

Relatório Pesquisa
IDSS Ano Base 2025

Satisfação Beneficiários

NOVEMBRO 2025

Unimed 
Paranavaí

zoom

Inteligência
em Pesquisas





Índice

01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 16
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 28
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 36
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 42

01

Introdução



Introdução

A Unimed Paranavaí 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 Paranavaí com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Paranavaí



Operadora

Unimed de Paranavaí Cooperativa de Médicos Registrada sob n.º 320862 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A

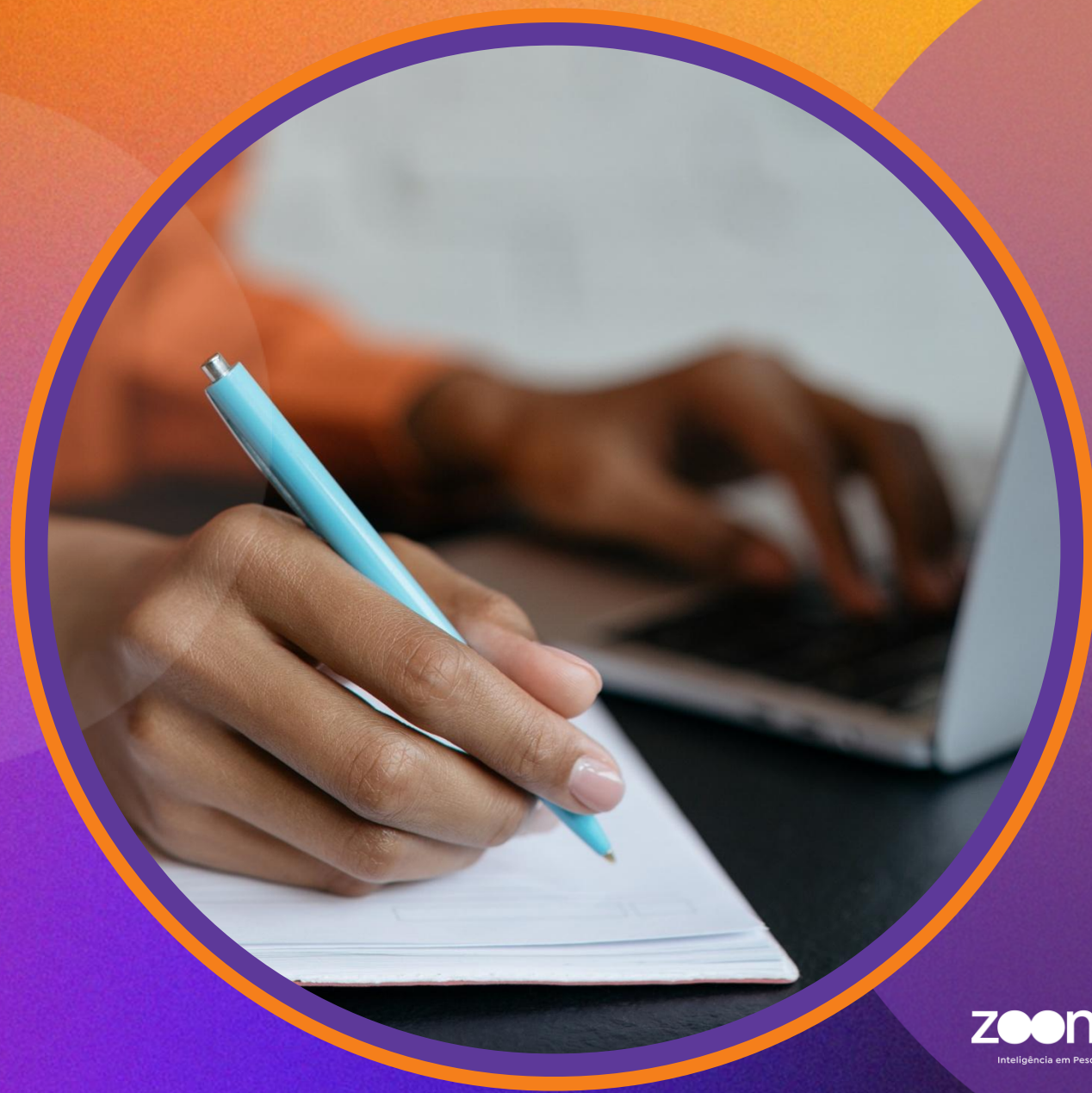


Auditoria Independente

Empresa: A.K.N. - Consultoria Estatística
Responsável: Andressa Kutschenko Nahas

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 de autopreenchimento pelo WhatsApp



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: 19.303

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,8%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Início em 02/09/2025.



Período da Coleta

02/10/2025 a 31/10/2025.



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%

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

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

O total de beneficiários da Unimed Paranavaí é 25.202 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 19.303 cadastros. Foram abordados 6.258 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	436
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	507
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	12
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.303
v) Outros**	0
Beneficiário não contatado	13.045
Taxa de respondentes	6%

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

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 36 questionários foram excluídos no controle de qualidade por apresentarem tempo de preenchimento inferior ao mínimo esperado para a leitura e compreensão adequada das perguntas, o que pode indicar falta de engajamento, respostas automáticas ou preenchimento sem atenção. Também foram desconsiderados os questionários provenientes de estratos que já haviam atingido a cota prevista na amostra. Em caso de recusa item (ii), o questionário foi automaticamente encerrado e o beneficiário retirado do cadastro, sendo substituído por novo sorteado, de acordo com os perfis disponíveis no plano amostral. Nas situações em que o beneficiário recebeu o convite para participar da pesquisa, mas não houve qualquer interação ou resposta ao questionário, item (iv), a ausência de retorno foi registrada como “não resposta”. Foram enquadrados também neste item as ocorrências de telefones que não pertenciam ao beneficiário. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Paranavaí possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas até 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 Paranaíba possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Todos os envios de convites, respostas recebidas e recusas de participação foram registrados automaticamente no sistema de controle da pesquisa, sendo posteriormente verificados e consolidados pela equipe de supervisão.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

