



# **Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS**

---

Unimed Santa Bárbara d'Oeste  
e Americana  
2019

# Objetivos

O objetivo principal da pesquisa é mensurar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Saúde **Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana**.

A aplicação da pesquisa de satisfação sobre os serviços oferecidos pela Operadora foi embasada pelo Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, elaborado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ele compõe o Programa de Qualificação para as Operadoras (PQO).

A descrição Técnica estatística da condução da pesquisa está disponível no documento Relatório de Asseguração da Pesquisa (Auditoria Independente) e Nota Técnica da Pesquisa – 2019.

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

# Planejamento Amostral

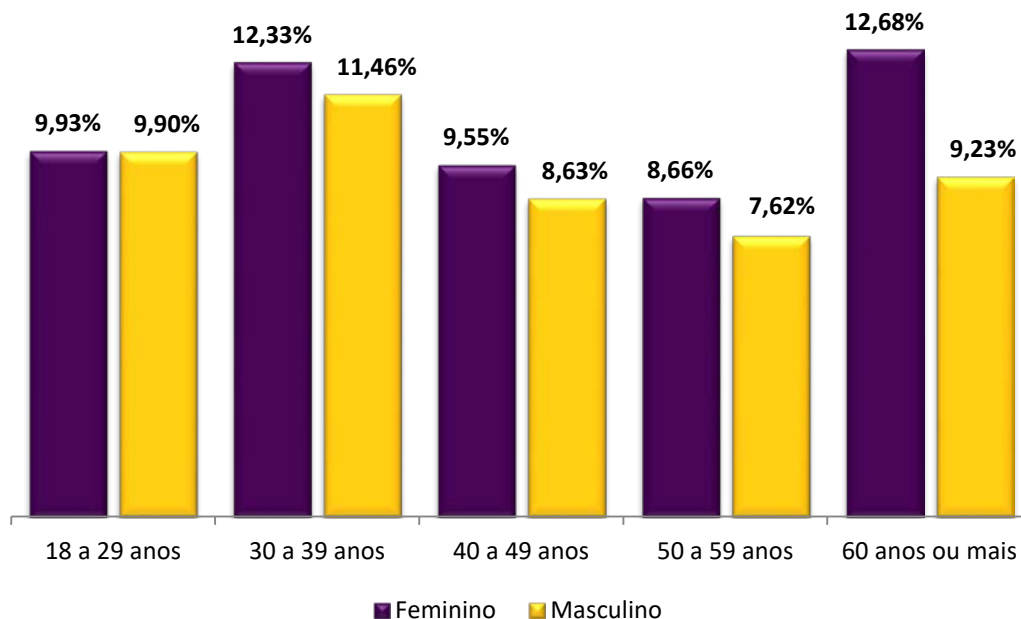
# Condução da Pesquisa

- **Responsável técnica da pesquisa:** Nivia Cristina Fernandes Santos  
Registro Profissional 10469 (CONRE-3)
- **Empresa responsável pela coleta dos dados da pesquisa:** Doctor SAC
- **Consultoria responsável pela auditoria independente:** Walter Heuer Auditores Independentes
- **Universo amostral (população-alvo):** beneficiários da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana ativos em 21/11/2019, maiores de 18 anos e registrados como locais, ou seja, foram excluídos os beneficiários repassados para fazer utilização em outra Operadora e os recebidos habituais de outra Unimed de Origem como compartilhamento de risco (RN 430), ou seja, direciona a pesquisa para todos os beneficiários de risco integral da operadora
- **População-alvo amostrada (sistema de referência):** beneficiários da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana ativos em 21/11/2019, maiores de 18 anos, registrados como locais (conforme descrito no universo amostral) e com telefone celular ou fixo registrados no Cadastro da Operadora

# Coleta de Dados da Pesquisa

- **Tamanho da amostra:** 600 entrevistados
- **Erro amostral:** 4% de margem de erro amostral
- **Nível de significância:** 95%
- **Período de realização da pesquisa:** 12 de fevereiro de 2020 a 13 de março de 2020
- **Forma de coleta:** pesquisa realizada por telefone através de empresa terceirizada, com entrevistas registradas em sistema com consulta online próprio da empresa
- **Metodologia para a coleta:** amostragem aleatória estratificada proporcional sem reposição. A amostra foi disposta aleatoriamente em estratos ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários do universo amostral. Dez lotes de 600 beneficiários foram disponibilizados para a empresa completar as entrevistas com as quantidades pré-calculadas de pessoas por estrato
- **Questionário utilizado:** questões padronizadas pela ANS e a inserção de duas perguntas por parte da Operadora. As perguntas extras avaliaram:
  - Prazos para autorização de exames, consultas e procedimentos
  - Atendimento em consultório médico

