



# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários **ANS**

Unimed Tatuí  
2023

# Objetivos

O objetivo principal da pesquisa é mensurar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora Unimed Tatuí.

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 e resultados da pesquisa está disponível no documento Parecer da Auditoria Independente, termos legais assinados e Relatório Final original com os resultados da pesquisa de satisfação 2022.

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

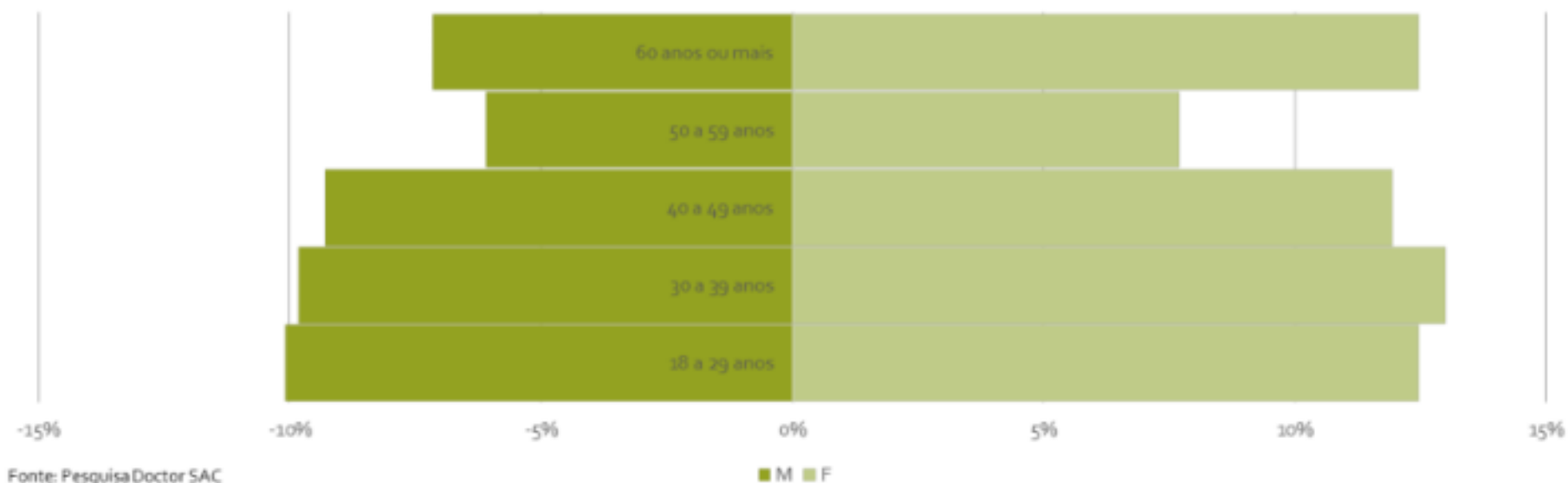
# PLANEJAMENTO AMOSTRAL

# Condução da pesquisa

- Responsável técnico da pesquisa: José Maria de Lima Junior
- Registro Profissional 7954-A - CONRE – 2ª Região
- Empresa responsável pela coleta dos dados da pesquisa: Doctor SAC
- Consultoria responsável pela auditoria independente: Sandro Chun - CPF: 021.002.307-43
- Amostra Aleatória Estratificada.
- Método de coleta: entrevistas via telefone.
- Tamanho do universo amostral: 13.838 beneficiários.
- Tamanho da amostra: 376 entrevistados para uma margem de erro de 4,99% e um nível de confiança ou significância de 95%.

