



RELATÓRIO UNIMED

PESQUISA IDSS - 2020

Salto/Itu

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS UNIMED SALTO/ITU

Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)

I. INTRODUÇÃO

O instituto responsável pela coleta de dados da pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed de Salto/Itu foi o Instituto de Pesquisas de Jaboticabal (IPJAB). A pesquisa do IDSS é utilizada para analisar as seguintes vertentes:

- Qualidade em atenção à saúde;
- Garantia de acesso;
- Sustentabilidade no mercado; e
- Gestão de processos.

As entrevistas foram feitas via telefone, com quatro entrevistadores devidamente treinados e identificados. A equipe responsável pela execução da pesquisa é composta por 1 coordenador, 4 entrevistadores e 1 responsável técnico, identificado como Guilherme José da Fonseca (CONRE-3: 8596-A).

A coleta das informações ocorreu entre os dias *23 de Novembro e 21 de Dezembro de 2020*. O questionário foi aplicado conforme os padrões exigidos pela empresa e pela Agência Nacional de Saúde, através de documento técnico. As ligações foram gravadas para manter a integridade e fidedignidade das respostas.

A população utilizada foi o total de beneficiários da UNIMED Salto e Itu, conforme banco de dados fornecidos, perfazendo um total de **45.894**. O público-alvo é composto de beneficiários com 18 anos de idade ou mais, independentemente de terem ou não utilizado o plano de saúde nos

últimos 12 meses. A amostra foi calculada a partir de um erro amostral de 5% e com um grau de confiança de 95%.

No caso da UNIMED Salto/Itu, foram realizadas 2.507 tentativas de ligações, 381 delas com sucesso. Portanto, pode-se afirmar que **381** pessoas foram entrevistadas, atendendo à amostra calculada e evidenciando uma taxa de **14,15%** de respondentes.

Porém, das 2.126 tentativas sem sucesso, 74 pessoas não aceitaram participar, 8 pessoas estavam incapacitadas de participar por limitações de saúde e em 2.044 casos não foi possível localizar o beneficiário. Considerando as 2.126 tentativas, segue gráfico abaixo:

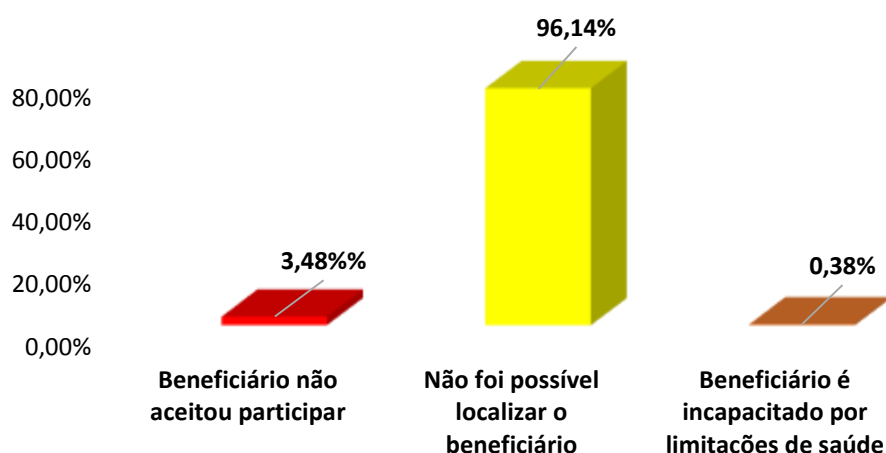


Gráfico 1 – Resultados

- 1- Questionário concluído: 381
- 2- Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 74
- 3- Pesquisa incompleta: 0
- 4- Beneficiário incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 8
- 5- Não foi possível localizar o beneficiário: 2.044
- 6- Outros: 0

1.1 Estratificação

A idade e o sexo dos entrevistados foram levados em consideração para a estratificação da amostra que se encontra representada na tabela abaixo:

IDADE	AMOSTRA	POPULAÇÃO
18 a 27 anos	28 (7,35%)	8.568 (18,67%)

28 a 37 anos	44 (11,55%)	12.889 (28,08%)
38 a 47 anos	59 (15,49%)	10.825 (23,59%)
48 a 57 anos	76 (19,95%)	6.363 (13,86%)
58 a 67 anos	88 (23,10%)	3.578 (7,80%)
68 anos ou mais	86 (22,57%)	3.668 (7,99%)
Idade não informada no banco de dados	-	3 (0,01%)

Tabela 1 – Estratificação por idade

SEXO	AMOSTRA	POPULAÇÃO
Feminino	244 (64,04%)	24.511 (53,41%)
Masculino	137 (35,96%)	21383 (46,59%)

Tabela 2 – Estratificação por sexo

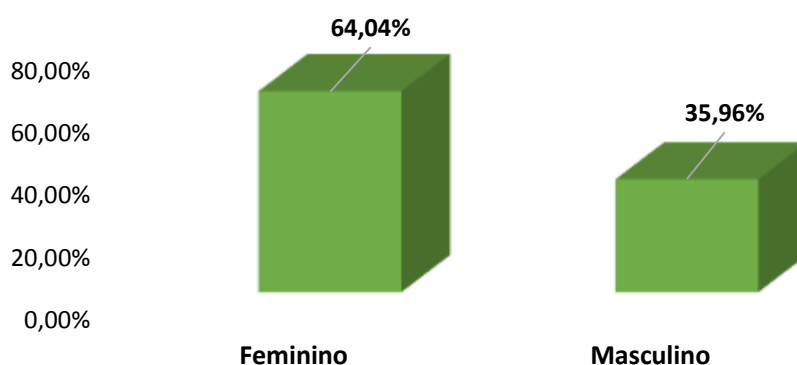


Gráfico 2 – Resultados por sexo

Na tabela abaixo, transcrevemos do nosso banco de dados o C.C.O. dos beneficiários participantes em ordem de respostas. Entretanto, os espaços em branco correspondem aqueles pelos quais não tivemos o acesso.