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
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- Os dados ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

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, 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 entrevistados avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

03

Perfil da Amostra





Perfil da Amostra

Gênero

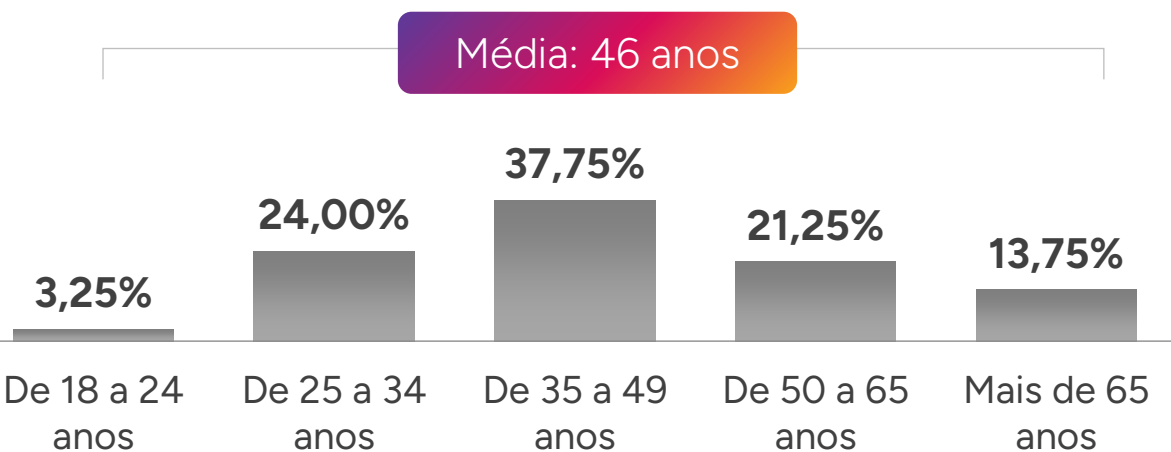


43,25%



56,75%

Faixa Etária



Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,8% Nível de confiança: 95%

Tipo de Beneficiário

Titular
72,75%



Dependente
27,25%

Tipo de Plano

PJ
72,25%

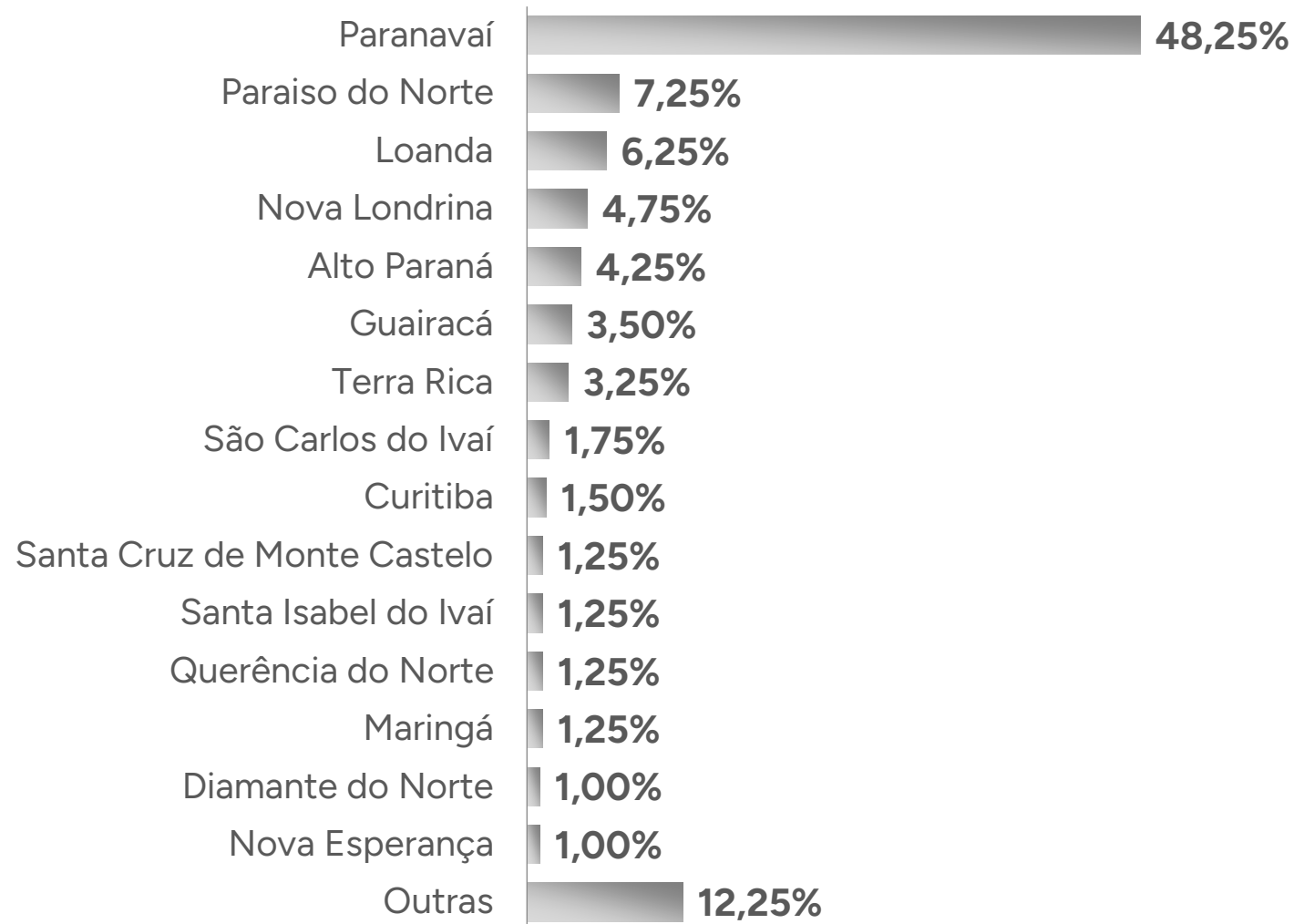


PF
27,75%



Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



43 %

Homens



57 %

Mulheres

46 anos

Idade média



72 %

PJ



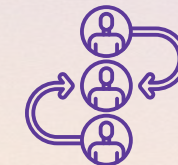
73 %

Titular



28 %

PF



27 %

Dependente



48 %

Paranavaí

7,3% Paraíso do Norte

6,3% Loanda

4,8% Nova Londrina

04

Atenção à Saúde