- **Período de planejamento da pesquisa: 16 de janeiro de 2023 até 22 de janeiro de 2023.**
- **Período de coleta: 02 de fevereiro de 2023 até 21 de março de 2023.**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora UNIMED TATUÍ ativos em janeiro de 2023, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.**
- **Taxa de Respondentes: 27,07%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

# Composição dos Estratos

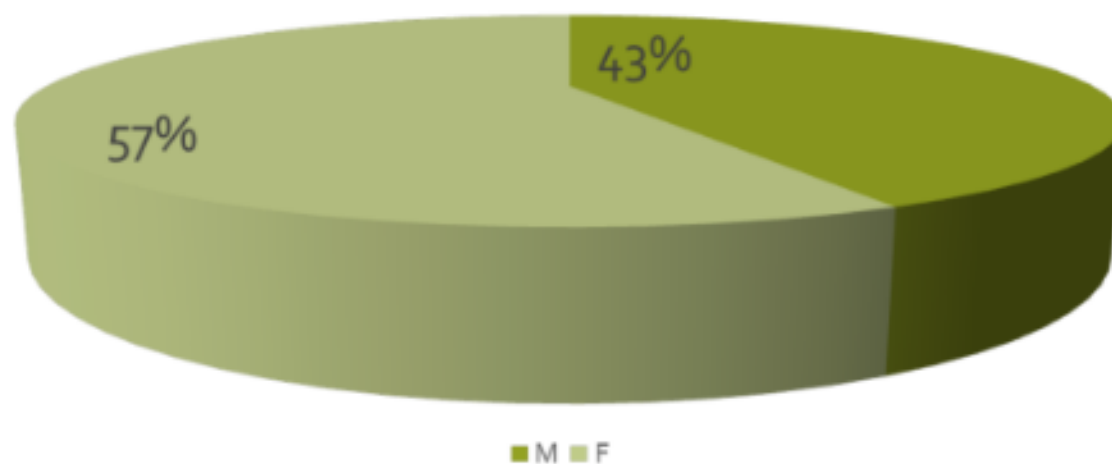


O gráfico acima mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita o sexo feminino.

Os percentuais por sexo e grupo etário dos estratos acima refletem fidedignamente as proporções da população na amostra.

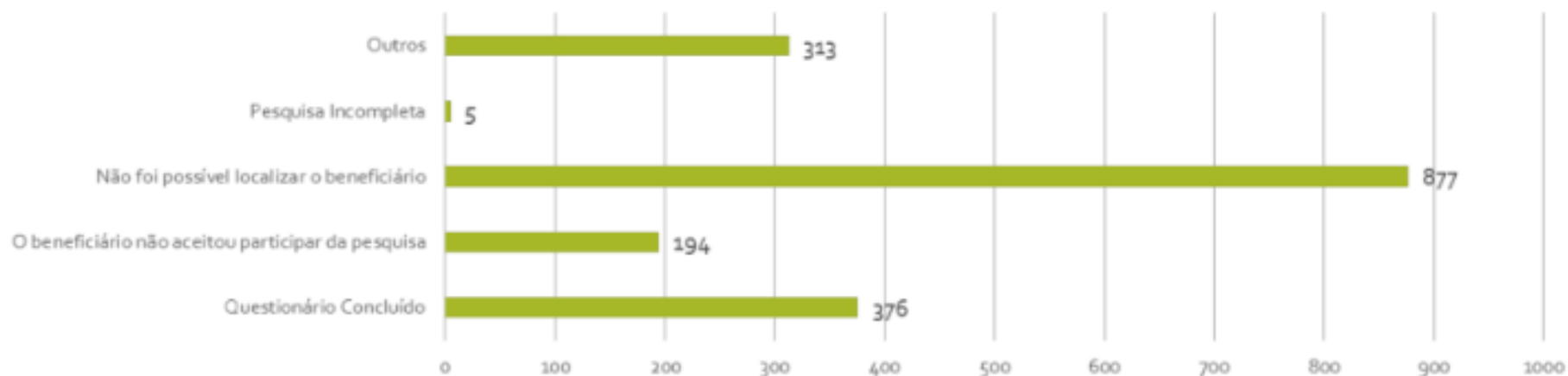
Com isso, percebe-se claramente a assimetria que existe entre os sexos havendo predominância de mulheres e sendo o grupo etário de 30 a 39 anos de idade aquele com a maior proporção de entrevistados.