# Composição dos Estratos



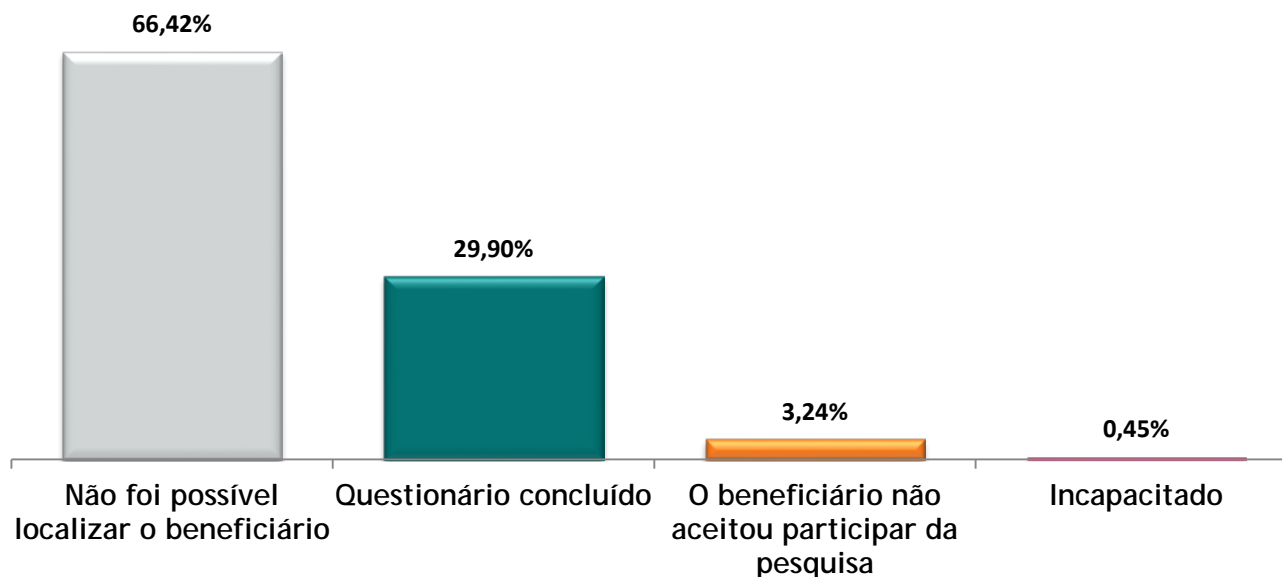
Para representar a população alvo da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana em **2019**, foram feitos estratos compostos por sexo e faixa etária. Cada barra do gráfico representa a porcentagem de beneficiários ativos no final de **2019**. Os **600** entrevistados foram divididos nos dez estratos com as porcentagens do gráfico.

# Erros Não Amostrais

- **Comprovação do beneficiário de que a pesquisa é real:** houve incidência de ligações de beneficiários no Call Center da Operadora questionando se a pesquisa era válida. Foi desenvolvida, portanto, uma comunicação aos colaboradores para informar aos beneficiários que as pesquisas promovidas pela Operadora não solicitavam dados pessoais (RG, CPF, número da carteira do plano de saúde, entre outros)
- **Motivos pelos quais 65 beneficiários não aceitaram participar da pesquisa:** 40% das recusas foram erros não amostrais, pois conferem como situações evitáveis
  - ❖ 16,92% recusas ocorreram pelo beneficiário não ter usado o plano
  - ❖ 10,77% alegaram não ter mais o plano ativo
  - ❖ 4,62% desligaram o telefone, tiveram problemas na ligação ou não entenderam a pesquisa
  - ❖ 4,61% afirmaram ter participado da pesquisa anteriormente
  - ❖ 3,08% se encontravam ocupados e não ofereceram outro horário para responder

# Taxa de Respondentes

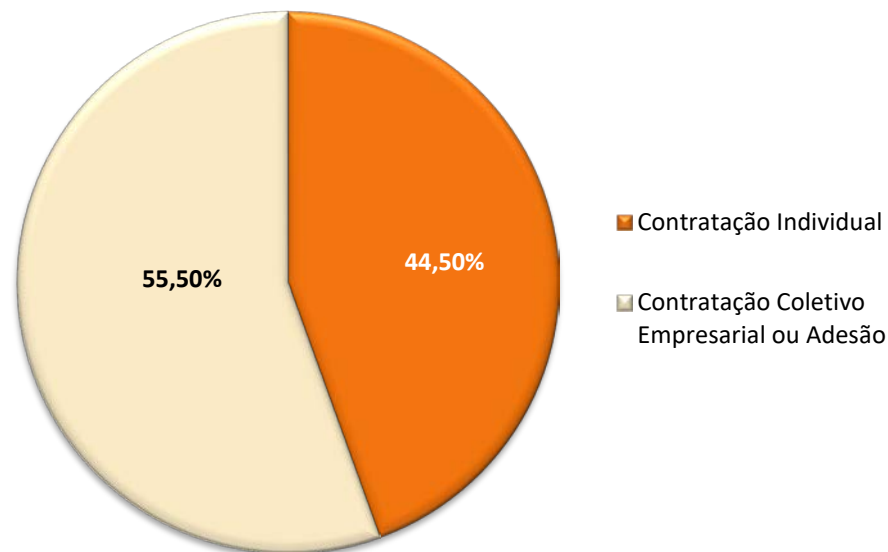
A taxa de respondentes foi de 29,90%, pois 600 beneficiários foram entrevistados dentre 2.007 contatados para participar da pesquisa



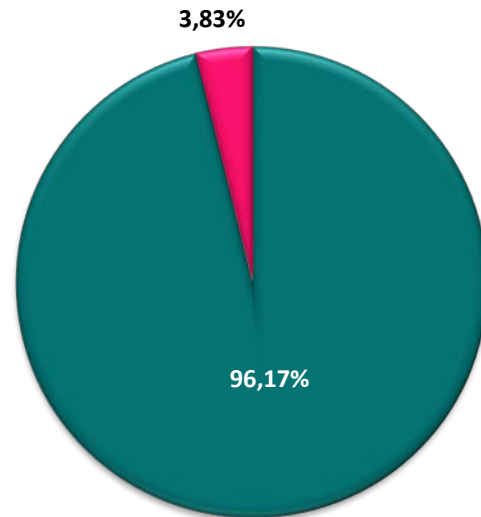
Status	Qtde. de contatados	Taxa de contatados
Não foi possível localizar o beneficiário	1.333	66,42%
Questionário concluído	600	29,90%
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	65	3,24%
Incapacitado	9	0,45%
Total	2.007	100%



