

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS



Ano Base 2020



INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 09
ATENÇÃO À SAUDE	slide 12
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 18
AVALIAÇÃO GERAL	slide 22
ESTATÍSTICAS	slide 25
CONCLUSÕES	slide 32

# Índice

A Unimed Norte Pioneiro contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 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

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Norte Pioneiro com os serviços prestados pela Operadora.



## Público-Alvo

Beneficiários da Unimed Norte Pioneiro, com 18 anos ou mais.



## Período da Coleta

Agosto a setembro de 2020.



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Norte Pioneiro, atendendo os critérios exigidos pela ANS.



## 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.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.



## Amostra e Margem de erro

Total de entrevistas: 400

Erro de 4,8%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 10.557 beneficiários com 18 anos ou mais.



## Instrumento:

Questionário estruturado aprovado pelo Contratante.



## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).



## Período da Coleta:

Agosto a setembro de 2020.

## 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.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

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 número total de beneficiários da Unimed Norte Pioneiro é 14.687. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 10.557 cadastros. Foram abordados 3.897 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	421
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	94
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	53
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	3.329
Beneficiário não contatado	6.660
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>10%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 21 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), 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.

## 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 da pesquisa.
- 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.

## 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.

## 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 automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

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



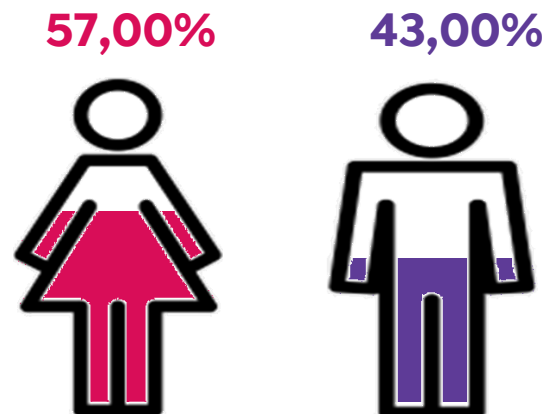


# Perfil da Amostra

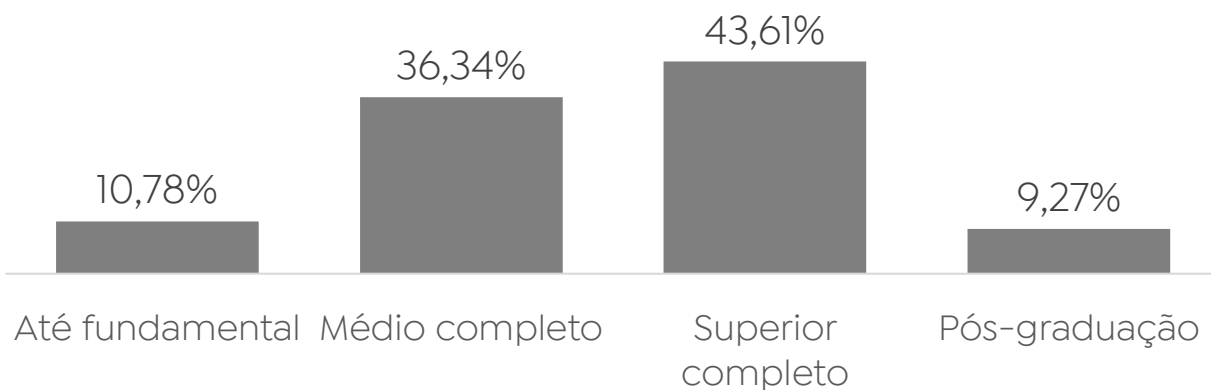
zoom

# Perfil da Amostra

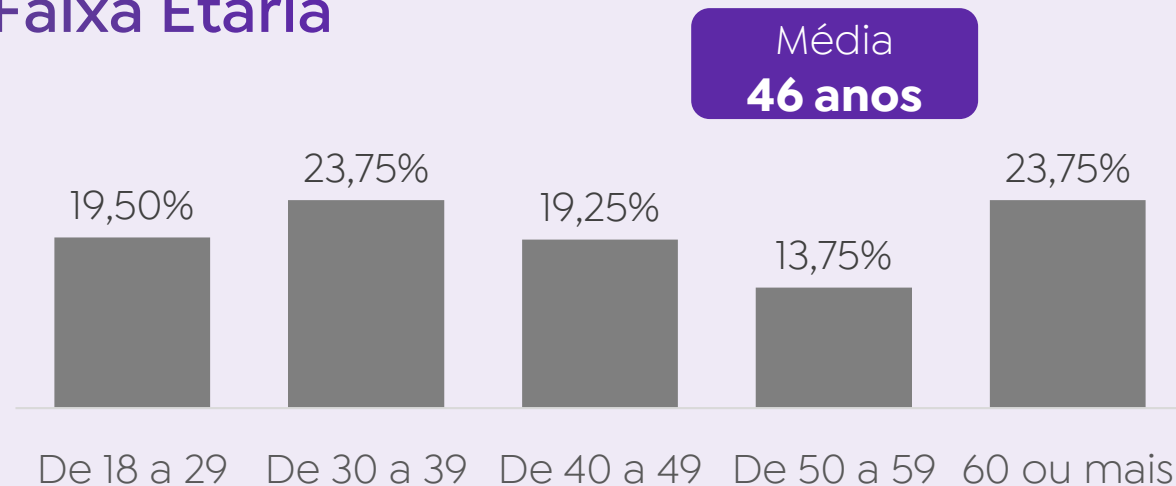