# Características Gerais dos Entrevistados



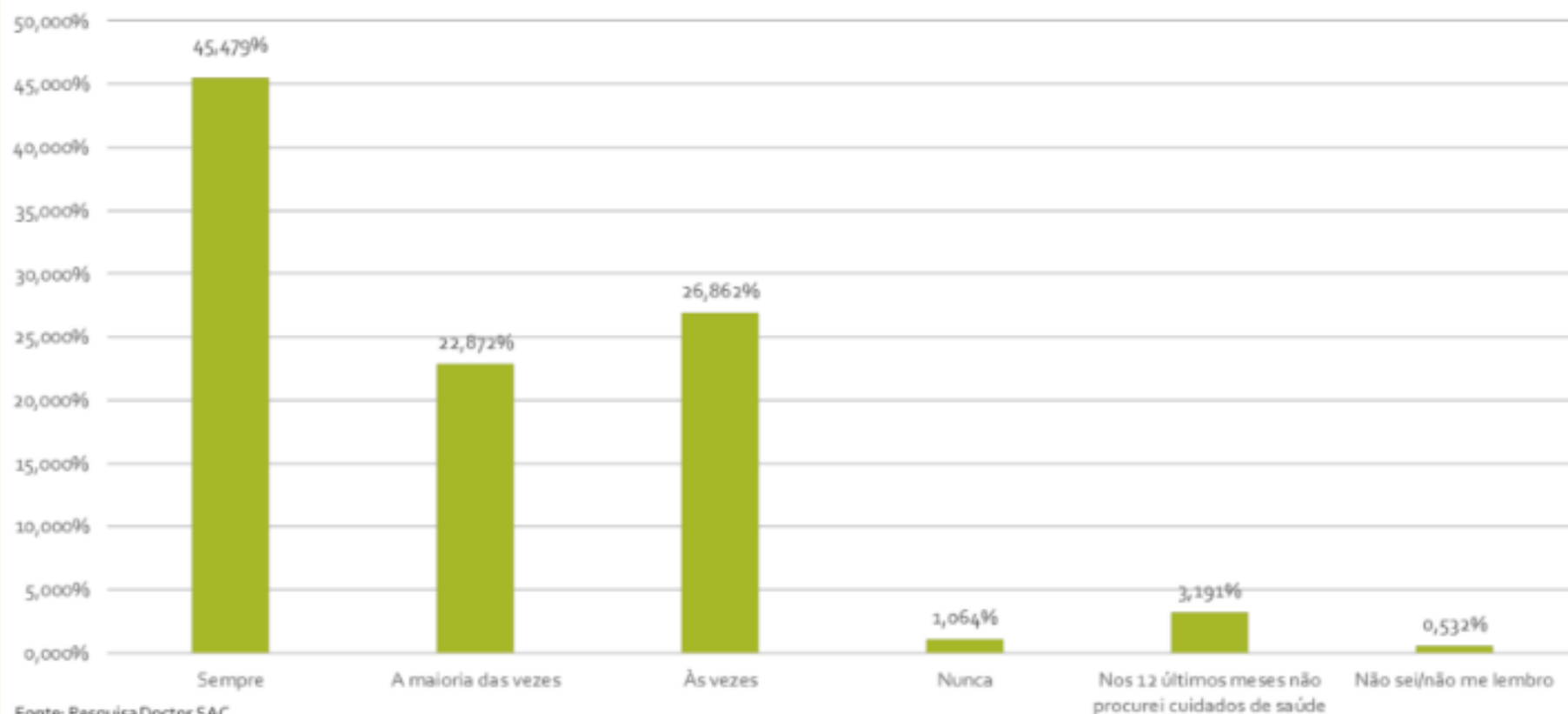
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