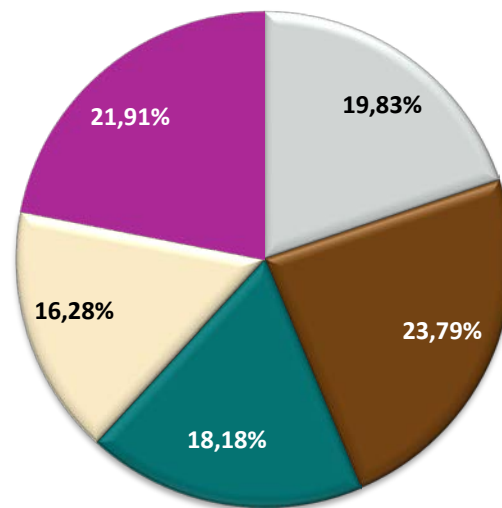
# Características dos Entrevistados



# Características dos Entrevistados



■ Usaram o plano ■ Não usaram o plano

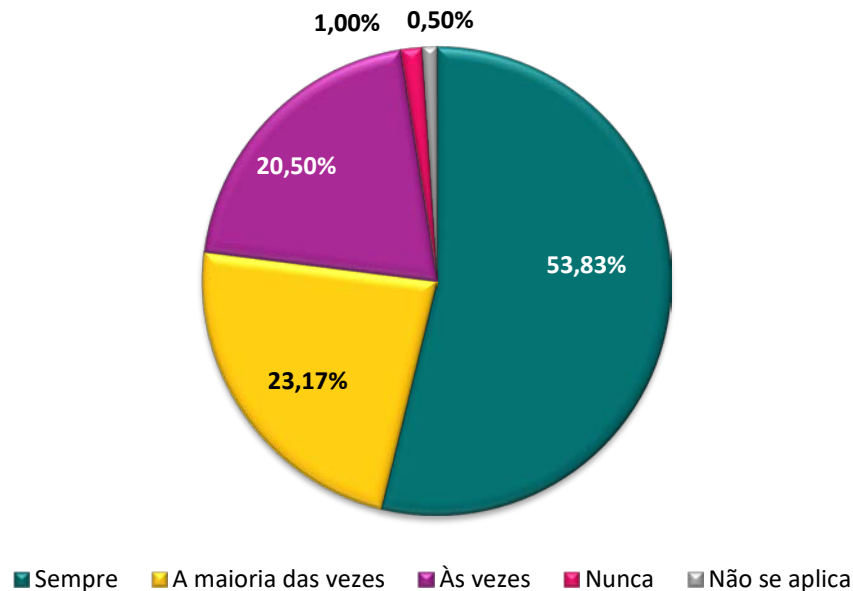


■ 18 a 29 anos  
■ 30 a 39 anos  
■ 40 a 49 anos  
■ 50 a 59 anos  
■ 60 anos ou mais

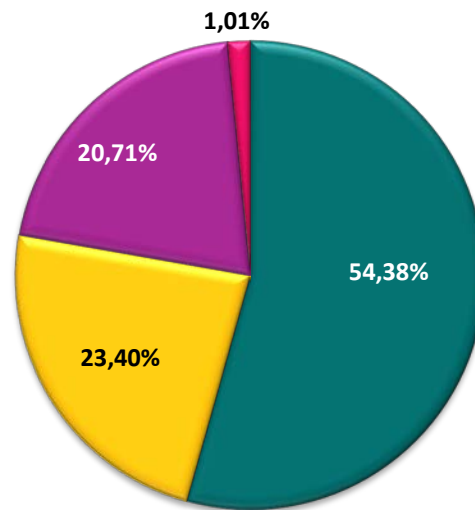
Resultados da pesquisa de satisfação

# Atenção à Saúde

# 1. 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?



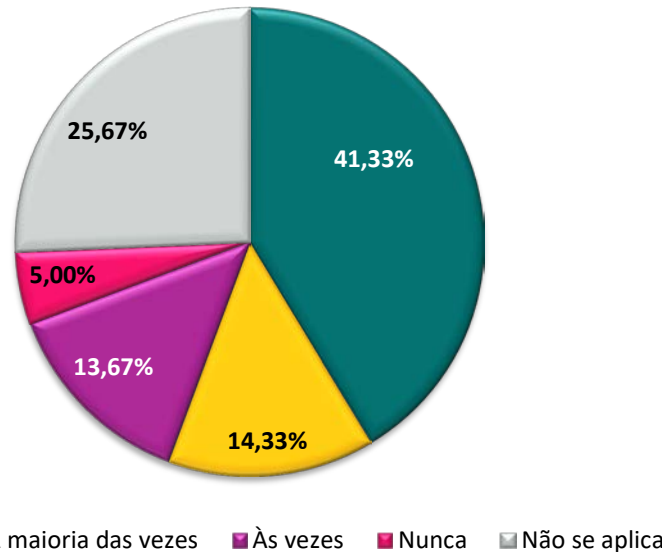
Dos **600** beneficiários entrevistados, **77%** afirmaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram cuidados de saúde quando necessitaram.



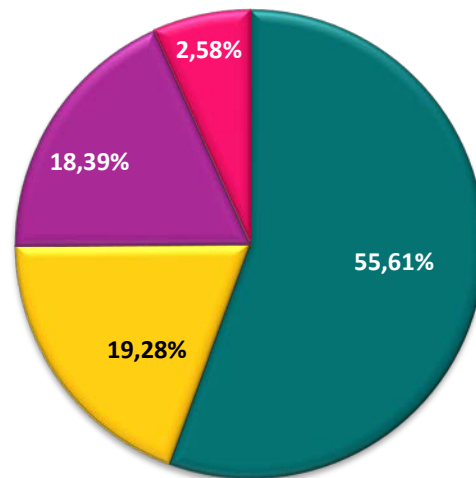
■ Sempre ■ A maioria das vezes ■ Às vezes ■ Nunca

Considerando os **594** que precisaram de cuidados de saúde, **77,78%** foram atendidos sempre ou na maioria das vezes. Mais da metade respondeu que (**54,38%**) sempre obteve cuidados de saúde pelo plano quando precisou.