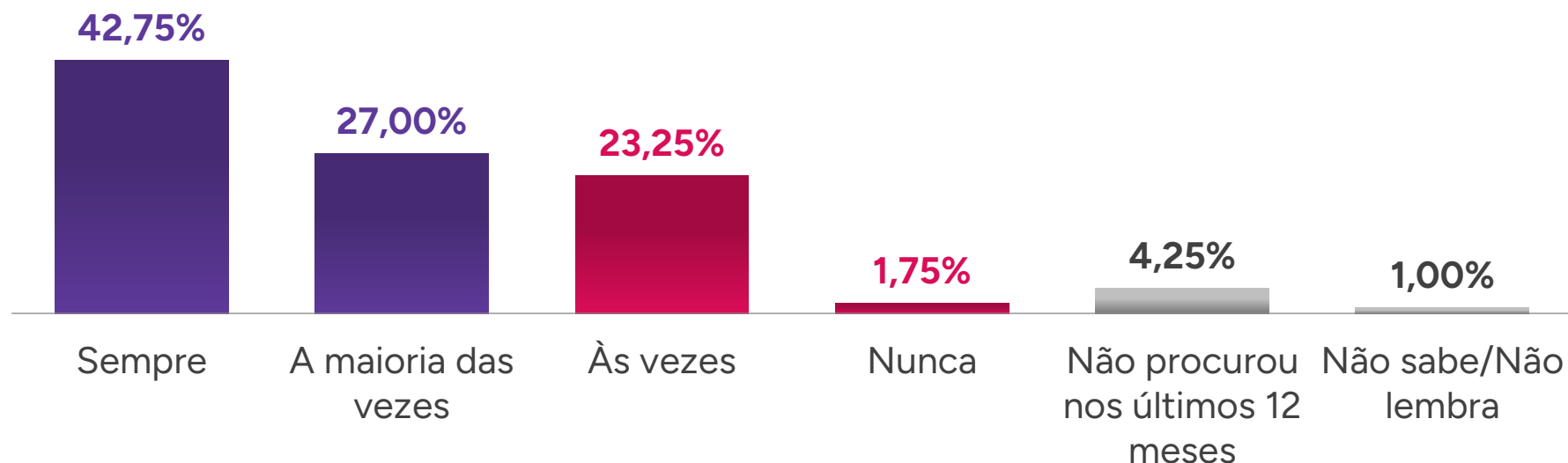




Atenção à Saúde



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?



95% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 73,61% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 26,39% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
73,61%

Bottom2Box
26,39%

Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	73,06%	271
PF	75,00%	108

Gênero

Masculino	69,62%	158
Feminino	76,47%	221

Faixa Etária

18 a 35	74,11%	112
36 a 55	73,68%	152
56 ou mais	73,04%	115

Cidade

Paranavaí	73,94%	188
Outras cidades	73,30%	191



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

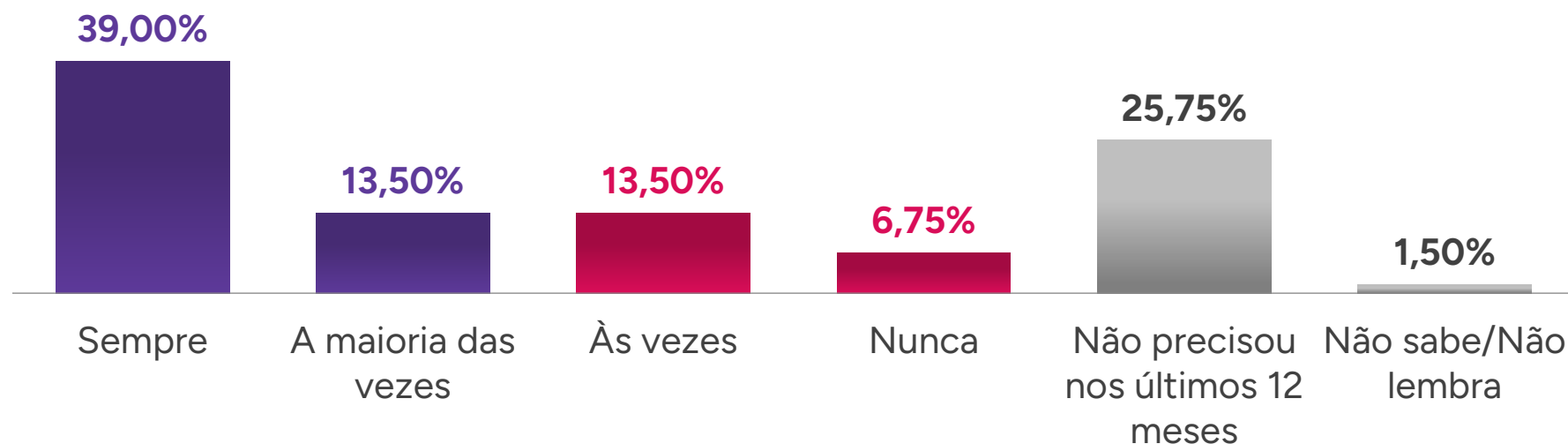
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
A maioria das vezes	108	27,00%	2,22%	4,35%	22,65%	31,35%
Às vezes	93	23,25%	2,11%	4,14%	19,11%	27,39%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não procurou nos últimos 12 meses	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Não sabe/Não lembra	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%