## Quantidade de Respondentes



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

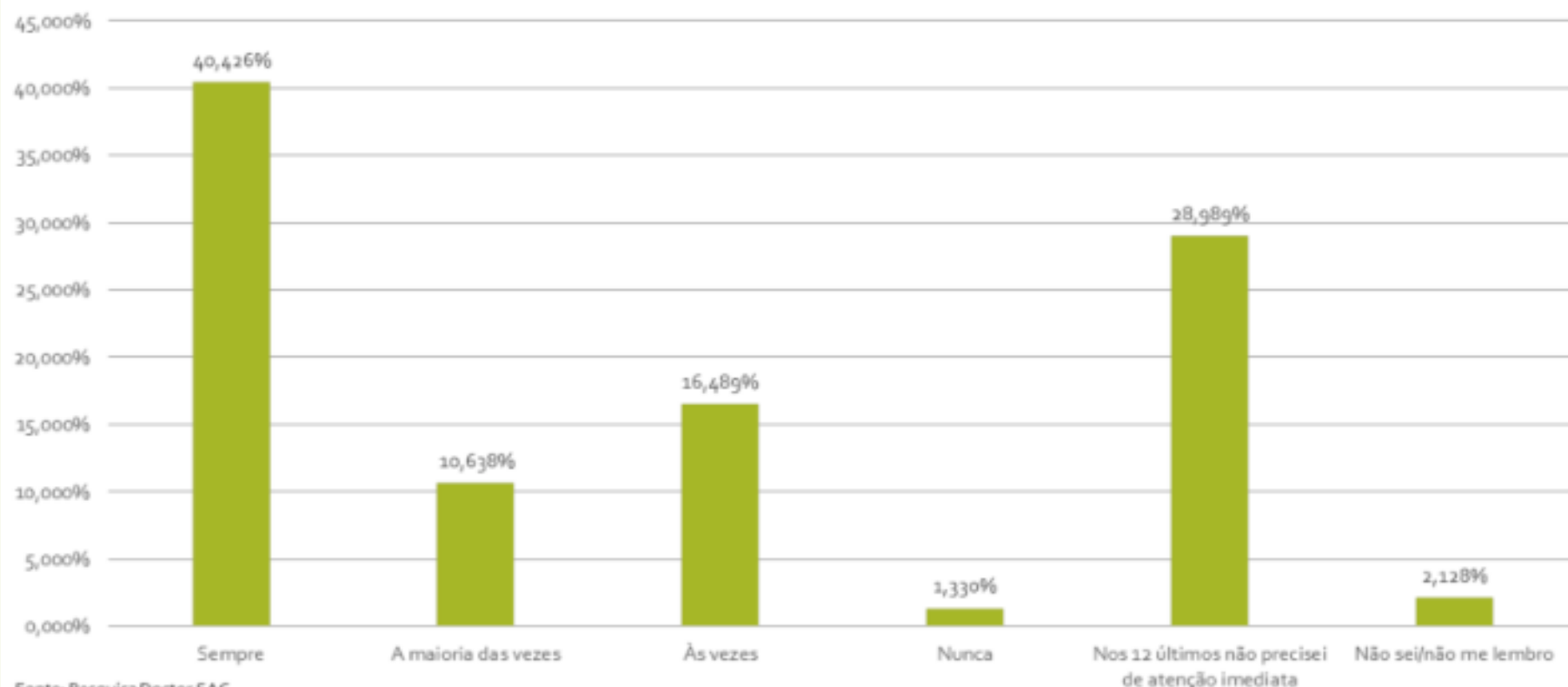
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



68% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED TATUÍ quando necessitaram dos seus serviços como consultas, exames ou tratamentos, sendo que 45% disseram que sempre foram atendidos.