RESPONDENTE	C.C.O
1	18169077907,00
2	15405110655,00
3	18168978099,00
4	018168997980,00
5	18169522579,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

6	18169214165,00
7	18170647207,00
8	18169972779,00
9	18170643635,00
10	25430756903,00
11	18171152007,00
12	23923964692,00
13	18169032130,00
14	18170448778,00
15	18170011752,00
16	30999262005,00
17	18169022509,00
18	18171990053,00
19	18168590015,00
20	18170224586,00
21	23295176701,00
22	18169054885,00
23	18171239552,00
24	41229233001,00
25	43519801500,00
26	27762640504,00
27	42523597607,00
28	18169214246,00
29	34995204600,00
30	18169392772,00
31	43519857701,00
32	34995216404,00
33	18169521092,00
34	18168979141,00
35	34995217902,00
36	40589083600,00
37	34995237600,00
38	49025205803,00
39	34995283505,00
40	34995243205,00
41	34995243500,00
42	34995243902,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

43	34995246305,00
44	34995287101,00
45	35707620401,00
46	39371966902,00
47	43519861301,00
48	42881349904,00
49	41016758506,00
50	41016758604,00
51	34995294705,00
52	48645827108,00
53	48645828301,00
54	48645828900,00
55	35838384302,00
56	34995280209,00
57	44403387908,00
58	34995305003,00
59	33456801900,00
60	27593126007,00
61	26215510769,00
62	36091894208,00
63	35255005005,00
64	35707600507,00
65	36435179800,00
66	31348191309,00
67	18168747879,00
686	18169413362,00
69	18169273927,00
70	18170136296,00
71	18169948479,00
72	47637274600,00
73	18169937515,00
74	18169643872,00
75	18170223504,00
76	41756811509,00
77	18169933870,00
78	18828713836,00
79	24271960373,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

80	31189221303,00
81	18168615700,00
82	18170423600,00
83	18172152647,00
84	18170428076,00
85	18170778565,00
86	18168670205,00
87	50637102800,00
88	22298443181,00
89	19391822045,00
90	18171241530,00
91	41228823003,00
92	19707327251,00
93	48817451704,00
94	4864587140,00
95	51066914708,00
96	50149182701,00
97	48817413202,00
98	49415187909,00
99	48063923204,00
100	47871467206,00
101	47871466906,00
102	47871466100,00
103	42881281307,00
104	41228022307,00
105	41016663903,00
106	18168820118,00
107	18169021790,00
108	18169946778,00
109	18169941466,00
110	18170611199,00
111	18170488303,00
112	18170722500,00
113	18170714915,00
114	18170715482,00
115	18170767792,00
116	18170834228,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

177	18170424755,00
118	18170985862,00
119	18170988292,00
120	18171395686,00
121	18171418643,00
122	18171742238,00
123	18171901565,00
124	18171902022,00
125	18171842615,00
126	18171844901,00
137	18168709780,00
138	23295195595,00
129	23295195838,00
130	35898083202,00
131	27762646007,00
132	27592920100,00
133	27592923102,00
134	18169507006,00
135	25055272104,00
136	24543182294,00
137	50149103207,00
138	27762647800,00
139	44797852408,00
140	44797851509,00
141	29365988206,00
142	29801579307,00
143	29801580308,00
144	44403357909,00
145	29801580809,00
146	31348123407,00
147	31348123701,00
148	32254293608,00
149	32933835103,00
150	38163180209,00
151	37955289902,00
152	38845771900,00
153	38845772800,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

154	18170550629,00
155	18171243231,00
156	38391849400,00
157	18169343135,00
158	18169392349,00
159	41229107900,00
160	41229108308,00
161	38968041504,00
162	38968054306,00
163	47637376403,00
164	47637376000,00
165	38968057809,00
166	48645867201,00
167	39371904507,00
168	39987335704,00
169	40589025900,00
170	41756765200,00
171	43352767405,00
172	30522658605,00
173	30082973508,00
174	18169840511,00
175	18170387450,00
176	32254400403,00
177	18171211038,00
178	41228942800,00
179	33945392401,00
180	31348191701,00
181	18171155537,00
182	18171241379,00
183	18171271790,00
184	41228965902,00
185	41228971300,00
186	41228987703,00
187	34995094301,00
188	18171501460,00
189	18171501621,00
190	50637101802,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

191	49229690505,00
192	43809195404,00
193	46302109308,00
194	45682188209,00
195	36649452407,00
196	18170961254,00
197	45874622107,00
198	40338743604,00
199	50149133609,00
200	49025066700,00
201	50424552800,00
202	41607349306,00
203	40589066000,00
204	18168920686,00
205	18168815548,00
206	18170186048,00
207	18169490600,00
208	23923984880,00
209	41228063103,00
210	
211	18169162009,00
212	18169171504,00
213	18169187176,00
214	18168767470,00
215	40338742008,00
216	43809167900,00
217	44016101300,00
218	44260161402,00
219	44797804803,00
220	44668856702,00
221	45049137800,00
222	45249544409,00
223	45412079802,00
224	39814411401,00
225	39814409000,00
226	46157893403,00
227	18169731658,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

228	18168777352,00
229	18828670177,00
230	41228997307,00
231	41229006200,00
232	18169184231,00
233	18168960394,00
234	18168758137,00
235	18169042100,00
236	42123609707,00
237	42881285208,00
238	27593069303,00
239	44797782706,00
240	47196949707,00
241	18170198720,00
242	18169971888,00
243	18170508185,00
244	48300823702,00
245	47637265306,00
246	18170486270,00
247	47637266107,00
248	49854438008,00
249	46157880503,00
250	18169669243,00
251	18170196191,00
252	18169662150,00
253	18169762103,00
254	18170175607,00
255	18169808200,00
256	18170193257,00
257	18169784930,00
258	29630788504,00
259	44403361008,00
260	45249583908,00
261	46302069605,00
262	44403374409,00
263	18170351189,00
264	43352766103,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

265	18170733898,00
266	18170839882,00
267	18170929440,00
268	18171317022,00
269	18171351980,00
270	18171361781,00
271	34057855100,00
272	34995054208,00
273	18168808410,00
274	34995054709,00
275	37560646200,00
276	18169105978,00
277	48645821900,00
278	18169122040,00
279	51066825009,00
280	47014012903,00
281	
282	18168918606,00
283	43141419909,00
284	42123599807,00
285	45412073907,00
286	43141436507,00
287	43352803600,00
288	45249546806,00
289	45249547803,00
290	46157896002,00
291	39180283506,00
292	41385755601,00
293	44016248203,00
294	18169623928,00
295	18169530598,00
296	18170198801,00
297	18170170478,00
298	18170193095,00
299	18169739802,00
300	46509686704,00
301	