## Gênero



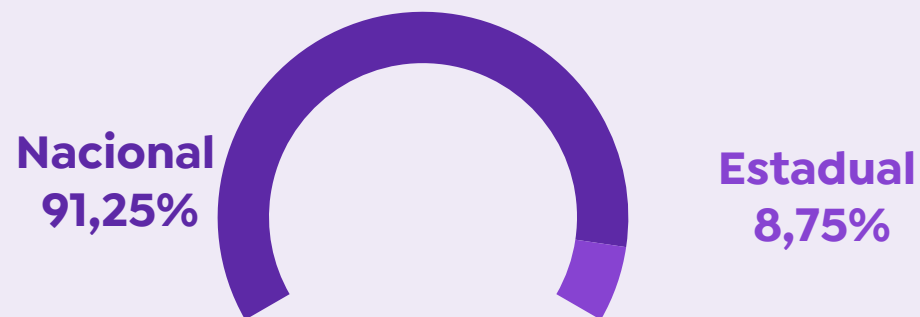
## Escolaridade



## Faixa Etária

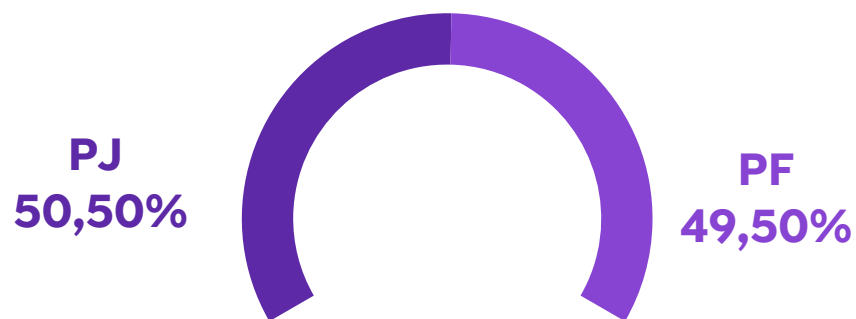


## Abrangência

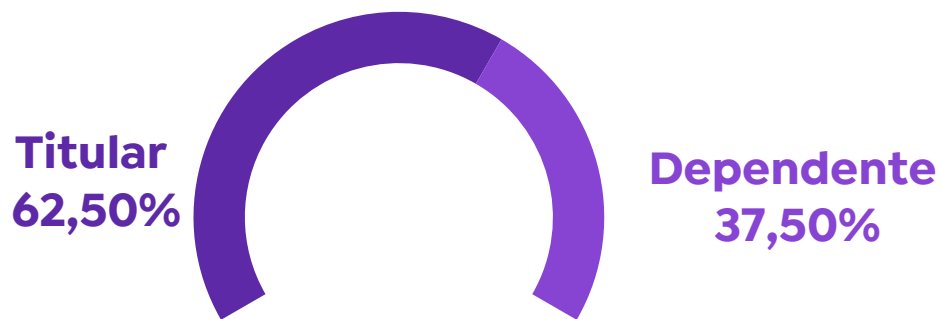


# Perfil da Amostra

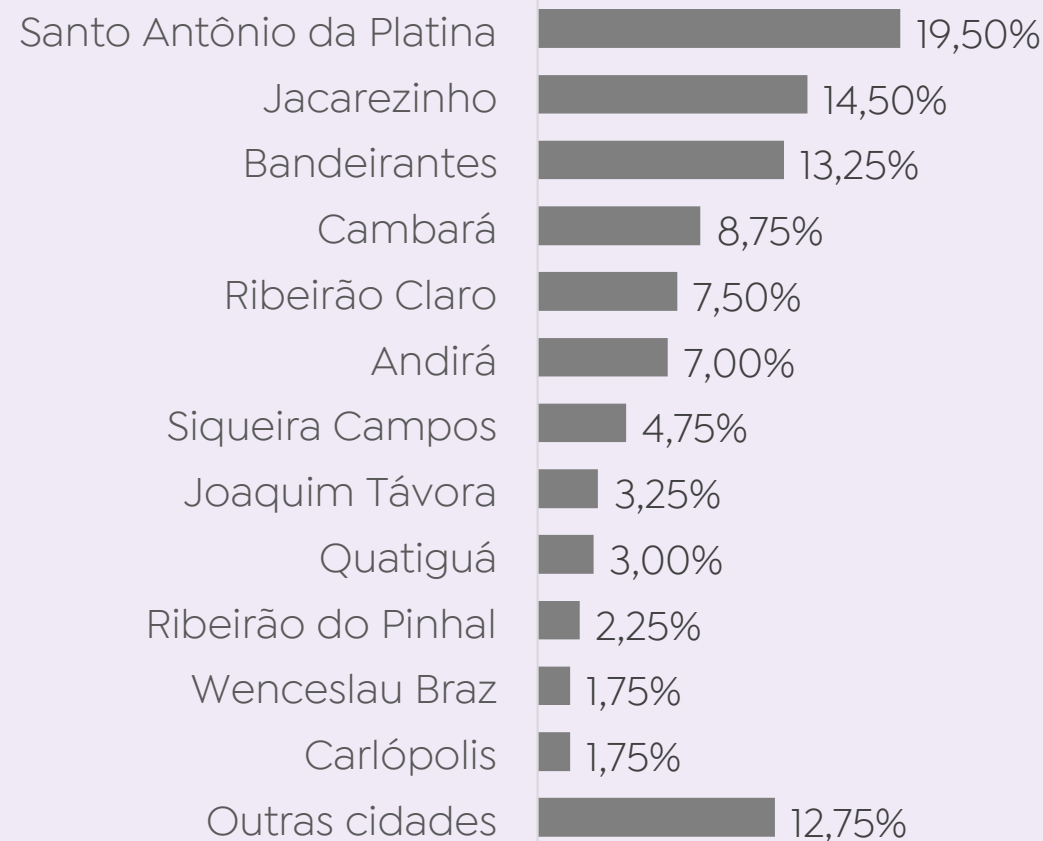
## Tipo de Plano



## Perfil



## Cidade





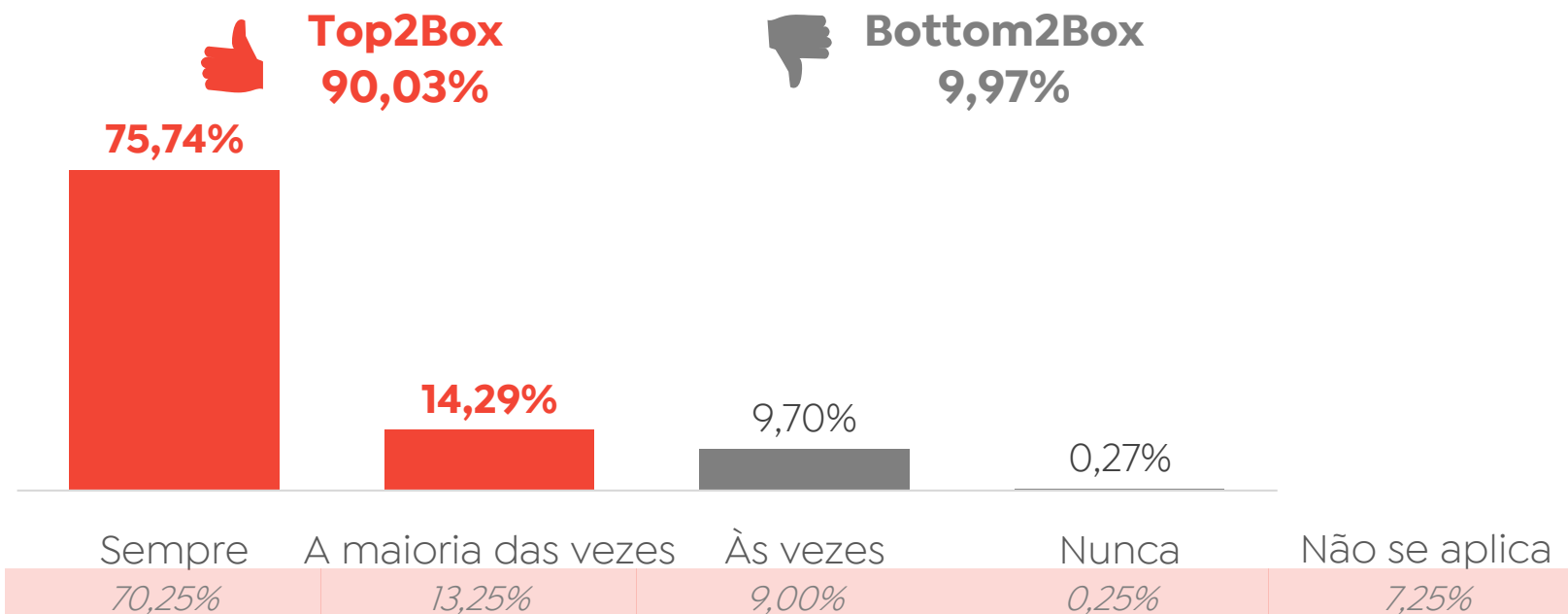
Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
88,30%	91,81%
188	183

### Gênero

Masculino	Feminino
87,82%	91,63%
156	215

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
87,90%	90,91%	91,24%
124	110	137

Resposta Única

Base: 371 beneficiários

Margem de erro: 5,0%

Nível de confiança: 95%

Nota: 29 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 7% da amostra (alternativa Não se aplica).

# Atenção à Saúde

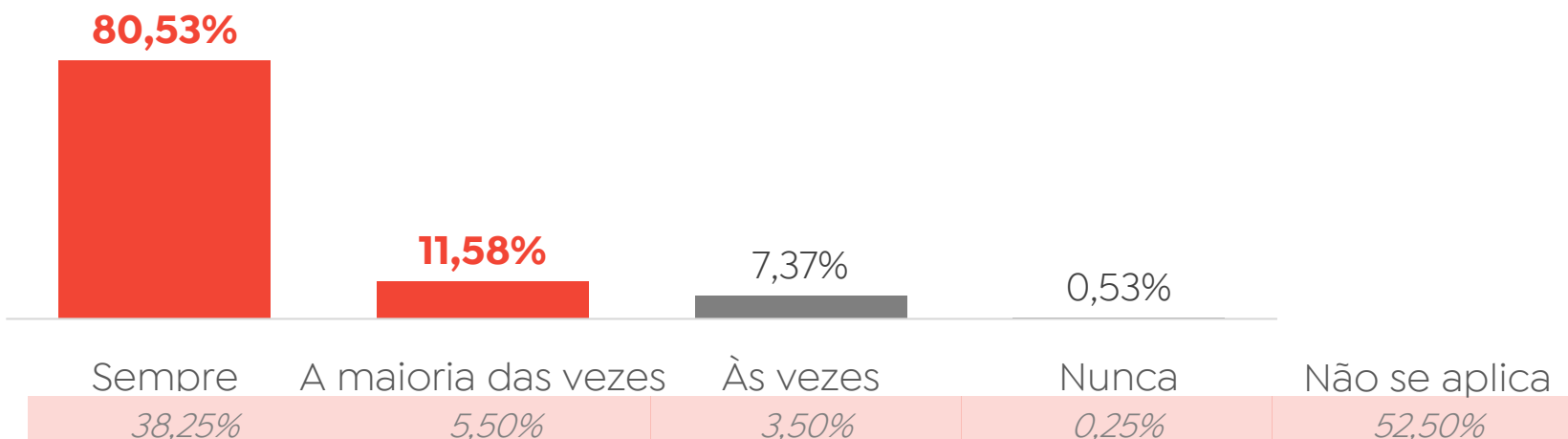
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo: atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



**Top2Box**  
**92,11%**



**Bottom2Box**  
**7,90%**



Pouco mais da metade dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Pouco menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Resposta Única Base: 190 beneficiários Margem de erro: 7,0% Nível de confiança: 95%  
Nota: 210 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 52,5% da amostra (alternativa Não se aplica).