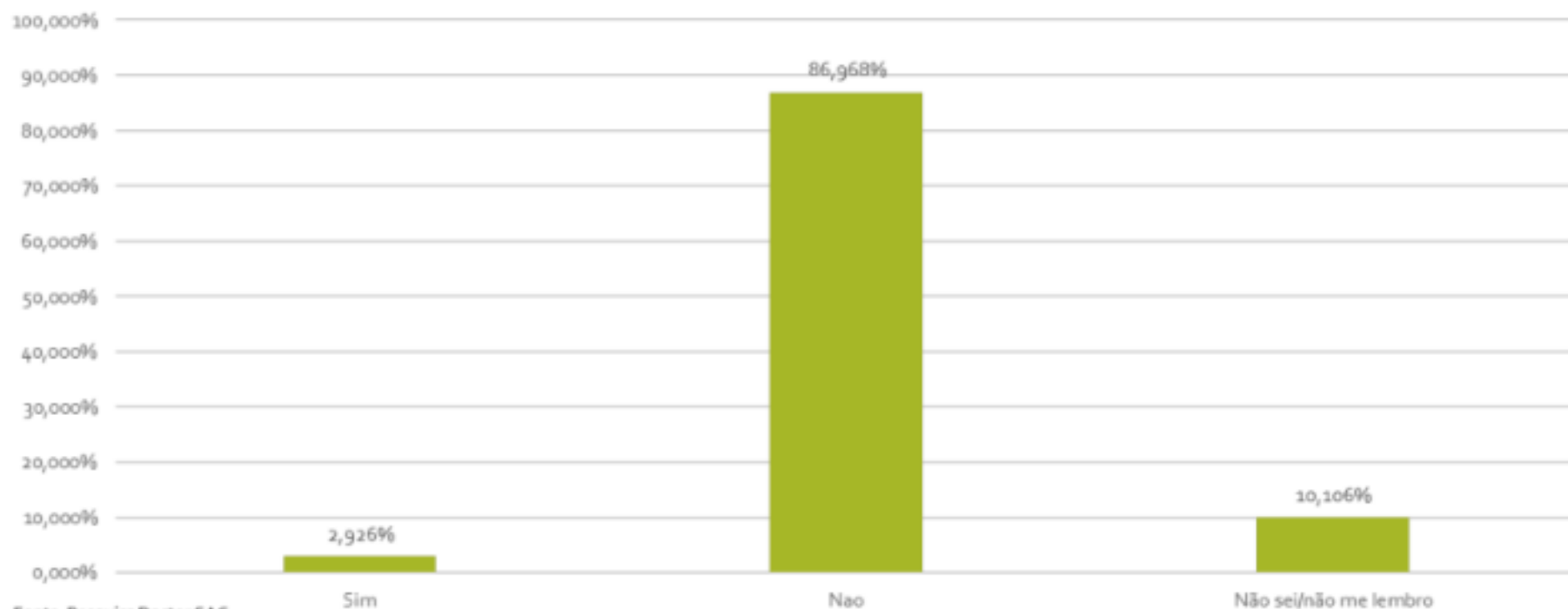
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

51% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED TATUÍ quando necessitaram de atenção imediata.

3. 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, consulta preventiva com dentista, etc?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Por outro lado, 87% dos respondentes disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos demonstrando a necessidade da UNIMED TATUÍ rever seus processos nesse sentido, pois consultas e exames preventivos podem agir no diagnóstico precoce de morbidades mitigando o risco da carteira, em termos de severidade e custo.