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



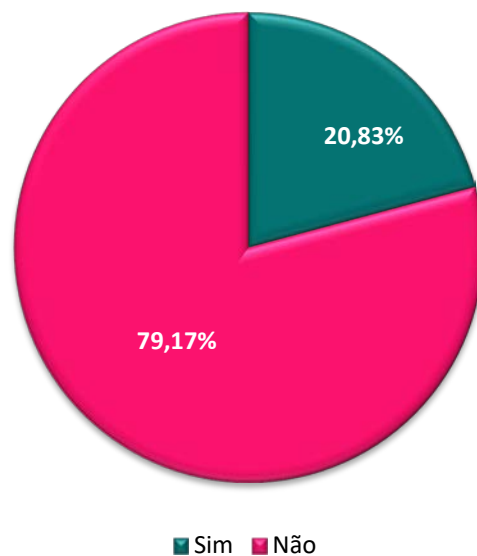
Dos **600** beneficiários entrevistados, **55,67%** afirmaram que sempre ou na maioria das vezes foram atendidos quando precisaram de atenção imediata. No ano de 2019, foi definido atenção imediata como urgência ou emergência. Provavelmente, a mudança na pergunta gerou os **25,67%** de beneficiários que alegaram não terem passado em estabelecimento de urgência ou emergência.



■ Sempre ■ A maioria das vezes ■ Às vezes ■ Nunca

Ao contabilizar os **446** que indicaram a necessidade de atenção imediata, **74,89%** foram atendidos sempre ou na maioria das vezes.

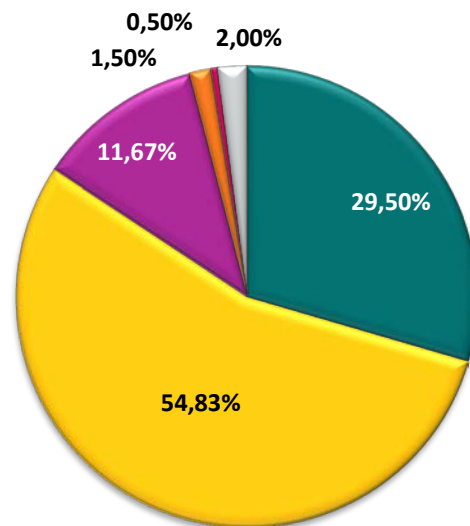
3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



Dos **600** beneficiários entrevistados, **20,83%** alegaram que receberam comunicação da Operadora sobre realização de consultas ou exames preventivos em **2019**.

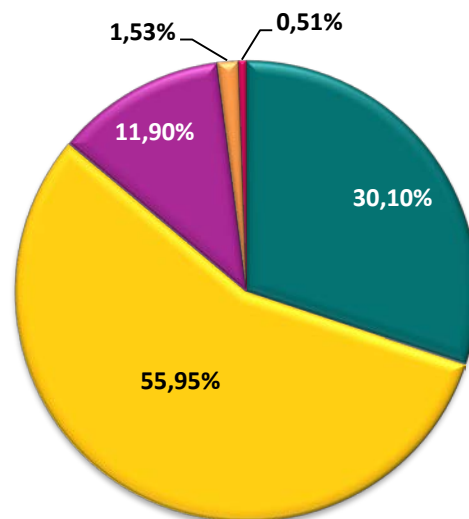


#### 4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim ■ Não se aplica

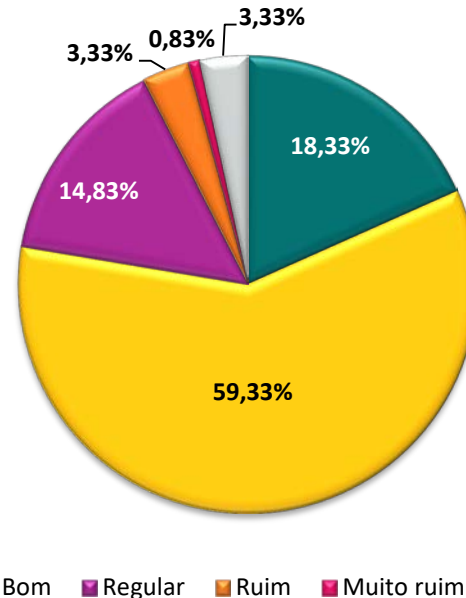
Dos **600** beneficiários entrevistados, **84,33%** avaliaram como muito boa ou boa toda a atenção em saúde recebida por prestadores disponíveis pelo plano de saúde.



■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim

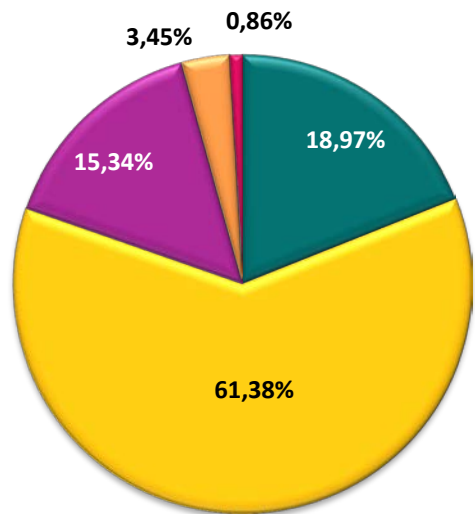
Ao contabilizar os **588** que foram atendidos na rede de prestadores da Operadora, **86,05%** classificaram a atenção em saúde recebida como muito boa ou boa.

5. 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)?



■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim ■ Não se aplica

Dos **600** beneficiários entrevistados, **77,67%** avaliaram como muito boa ou boa a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviço credenciados pela Operadora por meio físico ou digital.



■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim

Ao considerar os **580** que acessaram a lista de prestadores de serviços, **80,34%** classificaram a facilidade de acesso à lista por meio físico ou digital como muito boa ou boa.