Relatório Unimed

Salto/Itu

302	18169846552,00
303	18169890888,00
304	18170477280,00
305	18170505917,00
306	35491107508,00
307	43519862908,00
308	398144056,00
309	18171080936,00
310	18171551300,00
311	23644796220,00
312	23924015007,00
313	24271989002,00
314	24758084203,00
315	26215499501,00
316	27593072505,00
317	29366074805,00
318	25724967987,00
319	26215500887,00
320	25430805386,00
321	44797779308,00
322	18171527264,00
323	30999275907,00
324	39814409305,00
325	39814411009,00
326	18168974778,00
327	18169054451,00
328	39814400702,00
329	39814402402,00
330	39814401906,00
331	46753431800,00
332	41756790801,00
333	18170976014,00
334	18172163924,00
335	38845868704,00
336	35898168300,00
337	45412108403,00
338	36863396804,00

Relatório Unimed

Salto/Itu

339	44016241507,00
340	46509768505,00
341	18169017688,00
342	48645869000,00
343	47014135609,00
344	46157972104,00
345	18169301726,00
346	18169692814,00
347	18169710065,00
348	18828791632,00
349	18169842727,00
350	18169940656,00
351	18169959594,00
352	18169944724,00
353	18169951003,00
354	46302067306,00
355	49415124103,00
356	50424517900,00
357	50424518101,00
358	50636993008,00
359	41229223604,00
360	18170425484,00
361	28712141802,00
362	29366046103,00
363	29366047601,00
364	29366048000,00
365	29366049606,00
366	29366051909,00
367	29366052601,00
368	41229249404,00
369	41228096801,00
370	41228106908,00
371	41228053902,00
372	41228053706,00
373	18169191521,00
374	18169068673,00
375	18168878620,00

376	18169761646,00
377	49728958307,00
378	44016072905,00
379	44797780800,00
380	44668828207,00
381	18170606004,00

Tabela 3 – CCO dos Respondentes

II. RESULTADOS E ANÁLISE

A. Atenção à saúde

1. Nos últimos 12 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?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,29	0,05	0,96	95%	4,19	4,39

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	214	56,2%	5%	4,98%	95%	51,19%	61,15%
A maioria das vezes	87	22,8%	5%	4,22%	95%	18,62%	27,05%
Às vezes	67	17,6%	5%	3,82%	95%	13,76%	21,41%
Nunca	4	1,0%	5%	1,02%	95%	0,03%	2,07%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	8	2,1%	5%	1,44%	95%	0,66%	3,54%
Não sei/não me lembro	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
	381	100%					

Tabela 4 – Resultados da Q1

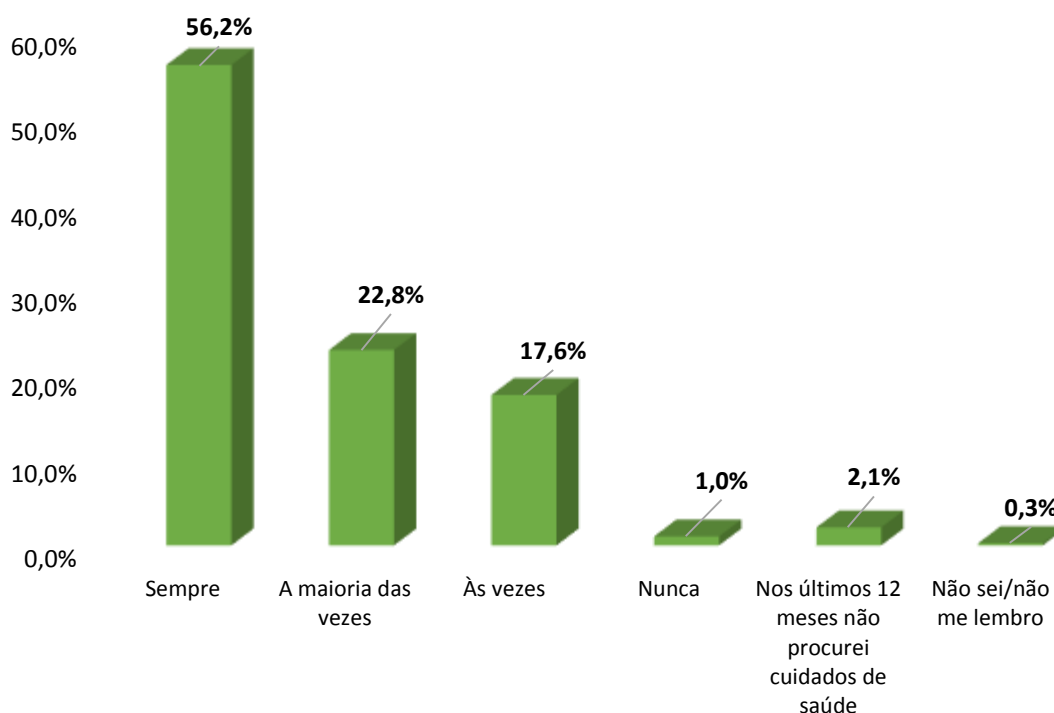


Gráfico 3 – Resultados da Q1

A primeira questão analisa a frequência com que os beneficiários tiveram acesso aos serviços da UNIMED. Desse modo, pode-se afirmar que uma grande parcela dos beneficiários (214 dentre os 381) afirmam sempre conseguirem acessar os recursos que o plano oferece. Entretanto, uma boa parcela do total de entrevistados solicitou colocar em observação a dificuldade de conseguir agendar consultas e/ou exames quando preciso, devido ao grande tempo de espera para tal demanda. Durante as entrevistas, 8 pessoas relataram que nos últimos 12 meses não procuraram ter cuidados de saúde, a maior parte por estar em isolamento devido à pandemia do coronavírus.