# Estatísticas por Perguntas

P1	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	171	45,48%	45,48%	2,57%	4,96%	5%	40,45%	50,51%
A maioria das vezes	86	22,87%	22,87%	2,17%	4,19%	5%	18,63%	27,12%
Às vezes	101	26,86%	26,86%	2,29%	4,42%	5%	22,38%	31,34%
Nunca	4	1,06%	1,06%	0,53%	1,02%	5%	0,03%	2,10%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	12	3,19%	3,19%	0,91%	1,75%	5%	1,41%	4,97%
Não sei/não me lembro	2	0,53%	0,53%	0,38%	0,73%	5%	0,00%	1,27%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

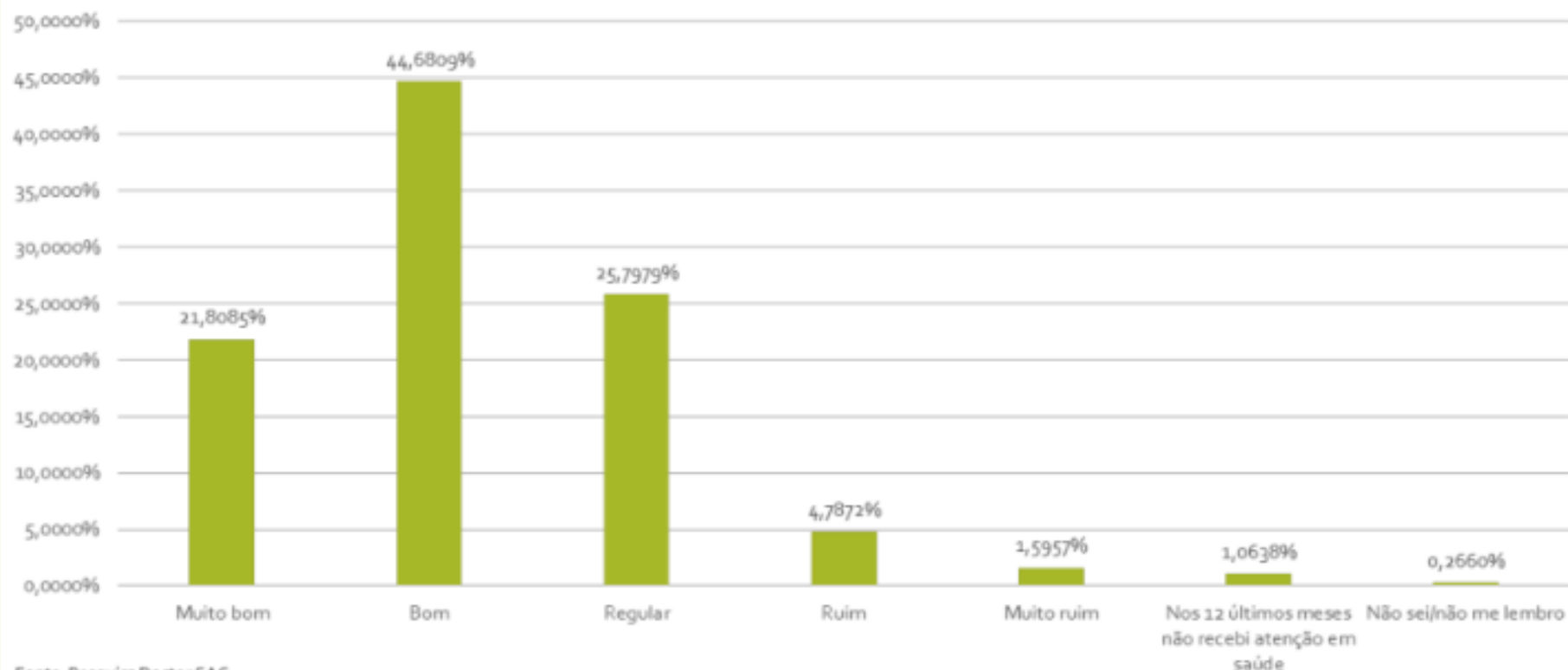
P2	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	152	40,426%	40,43%	2,53%	4,89%	5%	35,47%	45,39%
A maioria das vezes	40	10,638%	10,64%	1,59%	3,07%	5%	7,52%	13,75%
Às vezes	62	16,489%	16,49%	1,91%	3,70%	5%	12,74%	20,24%
Nunca	5	1,330%	1,33%	0,59%	1,14%	5%	0,17%	2,49%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	109	28,989%	28,99%	2,34%	4,52%	5%	24,40%	33,58%
Não sei/não me lembro	8	2,128%	2,13%	0,74%	1,44%	5%	0,67%	3,59%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P3	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	11	2,926%	2,93%	0,87%	1,68%	5%	1,22%	4,63%
Nao	327	86,968%	86,97%	1,74%	3,36%	5%	83,57%	90,37%
Não sei/não me lembro	38	10,106%	10,11%	1,55%	3,01%	5%	7,06%	13,15%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