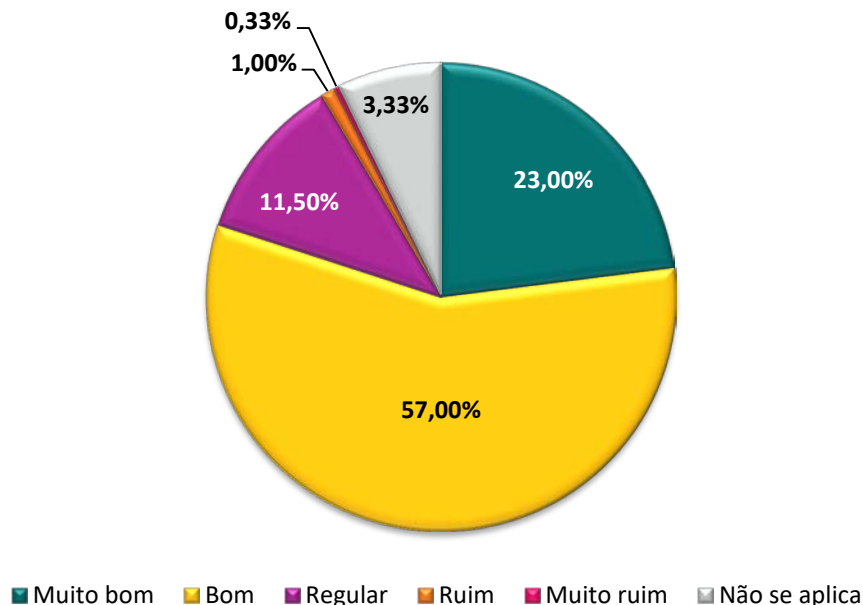
# Análise Descritiva

Atenção à saúde	Frequência absoluta	Frequência relativa	Erro padrão amostral	Intervalo de 95% de confiança	
				Inferior	Superior
<b>Q1 - Frequência de consultas, exames ou tratamentos quando necessitou</b>					
Sempre	323	53,83%	6,27%	47,56%	60,10%
A maioria das vezes	139	23,17%	5,31%	17,86%	28,47%
Às vezes	123	20,50%	5,08%	15,42%	25,58%
Nunca	9	1,50%	1,53%	0,00%	3,03%
Não se aplica	6	1,00%	1,25%	0,00%	2,25%
<b>Q2 - Atenção imediata</b>					
Sempre	248	41,33%	6,19%	35,14%	47,53%
A maioria das vezes	86	14,33%	4,41%	9,93%	18,74%
Às vezes	82	13,67%	4,32%	9,35%	17,99%
Nunca	30	5,00%	2,74%	2,26%	7,74%
Não se aplica	154	25,67%	5,49%	20,17%	31,16%
<b>Q3 - Comunicação sobre necessidade de realização de consultas ou exames preventivos</b>					
Sim	125	20,83%	3,25%	17,58%	24,08%
Não	475	79,17%	3,25%	75,92%	82,42%
<b>Q4 - Avaliação de hospitais, laboratórios, clínicas e profissionais de saúde</b>					
Muito bom	177	29,50%	6,19%	23,31%	35,69%
Bom	329	54,83%	6,76%	48,07%	61,59%
Regular	70	11,67%	4,36%	7,31%	16,03%
Ruim	9	1,50%	1,65%	0,00%	3,15%
Muito ruim	3	0,50%	0,96%	0,00%	1,46%
Não se aplica	12	2,00%	1,90%	0,10%	3,90%
<b>Q5 - Facilidade de acesso à lista de profissionais e serviços de saúde</b>					
Muito bom	110	18,33%	5,26%	13,08%	23,59%
Bom	356	59,33%	6,67%	52,66%	66,01%
Regular	89	14,83%	4,83%	10,01%	19,66%
Ruim	20	3,33%	2,44%	0,90%	5,77%
Muito ruim	5	0,83%	1,23%	0,00%	2,07%
Não se aplica	20	3,33%	2,44%	0,90%	5,77%

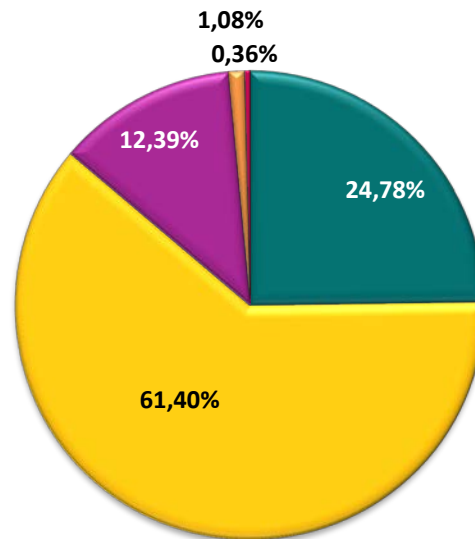
Resultados da pesquisa de satisfação

# Canais de Atendimento da Operadora

## 6. 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?



Dos **600** beneficiários entrevistados, **80%** avaliaram como muito bom ou bom o atendimento do SAC, presencial, por teleatendimento ou meio eletrônico.