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
89,59%	94,68%
96	94

### Gênero

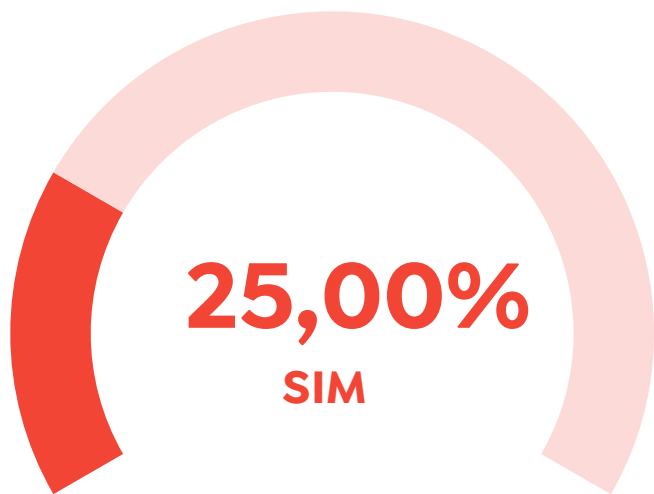
Masculino	Feminino
93,15%	91,46%
73	117

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
88,46%	94,11%	92,86%
52	68	70

# Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, você 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, consulta preventiva com dentista, etc.?



Um quarto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

## Recebeu Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
21,78%	28,28%
<small>202</small>	<small>198</small>

### Gênero

#### Masculino Feminino

27,33%	23,25%
<small>172</small>	<small>228</small>

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
20,30%	25,64%	28,67%
<small>133</small>	<small>117</small>	<small>150</small>

# Atenção à Saúde

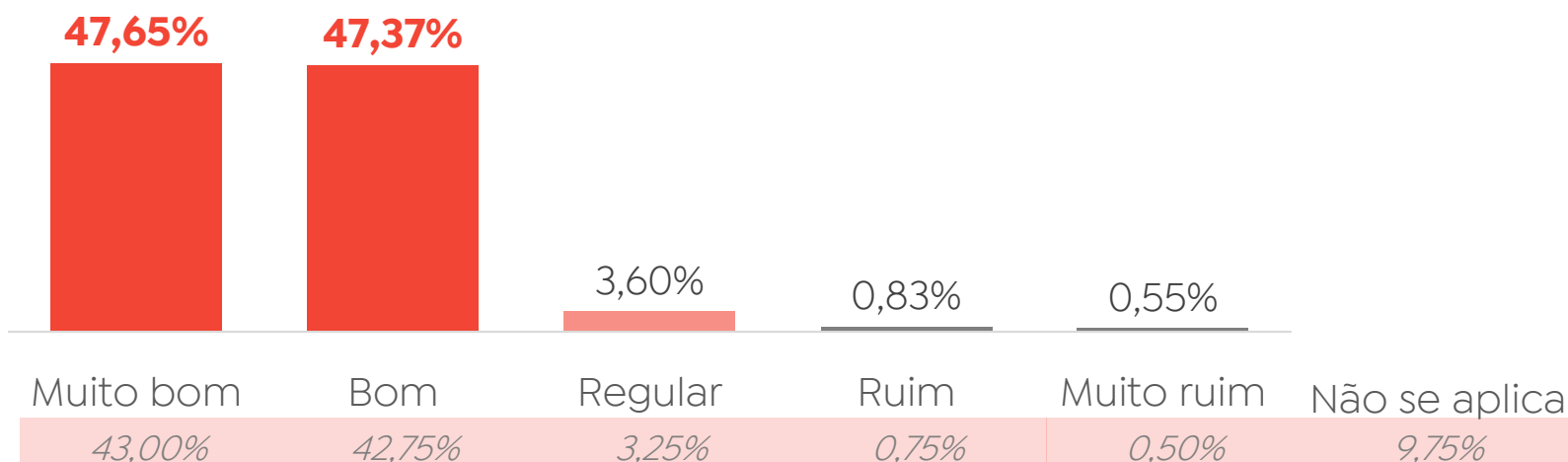
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



**Top2Box**  
**95,02%**



**Bottom2Box**  
**1,38%**



A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.  
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
<b>94,41%</b> <i>179</i>	<b>95,60%</b> <i>182</i>

### Gênero

Masculino	Feminino
<b>94,15%</b> <i>154</i>	<b>95,65%</b> <i>207</i>

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>96,69%</b> <i>121</i>	<b>94,29%</b> <i>105</i>	<b>94,07%</b> <i>135</i>



# Atenção à Saúde



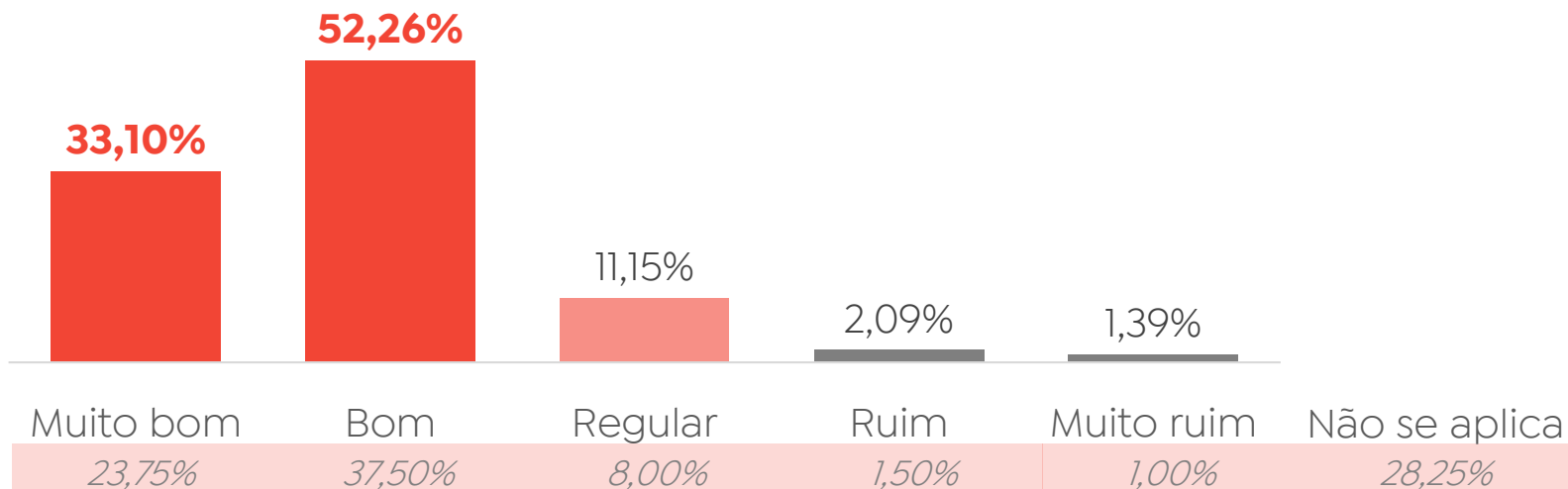
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



