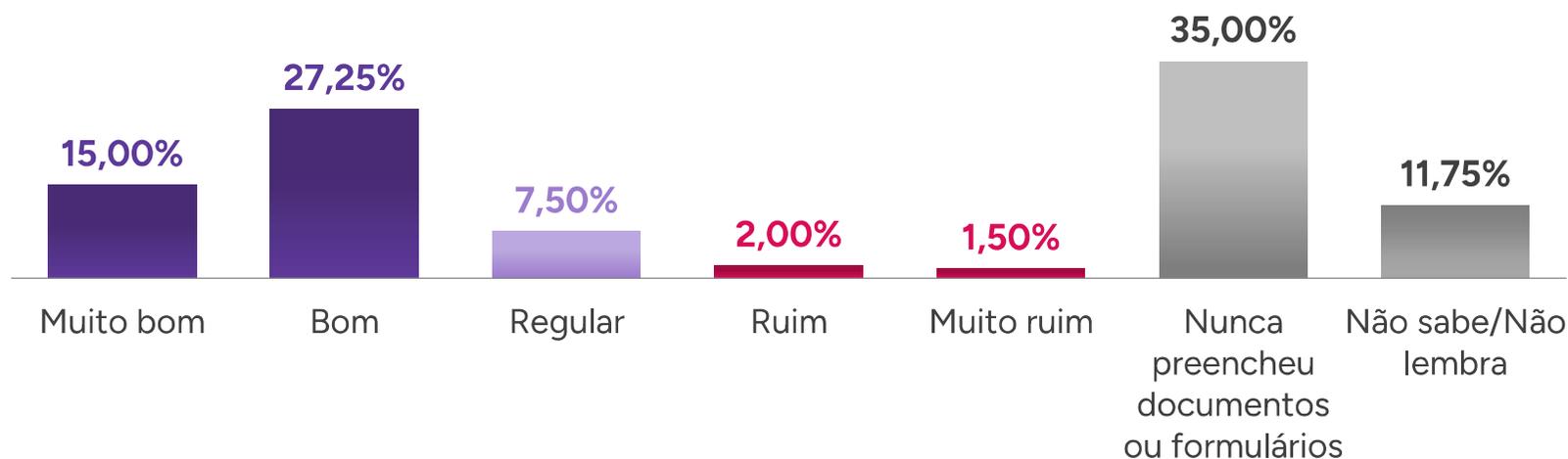
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Não	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Não reclamou nos últimos 12 meses	289	72,25%	2,24%	4,39%	67,86%	76,64%
Não sabe/Não lembra	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%

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?



79,34% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 6,57% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,34%

Bottom2Box
6,57%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (213)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Beneficiários
Plano		
PJ	80,85%	188
PF	68,00%	25
Gênero		
Masculino	81,65%	109
Feminino	76,92%	104
Faixa Etária		
18 a 34	83,67%	98
35 a 49	71,21%	66
50 ou mais	81,63%	49
Cidade		
Ponta Grossa	77,66%	94
Telêmaco Borba	65,52%	29
Castro	77,78%	18
Outras cidades	87,50%	72

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	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Bom	109	27,25%	2,23%	4,36%	22,89%	31,61%
Regular	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Nunca preencheu documentos ou formulários	140	35,00%	2,38%	4,67%	30,33%	39,67%
Não sabe/Não lembra	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 82,76% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 5,46% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

No que diz respeito às reclamações, pouco mais um quinto apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 67,03% tiveram suas solicitações resolvidas.

79,34% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 6,57% avaliaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que quase a metade dos beneficiários não avaliou este item.