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

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
3,64	0,08	1,62	95%	3,47	3,80

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	185	48,6%	5%	5,02%	95%	43,54%	53,58%
A maioria das vezes	55	14,4%	5%	3,53%	95%	10,91%	17,96%
Às vezes	47	12,3%	5%	3,30%	95%	9,03%	15,64%
Nunca	7	1,8%	5%	1,35%	95%	0,49%	3,19%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	86	22,6%	5%	4,20%	95%	18,37%	26,77%
Não sei/não me lembro	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
	381	100%					

Tabela 5 – Resultados da Q2

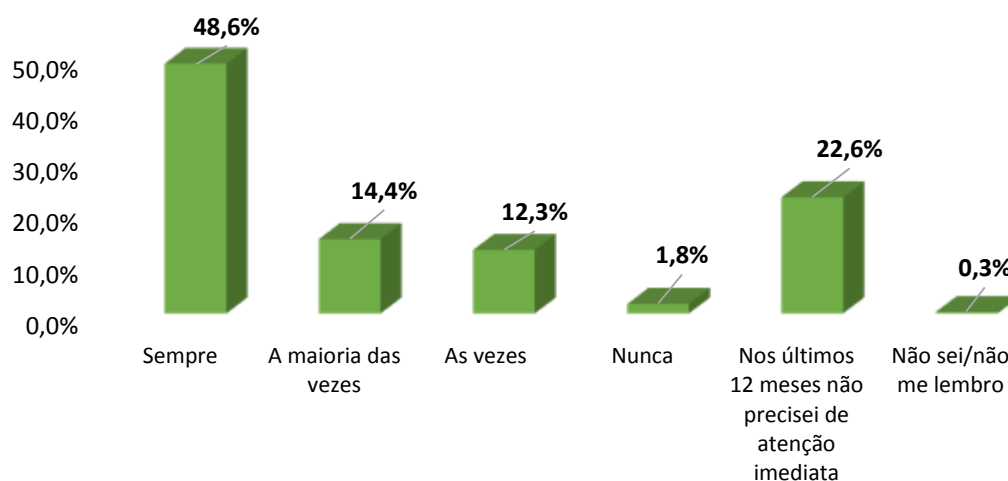


Gráfico 4- Resultados da Q2

Esta pergunta refere-se aos casos de urgência, emergência e pronto-atendimento que necessitam de atenção em saúde imediatamente. Assim, como se pode observar que, novamente, os resultados apontam que a maioria dos beneficiários dizem conseguir sempre (48,6%) ou a

maioria das vezes (14,4%) acessar o plano de saúde nessas situações. Além disso, os entrevistados solicitaram nessa questão a colocação da demora no atendimento ou o descaso em situação que, muitas vezes, para eles, possuem grande relevância, mas para quem os acolhe no local não aparenta ter. Dessa forma, muitos dos beneficiários classificariam o atendimento recebido como *ruim*, dizendo em alguns casos que o sistema básico de saúde fornecido pelo governo seria mais eficaz nessas situações. Porém, em contrapartida, há aqueles que dizem serem muito bem recepcionados e atendidos (apesar de não exemplificar no gráfico essa questão, fazemos essa afirmação levando em conta os comentários registrados nas ligações).

Ainda, pode-se notar que 86 pessoas entrevistadas alegaram não ter precisado de atenção imediata nos últimos meses, o que é entendido pelos mesmos como uma situação de alívio diante do momento em que vivenciam.

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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
0,17	0,02	0,37	95%	0,13	0,20

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	61	16,0%	5%	3,68%	95%	12,33%	86,72%
Não	316	82,9%	5%	3,78%	95%	79,16%	86,72%
Não sei/não me lembro	4	1,0%	5%	1,02%	95%	0,03%	2,07%
	381	100%					

Tabela 6 – Resultados da Q3

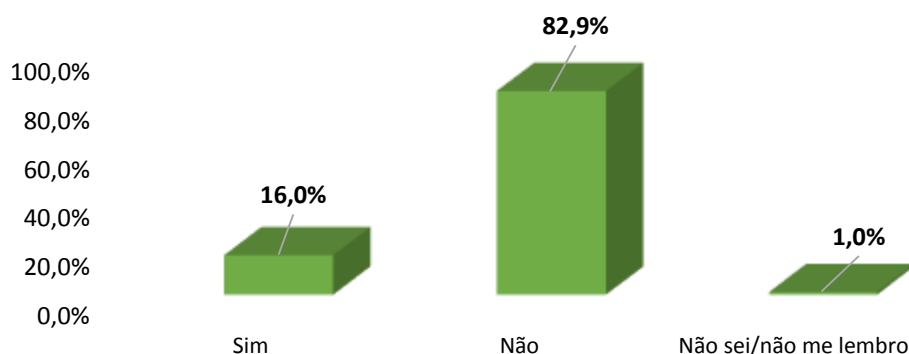


Gráfico 5- Resultados da Q3

A partir dessa pergunta foi possível concluir que grande parte dos respondentes não receberam a comunicação ou o chamado da UNIMED para realizar os exames preventivos. Nesse contexto, esses dados mostram que mais da metade dos beneficiários entrevistados (ressalvas para aqueles que não recebem o chamado devido ao fato de já realizarem os exames periodicamente), não estavam a par da preocupação que o plano de saúde tem com tal questão. Durante a realização da pesquisa apenas 1% dos beneficiários disseram que não se recordam de ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde referente a esse assunto. Dentre as pessoas que responderam que receberam, algumas citaram que receberam comunicados junto com os boletos de pagamento.

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)?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
5,12	0,05	0,97	95%	5,02	5,22

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	135	35,4%	5%	4,80%	95%	30,63%	40,24%
Bom	193	50,7%	5%	5,02%	95%	45,64%	55,68%
Regular	38	10,0%	5%	3,01%	95%	6,96%	12,98%
Ruim	3	0,8%	5%	0,89%	95%	0,00%	1,67%
Muito ruim	3	0,8%	5%	0,89%	95%	0,00%	1,67%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	8	2,1%	5%	1,44%	95%	0,66%	3,54%
Não sei/não me lembro	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
	381	100%					