**Top2Box**  
85,36%



**Bottom2Box**  
3,48%



Pouco mais de um quarto não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
88,96%	81,20%
154	133

### Gênero

Masculino	Feminino
86,51%	84,47%
126	161

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
85,71%	82,96%	87,23%
105	88	94



# Canais de Atendimento

zoom

# Canais de Atendimento

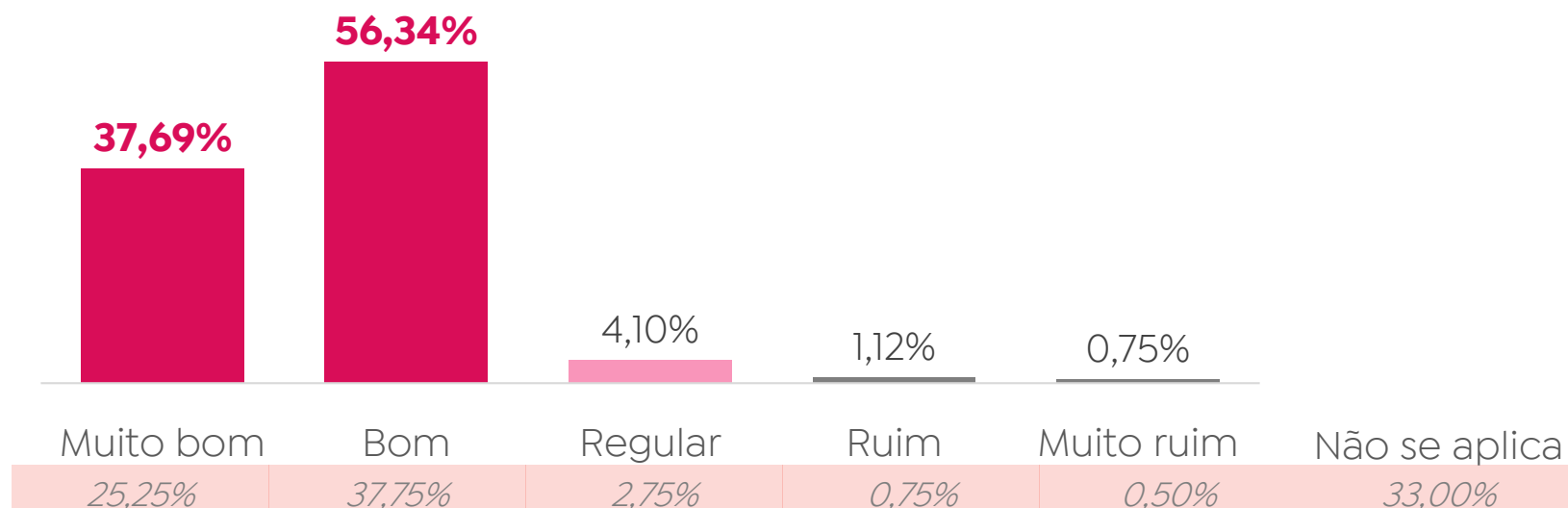
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



**Top2Box**  
94,03%



**Bottom2Box**  
1,87%



Um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
94,35%	93,75%
124	144

### Gênero

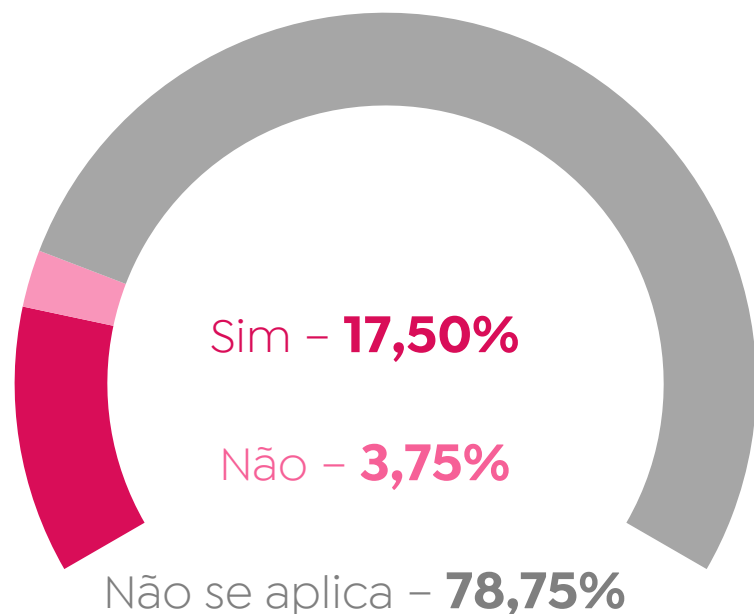
Masculino	Feminino
90,65%	96,27%
107	161

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
92,68%	95,06%	94,29%
82	81	105

# Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Cerca de um quinto dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 82% tiveram a sua demanda resolvida.

## Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
13,86%	21,21%
1,98%	5,56%
84,16%	73,23%
202	198

### Gênero

#### Masculino Feminino

15,70%	18,86%
2,91%	4,39%
81,40%	76,75%
172	228

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
12,78%	23,08%	17,33%
1,50%	3,42%	6,00%
85,71%	73,50%	76,67%
133	117	150

# Canais de Atendimento



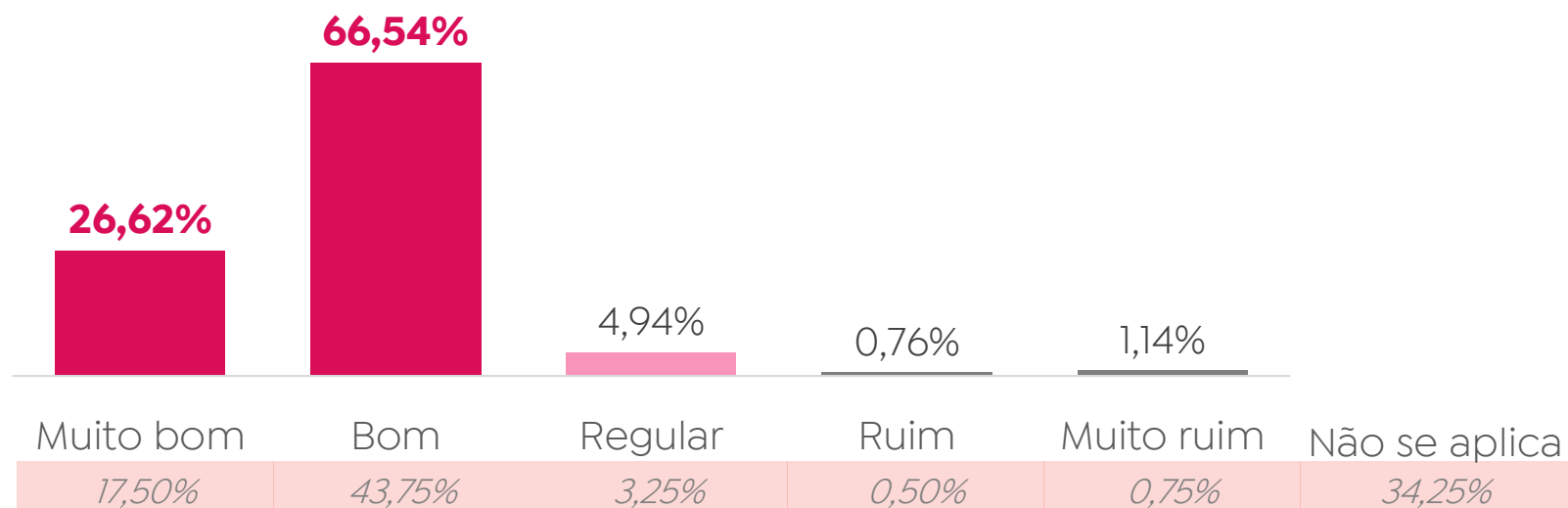
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



**Top2Box**  
**93,16%**



**Bottom2Box**  
**1,90%**



Cerca de um terço não soube avaliar os documentos e formulários exigidos. Considerando os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio.

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
89,84%	96,30%
128	135

### Gênero

Masculino	Feminino
90,91%	94,77%
110	153

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
87,78%	92,75%	98,08%
90	69	104



# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

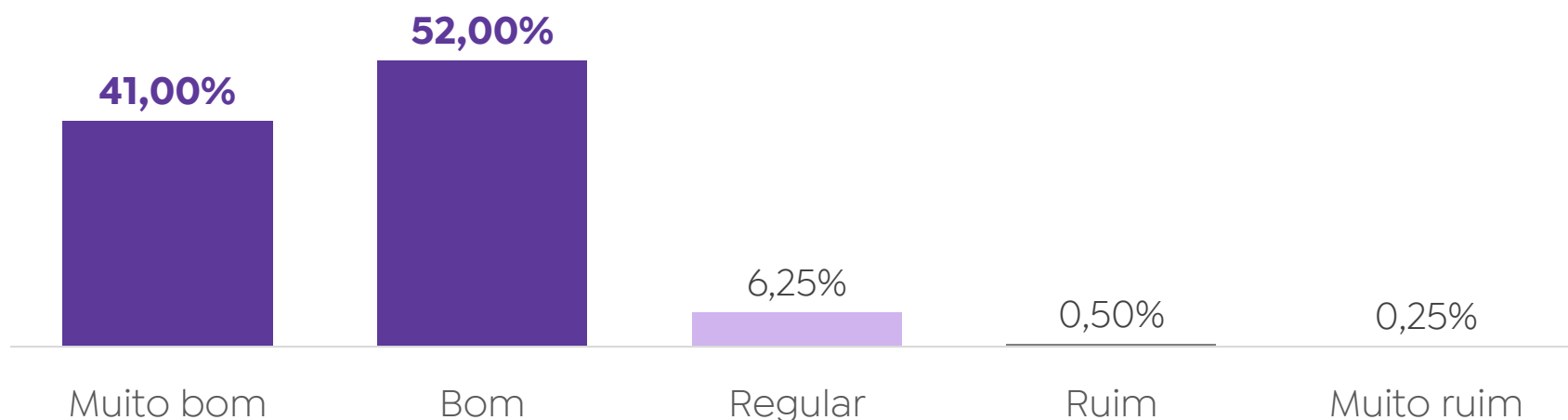
Como você avalia seu plano de saúde?