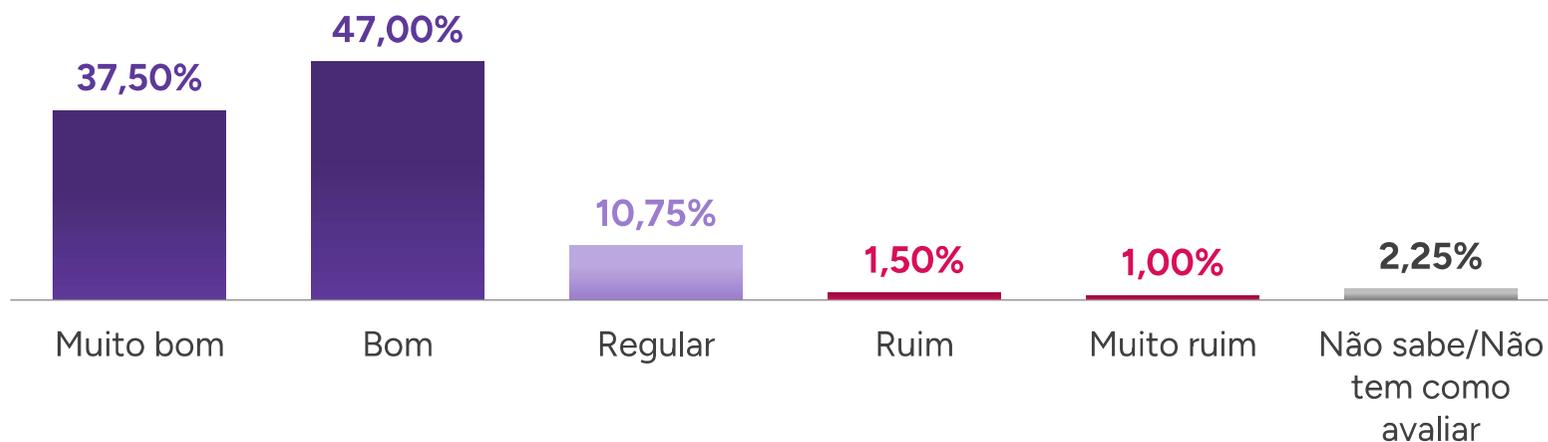
06

Avaliação Geral

Avaliação Geral



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



86,45% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 2,56% o consideraram ruim ou muito ruim.

Top2Box
86,45%

Bottom2Box
2,56%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (391)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Top2Box	Base
Plano			
PJ		86,67%	346
PF		84,78%	47
Gênero			
Masculino		84,69%	198
Feminino		88,21%	195
Faixa Etária			
18 a 34		83,03%	168
35 a 49		89,86%	137
50 ou mais		87,50%	88
Cidade			
Ponta Grossa		85,09%	162
Telêmaco Borba		70,91%	55
Castro		88,24%	35
Outras cidades		93,62%	141

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

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	150	37,50%	2,42%	4,74%	32,76%	42,24%
Bom	188	47,00%	2,50%	4,89%	42,11%	51,89%
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 sabe/Não tem como avaliar	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

Avaliação Geral



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



81,42% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde para amigos e familiares, enquanto 3,31% não o recomendariam.

Recomendaria
81,42%

Não recomendaria
3,31%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (393)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Ícone	Porcentagem	Quantidade
Plano			
PJ		82,08%	346
PF		76,60%	47
Gênero			
Masculino		77,78%	198
Feminino		85,13%	195
Faixa Etária			
18 a 34		76,79%	168
35 a 49		81,75%	137
50 ou mais		89,77%	88
Cidade			
Ponta Grossa		82,10%	162
Telêmaco Borba		60,00%	55
Castro		82,86%	35
Outras cidades		88,65%	141

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

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	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Recomendaria	282	70,50%	2,28%	4,47%	66,03%	74,97%
Indiferente	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Recomendaria com Ressalvas	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Não recomendaria	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Não sabe/Não tem como avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

Avaliação Geral



86,45% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 2,56% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 81,42% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 3,31% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Ponta Grossa	Telêmaco Borba	Castro	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	86,39%	86,44%	86,05%	85,71%	87,03%	81,46%	91,20%	88,10%	84,93%	88,00%	83,87%	87,97%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	85,49%	84,89%	90,00%	84,50%	86,51%	81,13%	88,42%	88,89%	85,84%	85,00%	82,35%	85,88%
 Recebeu alguma comunicação	11,75%	11,90%	10,64%	11,76%	11,73%	8,09%	13,04%	16,85%	14,02%	8,93%	5,56%	11,81%
 Atenção em saúde recebida	87,34%	87,65%	85,11%	85,56%	89,06%	84,91%	87,22%	91,95%	85,90%	70,37%	90,91%	94,85%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	77,22%	77,08%	78,38%	79,17%	75,29%	74,83%	76,07%	84,29%	82,52%	51,06%	67,74%	83,76%
 Atendimento dos canais	82,76%	82,52%	84,62%	81,61%	83,91%	82,00%	81,03%	86,59%	81,02%	70,00%	84,85%	89,06%
 Fez alguma reclamação	22,75%	21,81%	29,79%	21,08%	24,49%	20,81%	25,36%	22,47%	25,00%	23,21%	19,44%	20,83%
 Teve a demanda resolvida	67,03%	67,53%	64,29%	69,77%	64,58%	58,33%	74,29%	70,00%	68,29%	53,85%	42,86%	76,67%
 Facilidade no preenchimento de documentos	79,34%	80,85%	68,00%	81,65%	76,92%	83,67%	71,21%	81,63%	77,66%	65,52%	77,78%	87,50%
 Qualificação do plano	86,45%	86,67%	84,78%	84,69%	88,21%	83,03%	89,86%	87,50%	85,09%	70,91%	88,24%	93,62%
 Recomendação do plano	81,42%	82,08%	76,60%	77,78%	85,13%	76,79%	81,75%	89,77%	82,10%	60,00%	82,86%	88,65%

Considerações Finais



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

- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Acesso a atenção imediata quando necessitado;
- Toda atenção em saúde recebida;
- Acesso às informações através do atendimento dos canais;
- Qualificação do plano;
- Recomendação do plano.

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

- Facilidade de acesso a lista de prestadores;
- Facilidade no preenchimento de documentos.

zoom

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