Tabela 7 – Resultados da Q4

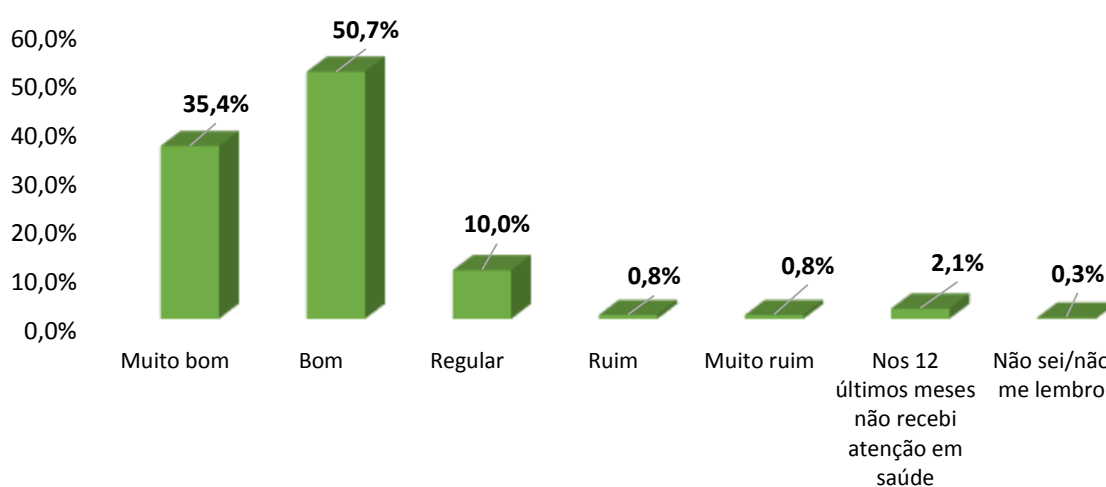


Gráfico 6 – Resultados da Q4

Em relação aos hospitais, laboratórios e clínicas, através das respostas, pode-se notar que a maioria dos entrevistados classificam positivamente o atendimento em saúde recebida nesses locais, o que reflete de maneira também positiva para a UNIMED. Isso porque, dos 381 respondentes, 328 deles deram as duas melhores avaliações (*muito bom* e *bom*). Apesar disso, é valido ressaltar que, nas ligações, os beneficiários que deram classificações abaixo dessas se queixaram do atendimento recebido nos hospitais tanto de Salto como de Itu, dizendo em sua grande maioria que o valor pago para o plano não vale por aquilo que é oferecido especificamente

no local, reclamando também das demoras para agendamento de exames ou consultas e da disponibilidade comprometida dos médicos.

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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,78	0,06	1,11	95%	4,67	4,89

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	90	23,6%	5%	4,27%	95%	19,36%	27,89%
Bom	184	48,3%	5%	5,02%	95%	43,28%	53,31%
Regular	74	19,4%	5%	3,97%	95%	15,45%	23,39%
Ruim	16	4,2%	5%	2,01%	95%	2,19%	6,21%
Muito ruim	4	1,0%	5%	1,02%	95%	0,03%	2,07%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	12	3,1%	5%	1,75%	95%	1,40%	4,90%
Não sei/não me lembro	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
	381	100%					

Tabela 8 – Resultados da Q5

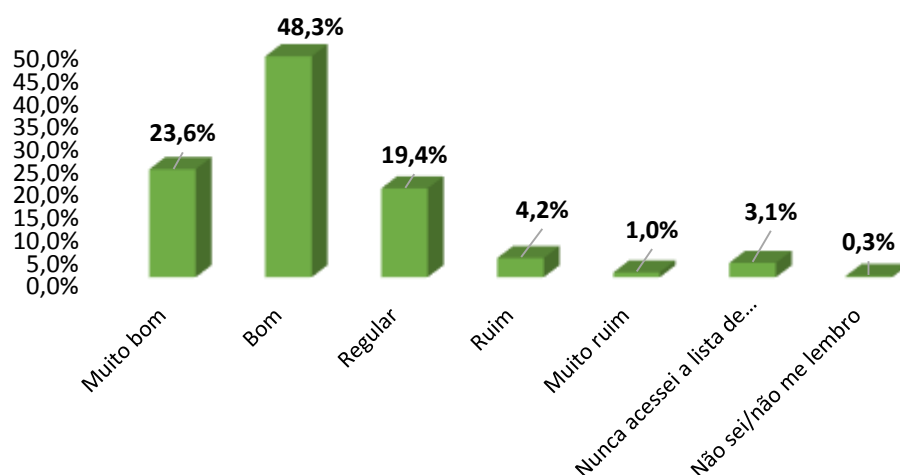


Gráfico 7 – Resultados da Q5

Apesar da maioria (71,9%) dos entrevistados terem classificado positivamente a lista de médicos fornecida pelo plano de saúde, através dos comentários deixados nas entrevistas, é de extrema relevância a fala, em especial dos idosos, a respeito da dificuldade de acessar o meio digital para tal serviço. Isso devido ao fato de não saberem utilizar a tecnologia atual ou pelo fato de não terem por onde acessar (casos esses de pessoas sem acesso à computador ou celular). Assim, a maioria dentre esses comentários feitos lamentam a falta da lista física atualizada que recebiam em casa ou tinham acesso antigamente.

Já em relação a população beneficiária mais jovem, pode-se ressaltar os comentários feitos em relação a falta de especialistas no convênio, além da desatualização do aplicativo fornecido pela UNIMED e a falta de disponibilidade dos médicos para consultas. Ademais, 3,1% dos entrevistados relataram que nunca acessaram a lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde, o que corresponde à 12 pessoas do total de respondentes.

B. Canais de Atendimento

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

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,92	0,06	1,18	95%	4,80	5,04

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	112	29,4%	5%	4,57%	95%	24,82%	33,97%
Bom	200	52,5%	5%	5,01%	95%	47,48%	57,51%
Regular	39	10,2%	5%	3,04%	95%	7,19%	13,28%
Ruim	8	2,1%	5%	1,44%	95%	0,66%	3,54%
Muito ruim	4	1,0%	5%	1,02%	95%	0,03%	2,07%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	15	3,9%	5%	1,95%	95%	1,98%	5,89%
Não sei/não me lembro	3	0,8%	5%	0,89%	95%	0,00%	1,67%
	381	100%					