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?



Entre os 73% dos beneficiários que necessitaram de atenção imediata, 72,16% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 27,84% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Top2Box
72,16%

Bottom2Box
27,84%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (291)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 69,42% 206

PF 78,82% 85

Gênero

Masculino 63,49% 126

Feminino 78,79% 165

Faixa Etária

18 a 35 71,26% 87

36 a 55 71,93% 114

56 ou mais 73,33% 90

Cidade

Paranavaí 71,79% 156

Outras cidades 72,59% 135

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%



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

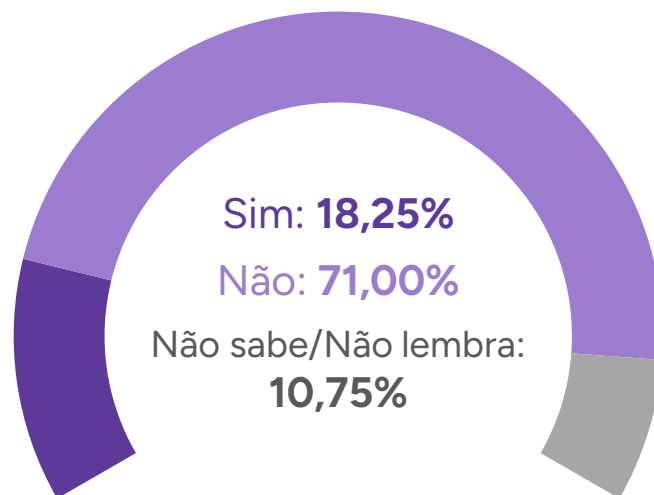
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	156	39,00%	2,44%	4,78%	34,22%	43,78%
A maioria das vezes	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Às vezes	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Nunca	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Não precisou nos últimos 12 meses	103	25,75%	2,19%	4,29%	21,46%	30,04%
Não sabe/Não lembra	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%



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.?



18,25% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano de saúde.

Recebeu [Por Perfil]

Plano



PJ	19,72%	289
PF	14,41%	111

Gênero

Masculino	16,76%	173
Feminino	19,38%	227

Faixa Etária

18 a 35	18,18%	121
36 a 55	17,28%	162
56 ou mais	19,66%	117

Cidade

Paranavaí	20,21%	193
Outras cidades	16,43%	207



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

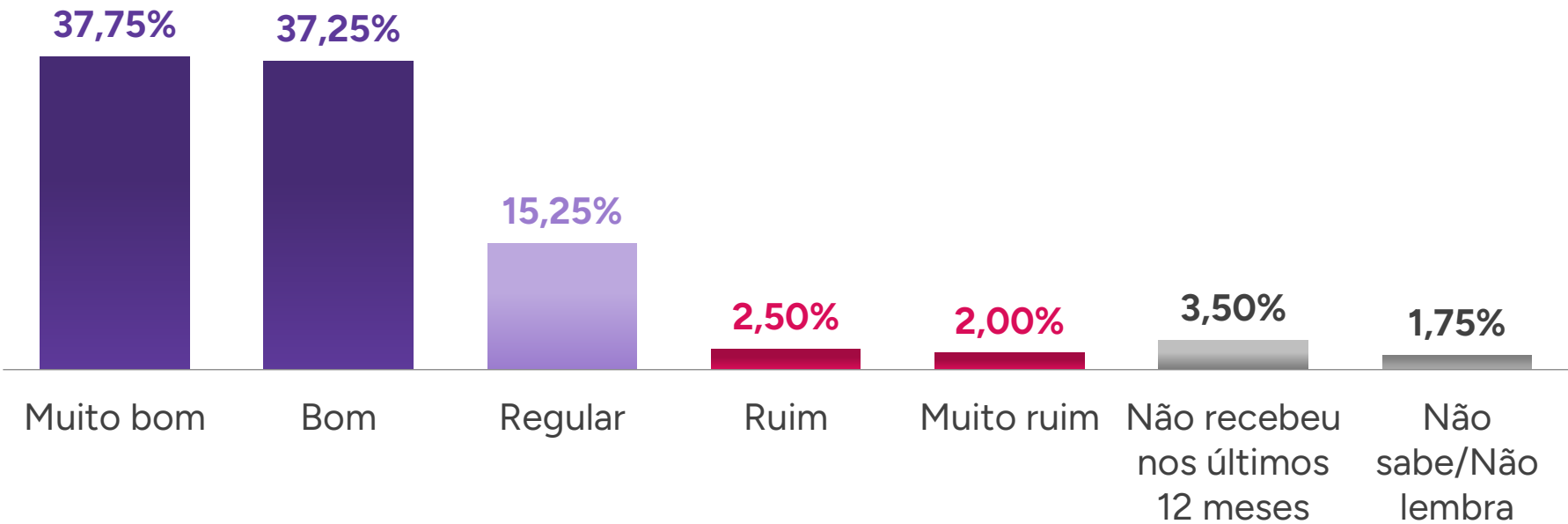
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Não	284	71,00%	2,27%	4,45%	66,55%	75,45%
Não sabe/Não lembra	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%