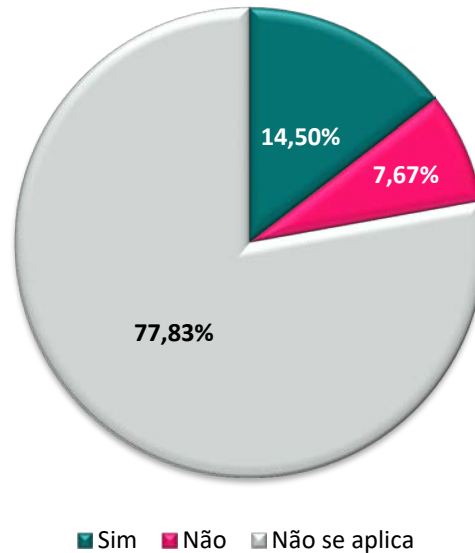


■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim

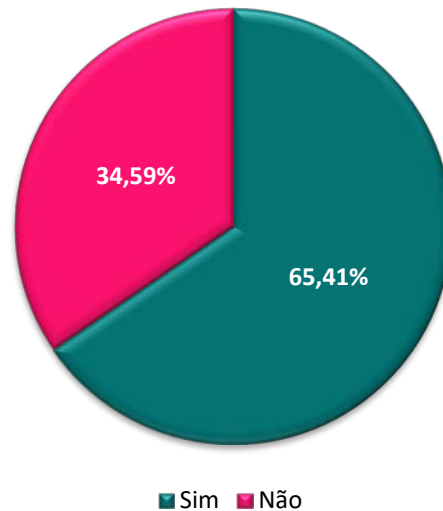
Ao levar em conta os **557** que acessaram os canais de atendimento da Operadora, **86,18%** classificaram como bom ou muito bom o acesso às informações de que precisavam.



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

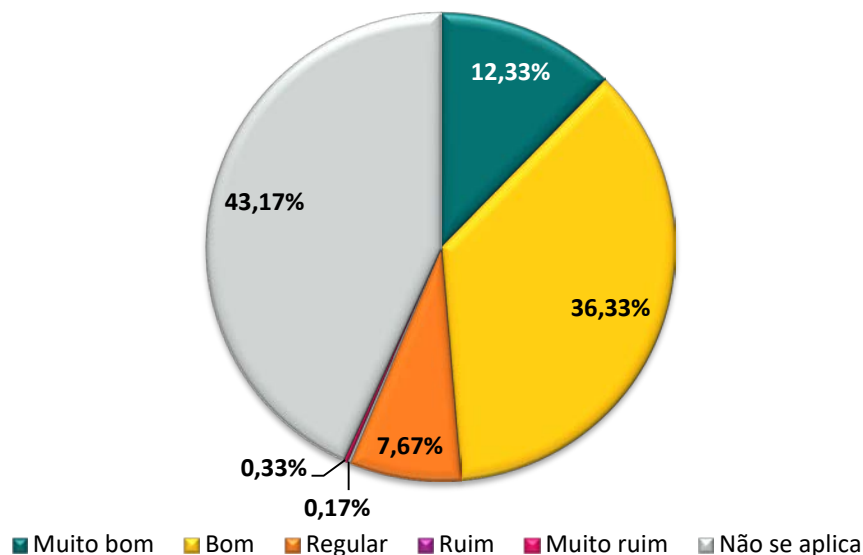


Dos **600** beneficiários entrevistados, **14,5%** afirmaram que registraram reclamações na Operadora e consideraram sua demanda resolvida, enquanto **77,83%** não procuraram o plano de saúde para relatar reclamações em **2019**.

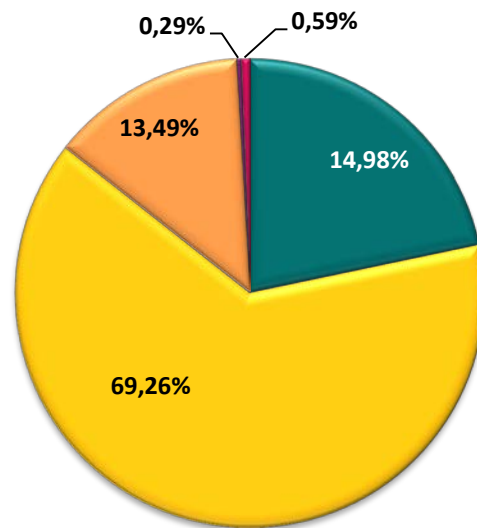


Ao considerar os **133** que efetivamente registraram reclamações para a Operadora, **65,41%** consideraram a demanda como resolvida.

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



Dos **600** beneficiários entrevistados, **48,67%** avaliaram os documentos ou formulários exigidos como muito bons ou bons nos quesitos facilidade no preenchimento e envio. Provavelmente, o índice de **43,17%** de entrevistados que não preencheram formulários em **2019** contribuiu para as porcentagens baixas nas respostas.



■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Muito ruim

Ao considerar os **341** entrevistados que preencheram documentos ou formulários, **85,63%** os classificaram como muito bons ou bons na parte de facilidade para preenchimento e envio.