Tabela 9 – Resultados da Q6

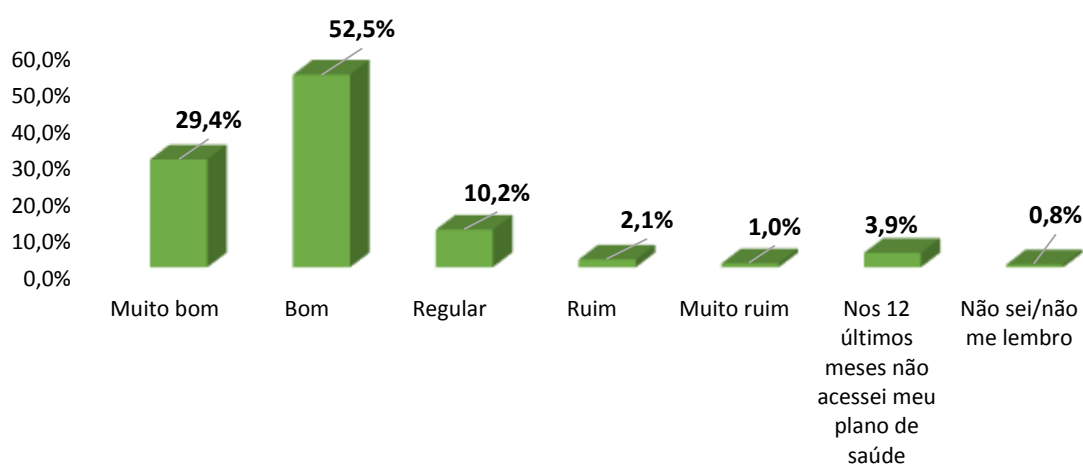


Gráfico 8 – Resultados da Q6

Através dos resultados é possível verificar que a maioria dos beneficiários que aceitaram participar da pesquisa se encontram satisfeitos com o canal de comunicação disponibilizado pela

UNIMED para conseguir informações ou esclarecer suas dúvidas, 29,4% classificando como *muito bom* e 52,5% como *bom*. Porém, em algum casos, durante as entrevistas, foi mencionado a divulgação excessiva de propagandas ao acessarem o teleatendimento ou então dificuldade no acesso propriamente dito. Além disso, 3,9% dos entrevistados disseram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial), sua demanda foi resolvida?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
2,17	0,04	0,84	95%	2,09	2,26

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	137	36,0%	5%	4,82%	95%	31,14%	40,78%
Não	35	9,2%	5%	2,90%	95%	6,29%	12,09%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	208	54,6%	5%	5,00%	95%	49,59%	59,59%
Não sei/não me lembro	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
	381	100%					

Tabela 10 – Resultados da Q7

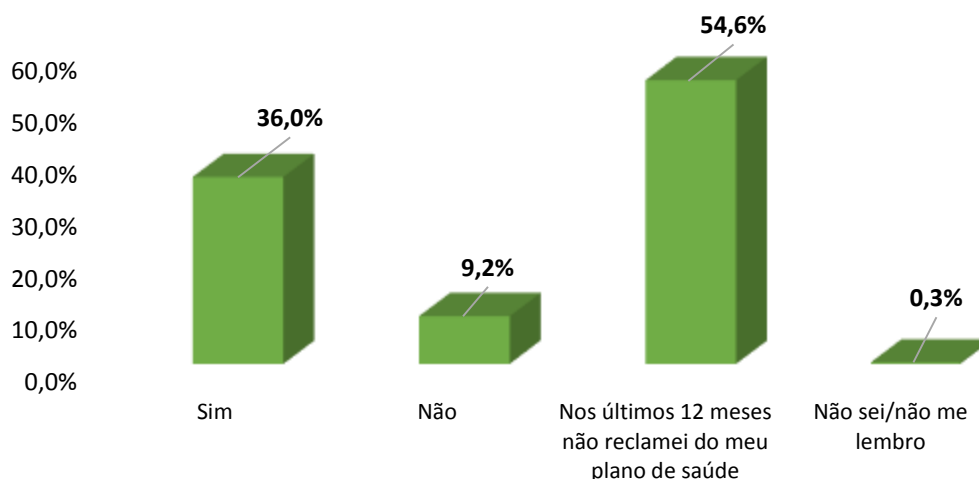


Gráfico 9 – Resultados da Q7

Verifica-se nesses resultados que mais da metade dos respondentes (54,6%) não chegaram a fazer reclamações diretamente para o plano de saúde nos últimos 12 meses, o que corresponde à 208 beneficiários. Além disso, dos 172 entrevistados que fizeram as reclamações, 137 deles tiveram a sua demanda resolvida e 35 não tiveram. Apenas 1 pessoa disse que não se recordava/não sabia. Tal resultado, portanto, revela a boa resolução de problemas da UNIMED para com seus beneficiários.

8. Como você 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?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,62	0,08	1,47	95%	4,47	4,77

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	86	22,6%	5%	4,20%	95%	18,37%	26,77%

Bom	209	54,9%	5%	5,00%	95%	49,86%	59,85%
Regular	32	8,4%	5%	2,79%	95%	5,61%	11,18%
Ruim	9	2,4%	5%	1,52%	95%	0,84%	3,89%
Muito ruim	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	43	11,3%	5%	3,18%	95%	8,11%	14,46%
Não sei/não me lembro	1	0,3%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
	381	100%					