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, 79,16% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 4,75% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,16%

Bottom2Box
4,75%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (379)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

78,73% 268

PF

80,18% 111

Gênero

Masculino

75,16% 157

Feminino

81,98% 222

Faixa Etária

18 a 35

74,55% 110

36 a 55

80,52% 154

56 ou mais

81,74% 115

Cidade

Paranavaí

78,84% 189

Outras cidades

79,47% 190



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

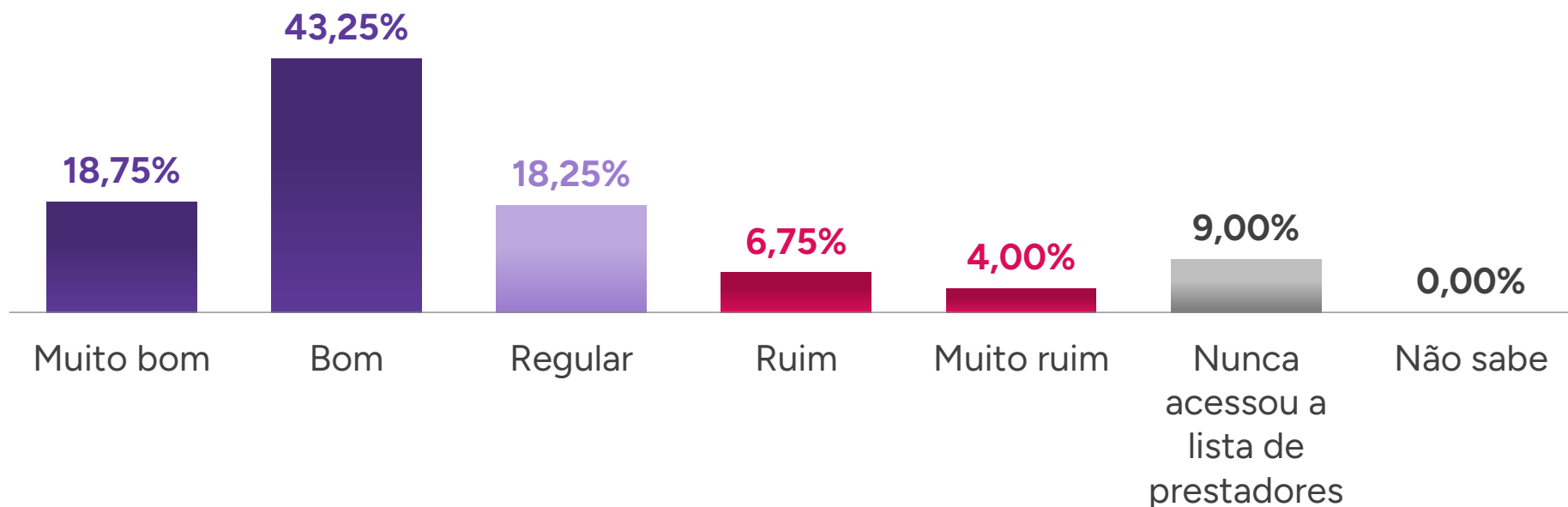
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	151	37,75%	2,42%	4,75%	33,00%	42,50%
Bom	149	37,25%	2,42%	4,74%	32,51%	41,99%
Regular	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não recebeu nos últimos 12 meses	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%



Atenção à Saúde



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



68,13% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano de saúde, enquanto 11,81% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
68,13%

Bottom2Box
11,81%

 Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (364)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	67,43%	261
PF	69,90%	103

Gênero

Masculino	62,75%	153
Feminino	72,04%	211

Faixa Etária

18 a 35	66,96%	112
36 a 55	69,33%	150
56 ou mais	67,65%	102

Cidade

Paranavaí	66,48%	179
Outras cidades	69,73%	185



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	75	18,75%	1,95%	3,83%	14,92%	22,58%
Bom	173	43,25%	2,48%	4,86%	38,39%	48,11%
Regular	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Ruim	27	6,75%	1,25%	2,46%	4,29%	9,21%
Muito ruim	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Nunca acessou a lista de prestadores	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Não sabe	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 73,61% dos beneficiários afirmaram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Já 26,39% relataram ter obtido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Em situações de urgência ou emergência, 72,16% dos beneficiários informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 27,84% disseram ter recebido esse tipo de atendimento somente em algumas ocasiões. Vale destacar que pouco mais de um quarto dos entrevistados não buscou atendimento de urgência no período analisado.

18,25% dos beneficiários relataram ter recebido comunicações preventivas do plano de saúde nos últimos 12 meses.

De forma geral, 79,16% dos beneficiários avaliaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 4,75% a consideraram ruim ou muito ruim.

Por fim, a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 68,13% dos beneficiários, e ruim ou muito ruim por 11,81%.