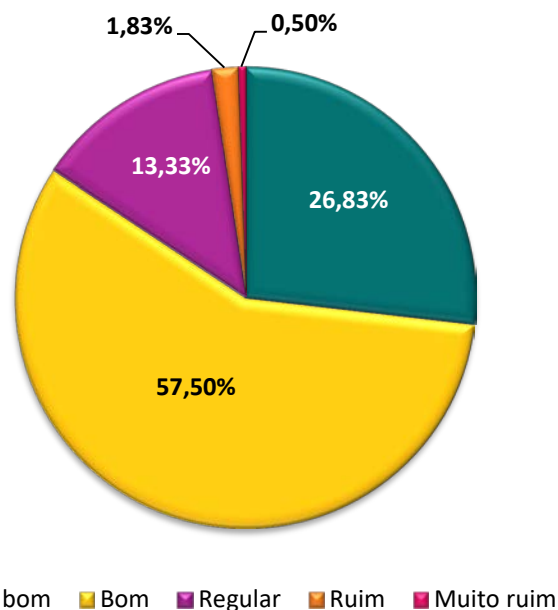
# Análise Descritiva

Canais de atendimento da Operadora	Frequência absoluta	Frequência relativa	Erro padrão amostral	Intervalo de 95% de confiança	
				Inferior	Superior
<b>Q6 - Avaliação de atendimento e acesso as informações pelo Teleatendimento, SAC e presencial</b>					
Muito bom	138	23,00%	5,72%	17,28%	28,72%
Bom	342	57,00%	6,72%	50,28%	63,72%
Regular	69	11,50%	4,33%	7,17%	15,83%
Ruim	6	1,00%	1,35%	0,00%	2,35%
Muito ruim	2	0,33%	0,78%	0,00%	1,12%
Não se aplica	43	7,17%	3,50%	3,66%	10,67%
<b>Q7 - Demanda resolvida de reclamações</b>					
Sim	87	14,50%	3,52%	10,98%	18,02%
Não	46	7,67%	2,66%	5,01%	10,33%
Não se aplica	467	77,83%	4,15%	73,68%	81,98%
<b>Q8 - Facilidade no preenchimento e envio dos documentos exigidos</b>					
Muito bom	74	12,33%	4,47%	7,87%	16,80%
Bom	218	36,33%	6,53%	29,80%	42,87%
Regular	46	7,67%	3,61%	4,05%	11,28%
Ruim	1	0,17%	0,55%	0,00%	0,72%
Muito ruim	2	0,33%	0,78%	0,00%	1,12%
Não se aplica	259	43,17%	6,73%	36,44%	49,89%

Resultados da pesquisa de satisfação

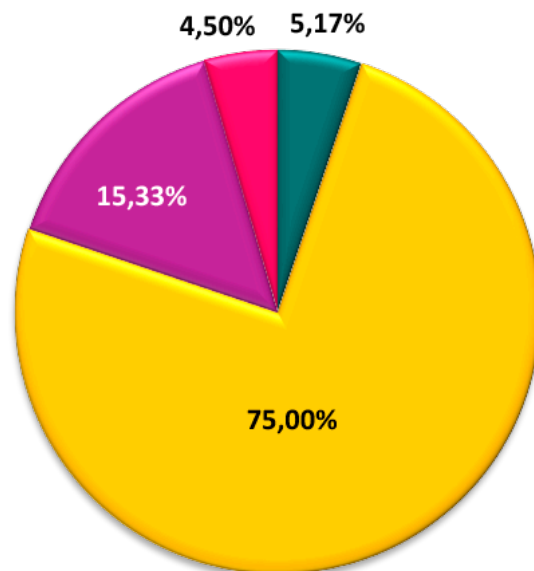
# Avaliação Geral

## 9. Como você avalia seu plano de saúde?



Dos **600** beneficiários entrevistados, **84,33%** avaliaram o plano de saúde como muito bom ou bom. O plano foi considerado bom por mais da metade dos respondentes (**57,5%**).

## 10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



- Definitivamente recomendaria
- Recomendaria
- Recomendaria com ressalvas
- Não recomendaria

Dos **600** beneficiários entrevistados, **80,17%** recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares.



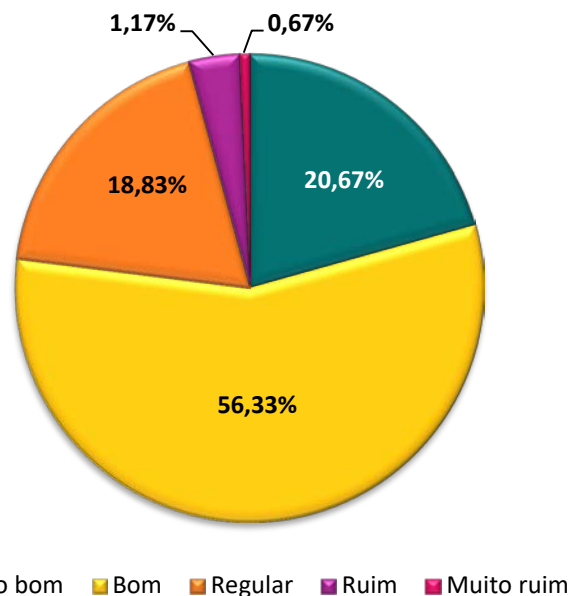
# Análise Descritiva

Avaliação Geral	Frequência absoluta	Frequência relativa	Erro padrão amostral	Intervalo de 95% de confiança	
				Inferior	Superior
<b>Q9 - Avaliação do plano</b>					
Muito bom	161	26,83%	5,57%	21,26%	32,41%
Bom	345	57,50%	6,22%	51,28%	63,72%
Regular	80	13,33%	4,27%	9,06%	17,61%
Ruim	11	1,83%	1,69%	0,15%	3,52%
Muito ruim	3	0,50%	0,89%	0,00%	1,39%
<b>Q10 - Recomendação do plano</b>					
Definitivamente recomendaria	31	5,17%	2,53%	2,64%	7,69%
Recomendaria	450	75,00%	4,94%	70,06%	79,94%
Recomendaria com ressalvas	92	15,33%	4,11%	11,22%	19,45%
Não recomendaria	27	4,50%	2,37%	2,13%	6,87%

Resultados da pesquisa de satisfação

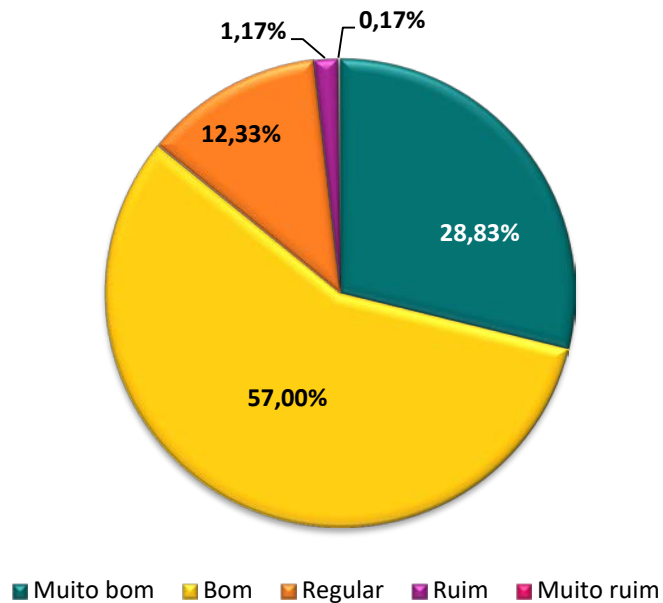
# Informações Adicionais

## 11. Como você avalia os prazos para autorização e realização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano de saúde?