Tabela 11 – Resultados da Q8

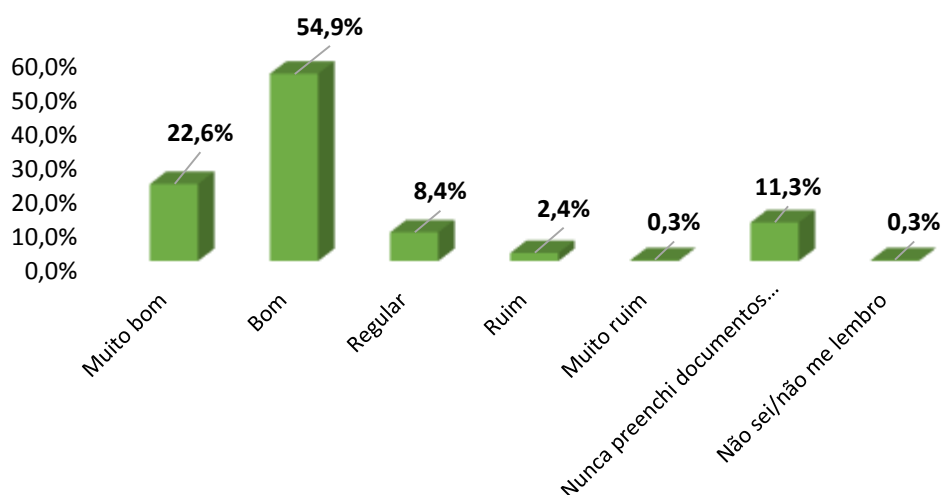


Gráfico 10 – Resultados da Q8

Em relação aos documentos ou os formulários exigidos pelo plano de saúde, os beneficiários, em sua maioria (77,5%), classificam como *bom* ou *muito bom* a facilidade de preenchê-los e enviá-los para a UNIMED. Além disso, através dos resultados, nota-se que 11,3%, ou seja, 43 dos 381 entrevistados não chegaram a avaliar essa questão devido ao fato de nunca terem sido solicitados a preencherem ou serem feitos de maneira automática pelo próprio plano, de acordo com os entrevistados. Entretanto, ainda nessa questão, muitos dos beneficiários, ao longo das entrevistas, pediram para que registrássemos a grande demora para a liberação de exames, pois, segundo eles, a demora para ter o retorno é tão grande que quando a papelada ou a confirmação chega, o prazo da consulta já foi ultrapassado e é preciso remarcar ou pagar novamente. Isso para aqueles que solicitaram a observação, em suas palavras, “é um absurdo”.

C. Avaliação Geral

9. Como você avalia seu plano de saúde?

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,15	0,03	0,67	95%	4,08	4,22

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	111	29,1%	5%	4,56%	95%	24,57%	3,70%
Bom	223	58,5%	5%	4,95%	95%	53,58%	63,48%
Regular	40	10,5%	5%	3,08%	95%	7,42%	13,58%
Ruim	7	1,8%	5%	1,35%	95%	0,49%	3,19%
Muito ruim	0	0%	5%	0,0%	95%	0,0%	0,0%
Não sei/não tenho como avaliar	0	0%	5%	0,0%	95%	0,0%	0,0%
	381	100%					

Tabela 12 – Resultados da Q9



Gráfico 11 – Resultados da Q9

A partir dos resultados desta questão, nota-se que a maioria dos beneficiários participantes (223 de 381) classificam o plano de saúde como *bom*. Contudo, o comentário mais comum entre eles viria a ser em relação ao preço. Muitos deles dizem que está muito além do orçamento disponível e alguns deles chegam a dizer que o valor não compensa pela atenção recebida quando solicitada. Do total de entrevistados, 29,1% classificou como *muito bom*. Ademais, aqueles que classificaram como regular ou ruim fizeram comentários referentes à comparação do custo-benefício do plano, com relação à falta de acesso aos médicos, demora na aprovação de exames/consultas ou então citaram a limpeza do hospital, relatando que precisa de mais pessoas cuidando.

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

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
3,72	0,06	1,10	95%	3,61	3,83

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	72	18,9%	5%	3,93%	95%	14,97%	22,83%
Recomendaria	230	60,4%	5%	4,91%	95%	55,46%	65,28%
Indiferente	0	0,0%	5%	0,0%	95%	0,0%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	58	15,2%	5%	3,61%	95%	11,62%	18,33%
Não Recomendaria	21	5,5%	5%	2,29%	95%	3,22%	7,80%
Não sei/não tenho como avaliar	0	0%	5%	0,0%	95%	0,0%	0,0%
	381	100%					

Tabela 13 – Resultados da Q10

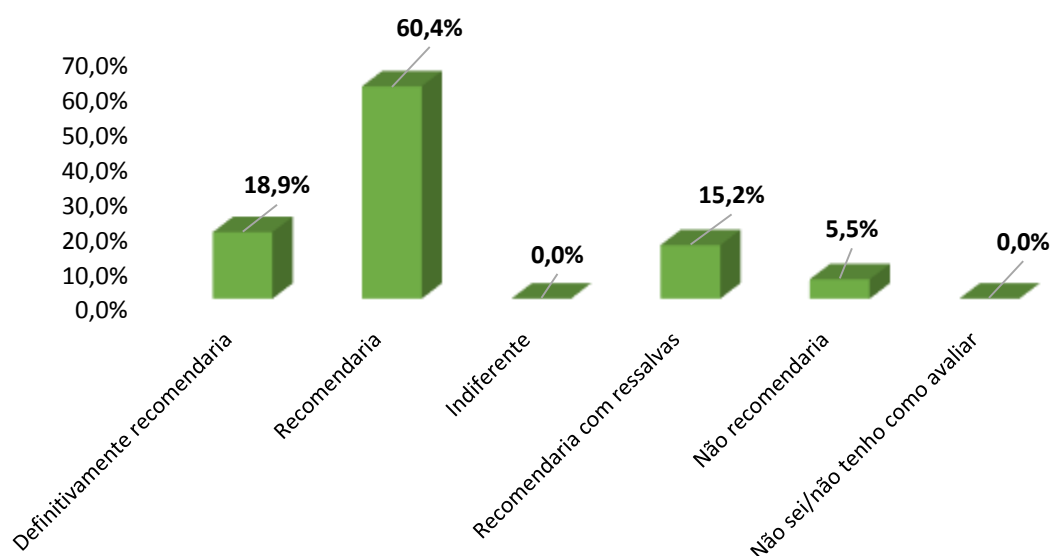


Gráfico 12 – Resultados da Q10

Os resultados obtidos trazem uma perspectiva de recomendação do plano de saúde da UNIMED de maneira geral. Dos beneficiários entrevistados, 18,9% definitivamente recomendam o plano de saúde para amigos ou familiares e 60,4% recomendariam sem ressalvas. Já dentre aqueles que recomendariam o plano com ressalvas (15,2%) possuem queixas, mas segundo seus critérios, o convênio ainda assim atende às suas demandas. Todavia, dentre os comentários daqueles que não recomendariam a UNIMED (5,5% - equivalente a 21 dos 381 beneficiários), se destacam os comentários feitos em relação:

- Falta de disponibilidade de médicos;
- Grande demora para o agendamento de consultas e principalmente para liberação de exames;
- Descaso, demora e falta de atendimento em casos de emergência ou urgência no pronto atendimento;
- Valor do plano muito alto comparado a qualidade oferecida;
- Meio digital disponibilizado é ruim e difícil acesso.