05

Canais de Atendimento

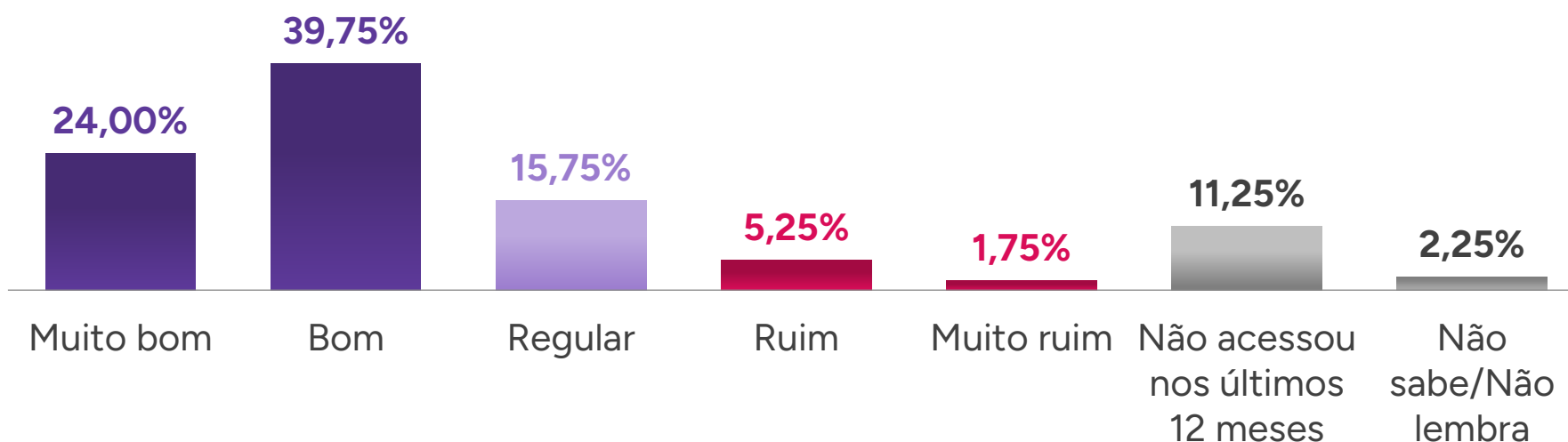




Canais de Atendimento



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, 73,70% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto 8,09% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
73,70%

Bottom2Box
8,09%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (346)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	75,40%	248
PF	69,39%	98

Gênero

Masculino	67,61%	142
Feminino	77,94%	204

Faixa Etária

18 a 35	72,38%	105
36 a 55	73,43%	143
56 ou mais	75,51%	98

Cidade

Paranavaí	71,34%	164
Outras cidades	75,82%	182



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

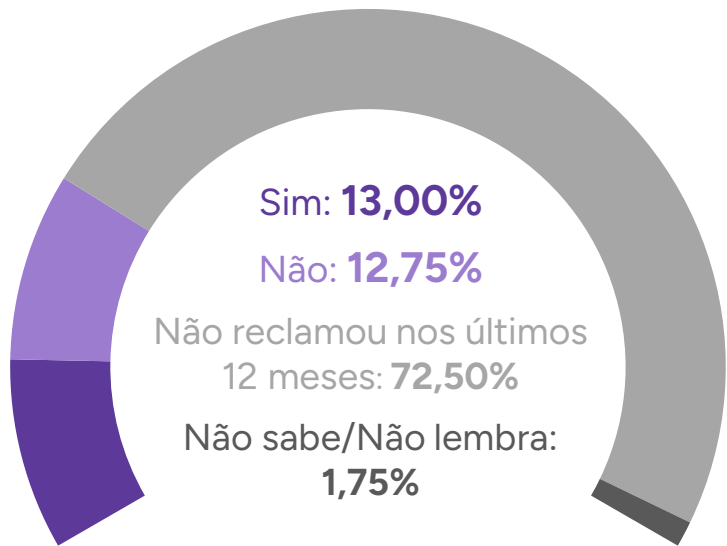
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
Bom	159	39,75%	2,45%	4,80%	34,95%	44,55%
Regular	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%
Ruim	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não acessou nos últimos 12 meses	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Não sabe/Não lembra	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%



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?



Um quarto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 50,49% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	11,76%	11,07%	75,09%	2,08%	289
PF	16,22%	17,12%	65,77%	0,90%	111
Gênero					
Masculino	9,83%	13,29%	73,99%	2,89%	173
Feminino	15,42%	12,33%	71,37%	0,88%	227
Idade					
18 a 35	9,09%	9,09%	77,69%	4,13%	121
36 a 55	12,35%	14,81%	72,22%	0,62%	162
56 ou mais	17,95%	13,68%	67,52%	0,85%	117
Cidade					
Paranavaí	11,40%	12,95%	73,58%	2,07%	193
Outras cidades	14,49%	12,56%	71,50%	1,45%	207