Dos **600** beneficiários entrevistados, **77%** avaliaram os prazos para autorização e realização de exames como muito bom ou bom.

## 12. Como você avalia o atendimento em consultório médico?



Dos **600** entrevistados, **85,83%** avaliaram como muito bom ou bom o atendimento em consultório médico.

# Análise Descritiva

Informações adicionais	Frequência absoluta	Frequência relativa	Erro padrão amostral	Intervalo de 95% de confiança	
				Inferior	Superior
<b>Q11 - Prazos para autorização de procedimentos</b>					
Muito bom	124	20,67%	5,09%	15,57%	25,76%
Bom	338	56,33%	6,24%	50,10%	62,57%
Regular	113	18,83%	4,92%	13,92%	23,75%
Ruim	21	3,50%	2,31%	1,19%	5,81%
Muito ruim	4	0,67%	1,02%	0,00%	1,69%
<b>Q12 - Atendimento em consultório médico</b>					
Muito bom	173	28,83%	5,70%	23,14%	34,53%
Bom	342	57,00%	6,23%	50,77%	63,23%
Regular	74	12,33%	4,13%	8,20%	16,47%
Ruim	10	1,67%	1,61%	0,06%	3,28%
Muito ruim	1	0,17%	0,51%	0,00%	0,68%

Resultados da pesquisa de satisfação

# Conclusões

# Atenção à Saúde

**Cuidados de saúde:** passou de 78% em 2018 para 77% em 2019 a soma das respostas "sempre" e "na maioria das vezes" tiveram cuidados de saúde quando precisaram. Mais de 50% dos entrevistados continuam afirmando ter atendimentos sempre que necessitaram.

**Atenção imediata:** a pergunta trouxe a mudança de denotar atenção imediata como caso de urgência ou emergência. Essa alteração provavelmente gerou 25,67% de respostas "não se aplica", ou seja, 74,33% dos beneficiários afirmam ter precisado de atenção imediata em 2019, contra 90,50% em 2018. Destes, 74,89% em 2019 foram atendidos sempre ou na maioria das vezes quando precisaram, índice menor do que em 2018 (81,03%).

**Prestadores de saúde:** em 2018, 83,33% avaliaram como boa ou muito boa a atenção em saúde recebida e esse percentual aumentou para em 2019.

**Lista de prestadores:** a facilidade de acesso ao Guia Médico se manteve em média com 78% de avaliação boa ou muito boa em 2019. Contudo, aumentou de 79,29% em 2018 para 80,34% em 2019 as avaliações muito boa ou boa para a facilidade de acesso à lista de prestadores para quem realmente a acessou.

**Comunicação sobre exames preventivos:** aumentou de 14% para 20,83% em 2019 a porcentagem de respondentes que receberam comunicação de consultas ou exames preventivos.

**Observações sobre a comunicação de exames preventivos:**

- O processo de comunicação por carta das consultas ou exames preventivos é direcionado apenas para beneficiários que não fizeram os exames e estão em faixa etária e sexo em que o exame é recomendável.
- Há folhetos informativos sobre os exames disponíveis no site da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana e demandam acesso à internet.
- A implantação da Atenção Primária à Saúde a cada ano provavelmente continuará contribuindo na comunicação sobre a importância dos exames preventivos a todos.



# Canais de Atendimento da Operadora

**Atendimento presencial, por telefone ou eletrônico:** em 2018, 81,67% avaliaram como muito bom ou bom o atendimento por qualquer meio e passou para 80% em 2019. Dos que procuraram o atendimento, subiu de 21,55% para 24,78% a porcentagem de avaliações muito bom para o acesso às informações de que precisavam.

**Reclamações resolvidas:** em 2018, 54,33% dos respondentes não trouxeram demandas de reclamações à Operadora, e esse índice subiu para 77,83% em 2019. De quem veio à Operadora registrar reclamação em 2019, 65,41% teve sua demanda considerada como resolvida - em 2018, foram 77,74% de demandas classificadas como resolvidas pelos entrevistados.

**Preenchimento de formulários:** para os respondentes que preencheram formulários, as avaliações muito boa ou boa foram atribuídas à facilidade de preenchê-los em 84,24% das respostas em 2018 e aumentou para 85,63% em 2019.

# Avaliação Geral

**Avaliação do plano:** 84,33% dos entrevistados avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom em 2019, aumentando em relação ao índice de 82,83% em 2018. Avaliaram como ruim ou muito ruim apenas 2,33% e como regular, 13,33%.

**Recomendação do plano:** 80,17% dos entrevistados em 2019 definitivamente recomendariam ou recomendariam o plano de saúde para amigos ou familiares, sendo que em 2018 foram 81,33% de respostas favoráveis à recomendação do plano. Aumentou de 3,33% em 2018 para 5,17% em 2019 a resposta “definitivamente recomendaria” e diminuiu de 78% para 75% o índice de “recomendaria”.

# Informações Adicionais

**Prazos para procedimentos:** aumentou de 73,67% em 2018 para 77% em 2019 a porcentagem de entrevistados que considerou como muito bom ou bom os prazos para autorização e realização de exames.

**Atendimento em consultório médico:** 85,83% dos entrevistados avaliou como muito bom ou bom o atendimento em consultório médico em 2019, sendo esta uma pergunta nova da Operadora na pesquisa e que teve o maior índice de avaliação em relação às outras perguntas da pesquisa quando agrupamos as respostas "muito bom" ou "bom".

**Unimed**   
Santa Bárbara  
d'Oeste e Americana