**Top2Box**  
**93,00%**



**Bottom2Box**  
**0,75%**



A satisfação com o plano da Unimed Norte Pioneiro é elevada.  
93% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

## Top2Box Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
<b>94,05%</b> <i>202</i>	<b>91,92%</b> <i>198</i>

### Gênero

Masculino	Feminino
<b>91,86%</b> <i>172</i>	<b>93,86%</b> <i>228</i>

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>96,24%</b> <i>133</i>	<b>94,87%</b> <i>117</i>	<b>88,66%</b> <i>150</i>

# Avaliação Geral



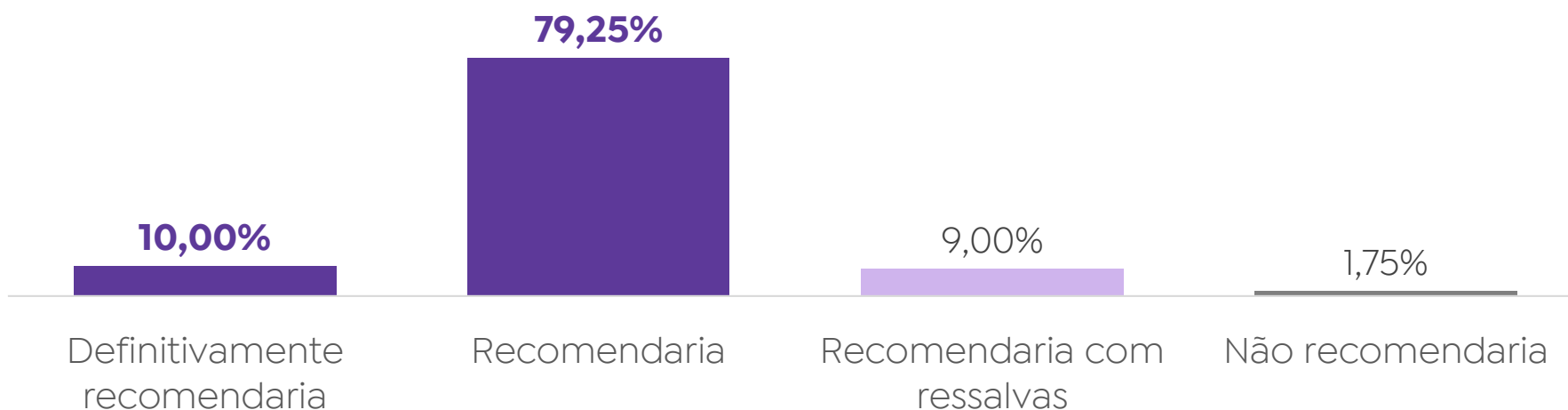
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



**Recomendaria**  
89,25%



**Não recomendaria**  
1,75%



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Norte Pioneiro, 9,00% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,75% não recomendariam.

## Recomendaria Por Segmentos

### Plano

PJ	PF
91,58%	86,87%
202	198

### Gênero

Masculino	Feminino
88,37%	89,91%
172	228

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
89,47%	89,74%	88,67%
133	117	150





# Estadísticas

zoom

## 1 - Cuidados de saúde

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Sempre	281	75,74%	71,38%	80,10%	2,23%
A maioria das vezes	53	14,29%	10,72%	17,85%	1,82%
Às vezes	36	9,70%	6,69%	12,72%	1,54%
Nunca	1	0,27%	0,00%	0,80%	0,27%

## 2- Atenção imediata

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Sempre	153	80,53%	74,90%	86,16%	2,87%
A maioria das vezes	22	11,58%	7,03%	16,13%	2,32%
Às vezes	14	7,37%	3,65%	11,08%	1,90%
Nunca	1	0,53%	0,00%	1,56%	0,52%

## 3 - Comunicação

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Sim	100	25,00%	20,76%	29,24%	2,17%
Não	300	75,00%	70,76%	79,24%	2,17%

## 4 - Atenção em saúde recebida

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Muito bom	172	47,65%	42,49%	52,80%	2,63%
Bom	171	47,37%	42,22%	52,52%	2,63%
Regular	13	3,60%	1,68%	5,52%	0,98%
Ruim	3	0,83%	0,00%	1,77%	0,48%
Muito ruim	2	0,55%	0,00%	1,32%	0,39%

## 5 - Lista de prestadores

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Muito bom	95	33,10%	27,66%	38,55%	2,78%
Bom	150	52,26%	46,49%	58,04%	2,95%
Regular	32	11,15%	7,51%	14,79%	1,86%
Ruim	6	2,09%	0,44%	3,75%	0,84%
Muito ruim	4	1,39%	0,04%	2,75%	0,69%

## 6 - Atendimento nos canais

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	101	37,69%	31,88%	43,49%	2,96%
Bom	151	56,34%	50,41%	62,28%	3,03%
Regular	11	4,10%	1,73%	6,48%	1,21%
Ruim	3	1,12%	0,00%	2,38%	0,64%
Muito ruim	2	0,75%	0,00%	1,78%	0,53%

## 7 - Resolutividade reclamações

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Sim	70	17,50%	13,78%	21,22%	1,90%
Não	15	3,75%	1,89%	5,61%	0,95%
Não se aplica	315	78,75%	74,74%	82,76%	2,05%

## 8 - Documentos e formulários

	Base	Proporção	Limite inferior	Limite superior	Erro padrão
Muito bom	70	26,62%	21,27%	31,96%	2,73%
Bom	175	66,54%	60,84%	72,24%	2,91%
Regular	13	4,94%	2,32%	7,56%	1,34%
Ruim	2	0,76%	0,00%	1,81%	0,54%
Muito ruim	3	1,14%	0,00%	2,42%	0,65%

## 9 - Avaliação geral

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Muito bom	164	41,00%	36,18%	45,82%	2,46%
Bom	208	52,00%	47,10%	56,90%	2,50%
Regular	25	6,25%	3,88%	8,62%	1,21%
Ruim	2	0,50%	0,00%	1,19%	0,35%
Muito ruim	1	0,25%	0,00%	0,74%	0,25%

## 10 - Recomendação

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>	<b>Erro padrão</b>
Definitivamente recomendaria	40	10,00%	7,06%	12,94%	1,50%
Recomendaria	317	79,25%	75,28%	83,22%	2,03%
Recomendaria com ressalvas	36	9,00%	6,20%	11,80%	1,43%
Não recomendaria	7	1,75%	0,46%	3,04%	0,66%

Para cálculo dos indicadores as opções de respostas foram convertidas em escala numérica assumindo os valores abaixo:

Resposta	Peso
Sempre	4
A maioria das vezes	3
Às vezes	2
Nunca	1
Sempre	4

Resposta	Peso
Muito bom	5
Bom	4
Regular	3
Ruim	2
Muito ruim	1

Resposta	Peso
Definitivamente recomendaria	4
Recomendaria	3
Recomendaria com ressalvas	2
Não recomendaria	1

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite inferior	Limite superior
<b>1 - Cuidados de saúde</b>	371	3,39	0,66	0,03	3,32	3,46
<b>2 - Atenção imediata</b>	190	1,77	0,62	0,04	1,68	1,86
<b>4- Atenção em saúde recebida</b>	361	3,98	0,66	0,03	3,91	4,05
<b>5 - Lista de prestadores</b>	287	2,97	0,80	0,05	2,88	3,06
<b>6 - Atendimento nos canais</b>	268	2,88	0,67	0,04	2,79	2,96
<b>8 - Documentos ou formulários</b>	263	2,74	0,65	0,04	2,66	2,82
<b>9 - Avaliação geral</b>	400	4,33	0,64	0,03	4,27	4,39
<b>10 - Recomendação</b>	400	2,98	0,51	0,03	2,93	3,02

\*Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.  
Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.



Conclusões

zoom



# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Norte Pioneiro. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 90,03%.

Pouco mais da metade da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. Menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 92,11%.

Um quarto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida, é alta. O Top2Box obtido foi de 95,02%.

Pouco mais de um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 85,36%, com base nas respostas válidas.

# Canais de Atendimento



Um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Norte Pioneiro nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 94,03%.

Pouco mais de um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Um terço dos beneficiários não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 93,16%.

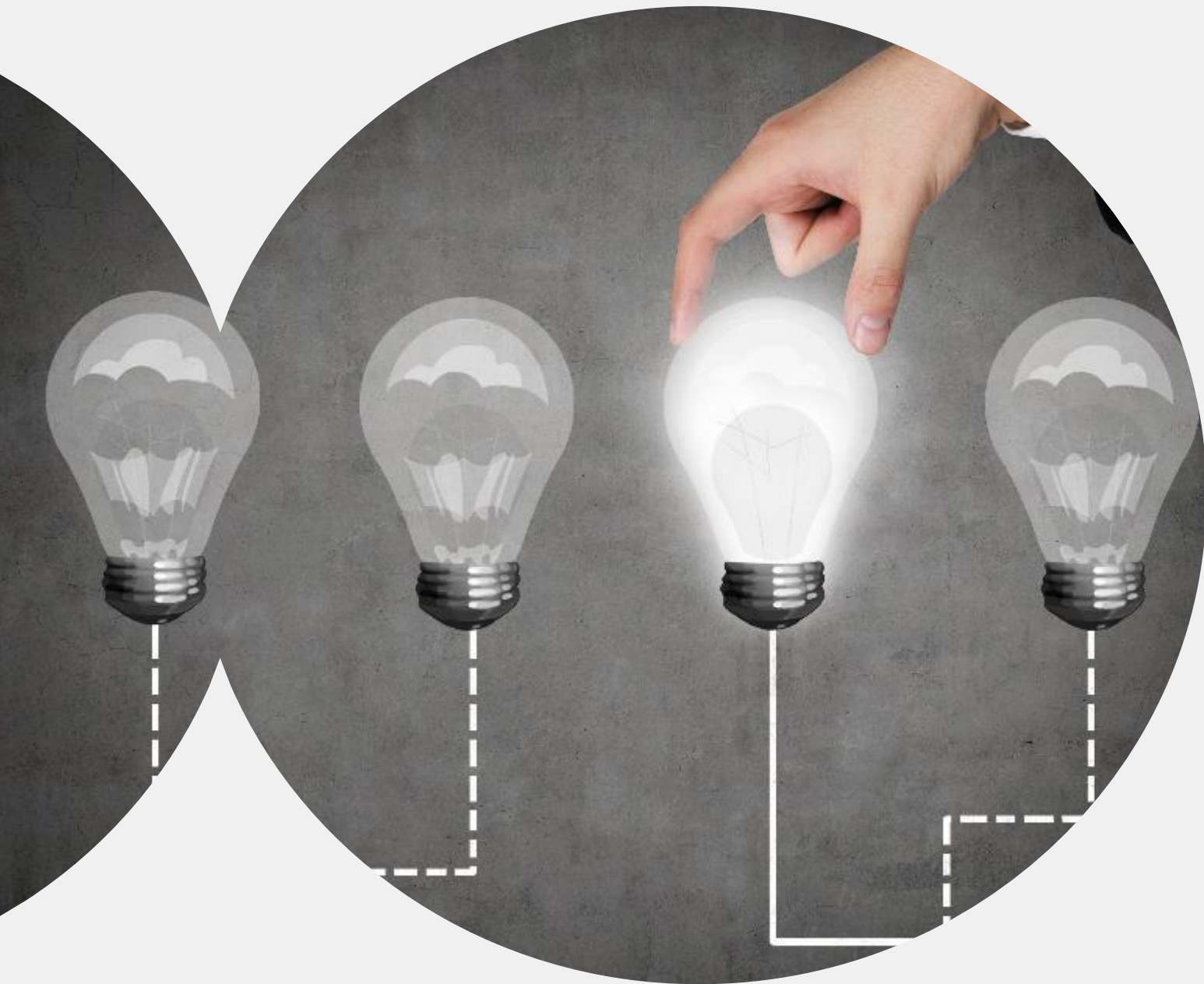
# Avaliação geral



A satisfação com o plano da Unimed Norte Pioneiro é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 6,25% e Ruim ou Muito Ruim apenas 0,75% das respostas. O Top2Box obtido foi de 93,00%.

89,25% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Norte Pioneiro, 9,00% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 1,75% não recomendariam.



# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

(41) 3092-7505  
zoom@zoompesquisas.com.br  
Rua Acyr Guimarães, 436,  
Cj. 401/404, Água Verde,  
80240-230, Curitiba PR

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