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

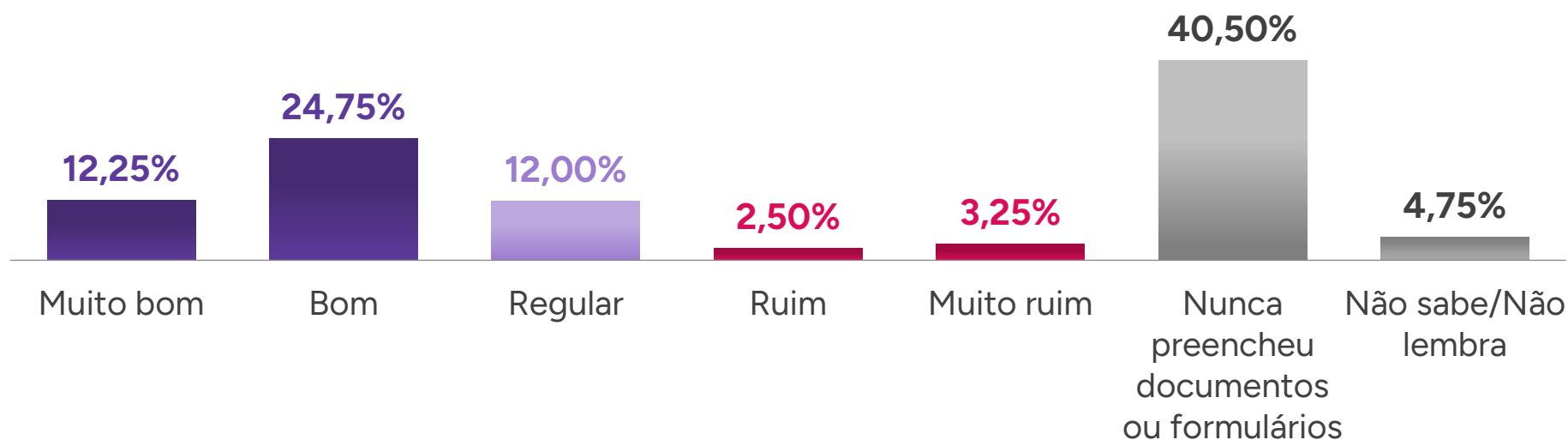
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Não	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Não reclamou nos últimos 12 meses	290	72,50%	2,23%	4,38%	68,12%	76,88%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%



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?



67,58% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde como boa ou muito boa, enquanto 10,50% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Pouco menos da metade dos beneficiários declarou nunca ter preenchido ou não soube avaliar.

Top2Box
67,58%

Bottom2Box
10,50%

 Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (219)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	69,87%	156
PF	61,90%	63

Gênero

Masculino	63,54%	96
Feminino	70,73%	123

Faixa Etária

18 a 35	66,67%	78
36 a 55	63,44%	93
56 ou mais	77,08%	48

Cidade

Paranavaí	69,23%	104
Outras cidades	66,09%	115

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%



Canais de Atendimento



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

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Bom	99	24,75%	2,16%	4,23%	20,52%	28,98%
Regular	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Nunca preencheu documentos ou formulários	162	40,50%	2,45%	4,81%	35,69%	45,31%
Não sabe/Não lembra	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto presenciais quanto digitais. Entre eles, 73,70% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 8,09% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Em relação às reclamações, cerca de um quarto dos beneficiários relatou ter apresentado alguma demanda à Operadora, e entre esses, 50,49% tiveram suas solicitações resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano de saúde, 67,58% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, enquanto 10,50% o classificaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que pouco menos da metade dos beneficiários não avaliou este item, por não ter realizado o preenchimento ou não lembrar.

06

Avaliação Geral

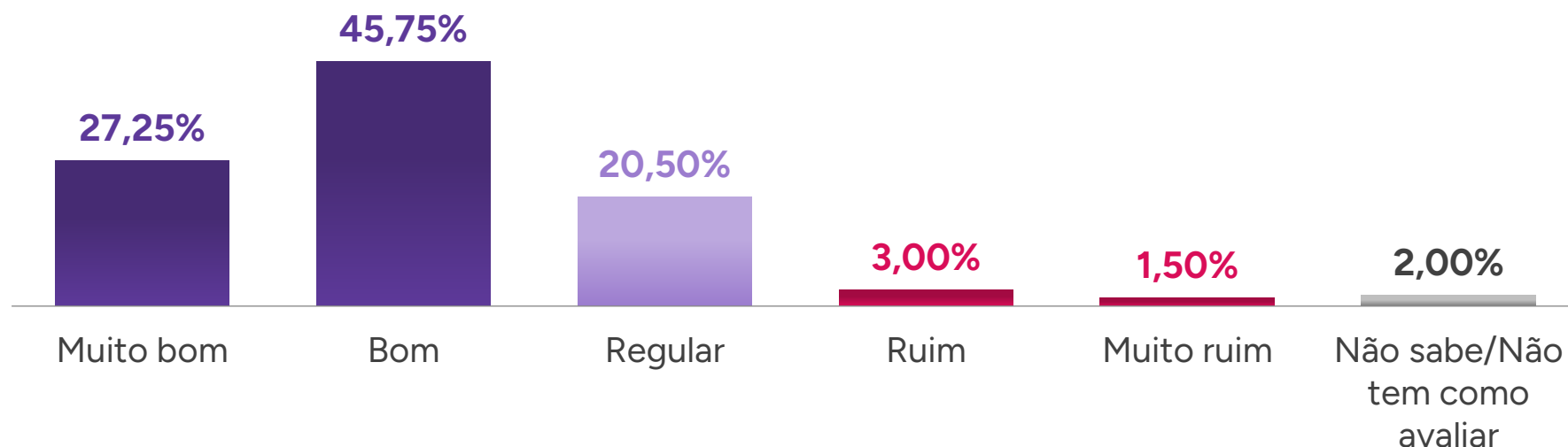




Avaliação Geral



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



74,49% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 4,59% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
74,49%

Bottom2Box
4,59%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (392)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	73,76%	282
PF	76,36%	110