11. Que nota você daria em relação à credibilidade da marca UNIMED? De 0 a 10

Média	Erro Padrão	Desvio padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
				Limite Inferior	Limite Superior
8,59	0,08	1,54	95%	8,44	8,75

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Nota 0	0	0,00%	5%	0,00%	95%	0,00%	0,00%
Nota 1	2	0,52%	5%	0,73%	95%	0,00%	1,25%
Nota 2	0	0,00%	5%	0,00%	95%	0,00%	0,00%
Nota 3	0	0,00%	5%	0,00%	95%	0,00%	0,00%
Nota 3,5	1	0,26%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
Nota 4	3	0,79%	5%	0,89%	95%	0,00%	1,67%
Nota 5	18	4,72%	5%	2,59%	95%	2,59%	6,85%
Nota 6	9	2,36%	5%	1,52%	95%	0,84%	3,89%
Nota 7	27	7,09%	5%	4,51%	95%	4,51%	9,66%
Nota 7,5	2	0,52%	5%	0,73%	95%	0,00%	1,25%
Nota 8	106	27,82%	5%	4,50%	95%	23,32%	32,32%
Nota 8,5	2	0,52%	5%	0,73%	95%	0,00%	1,25%
Nota 8,6	1	0,26%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
Nota 9	64	16,80%	5%	3,75%	95%	13,04%	20,55%
Nota 9,5	4	1,05%	5%	1,02%	95%	0,03%	2,07%
Nota 9,8	1	0,26%	5%	0,51%	95%	0,00%	0,78%
Nota 10	141	37,01%	5%	4,85%	95%	32,16%	41,86%
	381	100%					

RESPOSTAS	
Nota 0	0 (0,00%)
Nota 1	2 (0,52%)
Nota 2	0 (0,00%)
Nota 3	0 (0,00%)
Nota 3,5	1 (0,26%)
Nota 4	3 (0,78%)
Nota 5	18 (4,72%)
Nota 6	9 (2,36%)
Nota 7	27 (7,08%)
Nota 7,5	2 (0,52%)
Nota 8	106 (27,82%)
Nota 8,5	2 (0,52%)
Nota 8,6	1 (0,26%)
Nota 9	64 (16,78%)
Nota 9,5	4 (1,04%)
Nota 9,8	1 (0,26%)
Nota 10	141 (37,00%)

Tabela 14 – Resultados da Q11

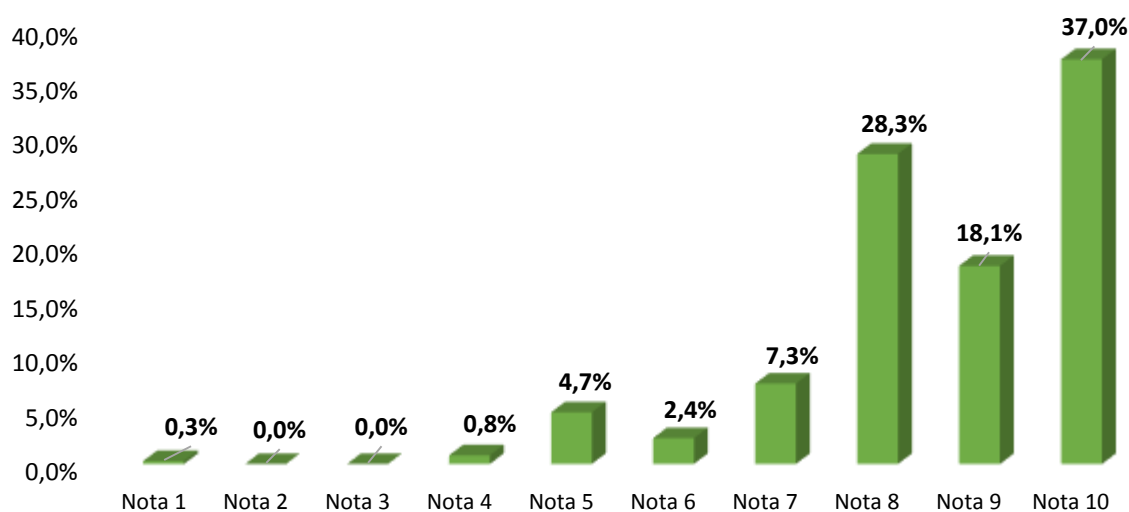


Gráfico 13 – Resultados da Q11

A maioria dos entrevistados atribuíram uma nota maior do que 5 para à credibilidade da marca UNIMED. Assim, dentre eles, 141 pessoas deram a nota máxima para o plano de saúde. Já aqueles que deram nota igual ou inferior a 5 se destacam os comentários feitos especificamente em relação ao atendimento em casos de urgência, ao aplicativo disponibilizado para agendamento de consultas, ao difícil acesso aos médicos e a liberação de exames.

III. CONCLUSÕES

De maneira geral, através da pesquisa é possível afirmar que resultados são positivos. Isso porque, nas duas questões que se referem a frequência de atendimento quando solicitado pelo beneficiário, prevalecem a classificação *sempre*, mostrando que o atendimento é concebido, apesar do tempo de espera e da qualidade oferecida muitas vezes não ser a esperada. Além disso, em relação a atenção recebida em clínicas e hospitais, por exemplo, os resultados também são satisfatórios se levar em consideração a predominância das avaliações *bom* e *muito bom*, apesar das ressalvas feitas pelos beneficiários. Ademais, quando se trata do teleatendimento e da resolução de problemas, a UNIMED, de acordo com os entrevistados, se sai bem ao passar as informações e/ou resolver as demandas quando são solicitadas. Assim, no levantamento geral, suas avaliações se destacam quanto à credibilidade. Fato esse que se observa na predominância das recomendações para amigos ou familiares e nas notas mais recebidas pelos entrevistados, ficando na média do 8,59.

INSTITUTO DE PESQUISA DE JABOTICABAL

Endereço: Rua São Sebastião, 179, Centro – Jaboticabal, SP

Telefone: (16) 3212-8405

Corpo técnico: Prof. Dr. Adriano dos Reis Lucente, Aimée Pichonelli,
João Pedro Fidelis, Débora Aparecida da Silva Ferreira, André José Biffi
Ribeiro e Guilherme José da Fonseca (CONRE-3: 8596-A).