Gênero

Masculino	70,48%	166
Feminino	77,43%	226

Faixa Etária

18 a 35	73,91%	115
36 a 55	68,52%	162
56 ou mais	83,48%	115

Cidade

Paranavaí	72,49%	189
Outras cidades	76,35%	203

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%



Avaliação Geral



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

Estatísticas

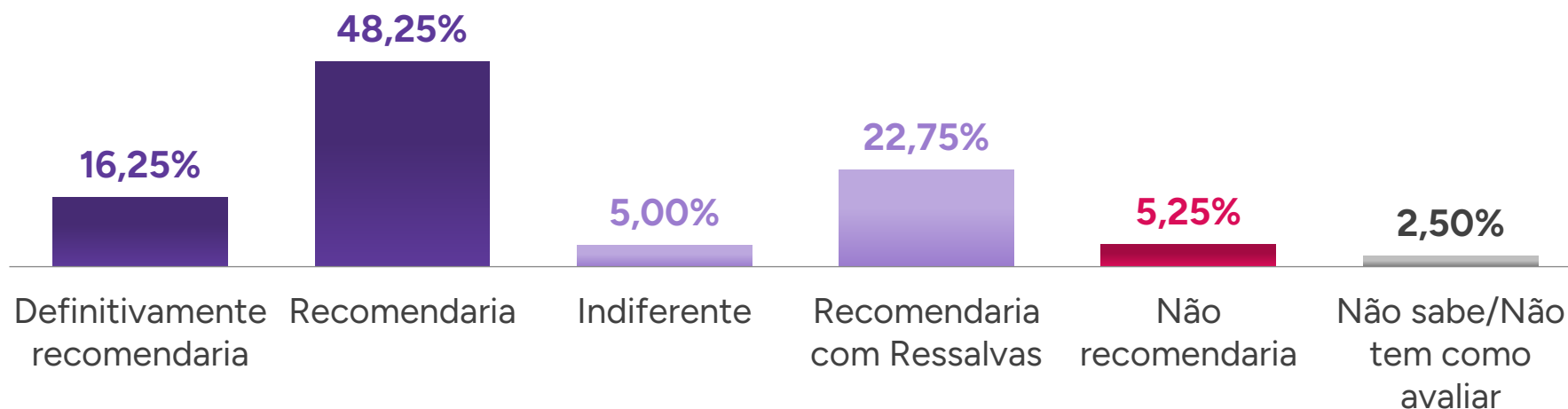
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	109	27,25%	2,23%	4,36%	22,89%	31,61%
Bom	183	45,75%	2,49%	4,88%	40,87%	50,63%
Regular	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Ruim	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não sabe/Não tem como avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



Avaliação Geral



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



66,15% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares, enquanto 5,38% declararam que não recomendariam.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,8%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
66,15%

Não recomendaria
5,38%



Zona de Risco

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (390)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 67,26% 281

PF 63,30% 109

Gênero

Masculino 64,67% 167

Feminino 67,26% 223

Faixa Etária

18 a 35 71,79% 117

36 a 55 59,75% 159

56 ou mais 69,30% 114

Cidade

Paranavaí 62,43% 189

Outras cidades 69,65% 201



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	65	16,25%	1,84%	3,62%	12,63%	19,87%
Recomendaria	193	48,25%	2,50%	4,90%	43,35%	53,15%
Indiferente	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Recomendaria com Ressalvas	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Não recomendaria	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não sabe/Não tem como avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



Avaliação Geral

74,49% dos beneficiários classificaram o plano de saúde como bom ou muito bom, enquanto 4,59% o avaliaram como ruim ou muito ruim.

Além disso, 66,15% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 5,38% declararam que não o recomendariam.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 35	36 a 55	56 ou mais	Paranavaí	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	73,61%	73,06%	75,00%	69,62%	76,47%	74,11%	73,68%	73,04%	73,94%	73,30%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	72,16%	69,42%	78,82%	63,49%	78,79%	71,26%	71,93%	73,33%	71,79%	72,59%
 Recebeu alguma comunicação	18,25%	19,72%	14,41%	16,76%	19,38%	18,18%	17,28%	19,66%	20,21%	16,43%
 Atenção em saúde recebida	79,16%	78,73%	80,18%	75,16%	81,98%	74,55%	80,52%	81,74%	78,84%	79,47%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	68,13%	67,43%	69,90%	62,75%	72,04%	66,96%	69,33%	67,65%	66,48%	69,73%
 Atendimento dos canais	73,70%	75,40%	69,39%	67,61%	77,94%	72,38%	73,43%	75,51%	71,34%	75,82%
 Fez alguma reclamação	25,75%	22,84%	33,33%	23,12%	27,75%	18,18%	27,16%	31,62%	24,35%	27,05%
 Teve a demanda resolvida	50,49%	51,52%	48,65%	42,50%	55,56%	50,00%	45,45%	56,76%	46,81%	53,57%
 Facilidade no preenchimento de documentos	67,58%	69,87%	61,90%	63,54%	70,73%	66,67%	63,44%	77,08%	69,23%	66,09%
 Qualificação do plano	74,49%	73,76%	76,36%	70,48%	77,43%	73,91%	68,52%	83,48%	72,49%	76,35%
 Recomendação do plano	66,15%	67,26%	63,30%	64,67%	67,26%	71,79%	59,75%	69,30%	62,43%	69,65%



Considerações Finais



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

- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Acesso a atenção imediata quando necessitado;
- Atenção em saúde recebida;
- Atendimento dos canais;
- Qualificação do plano.



Zona de Risco, Top2Box até 69%:

- Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Recomendação do plano.
-
- 18,25% receberam algum comunicado da Unimed
 - Um quarto dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 50,49% tiveram suas solicitações resolvidas.



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