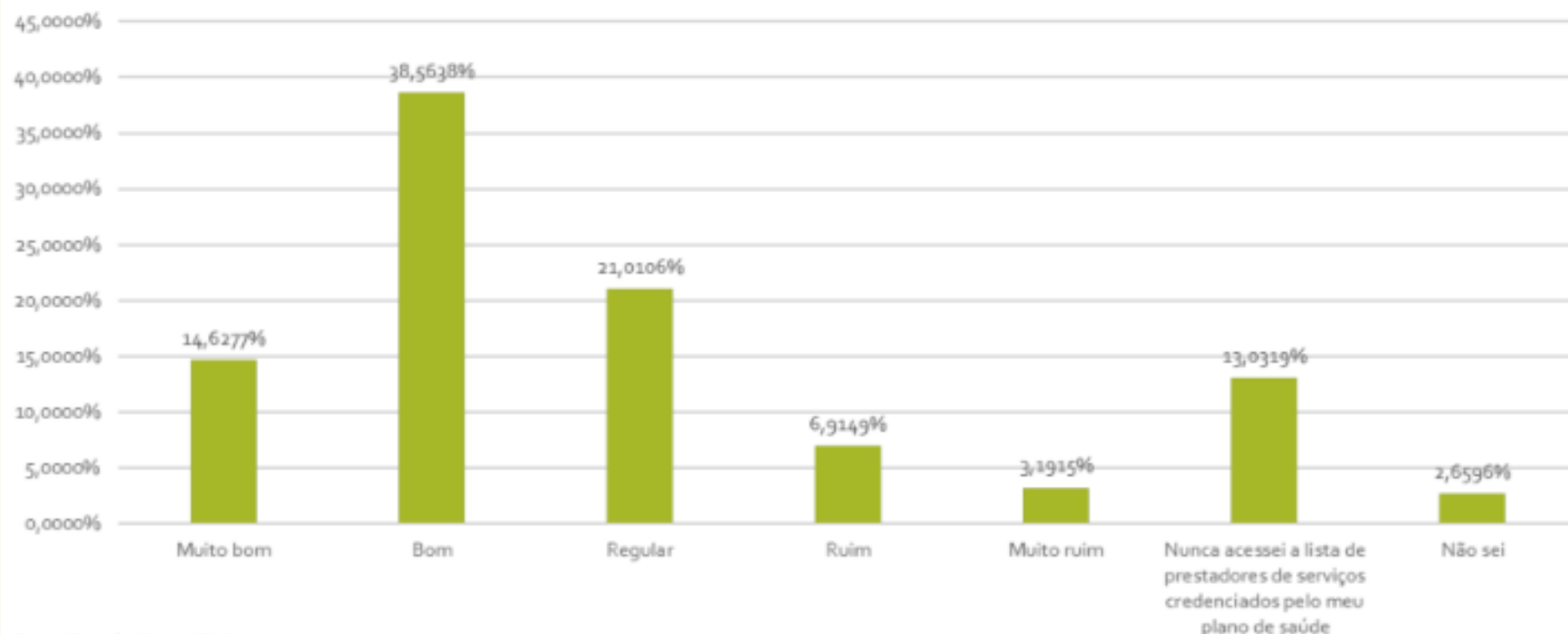
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

66% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED TATUÍ. Em contraponto, apenas 8% acenaram negativamente para este quesito.

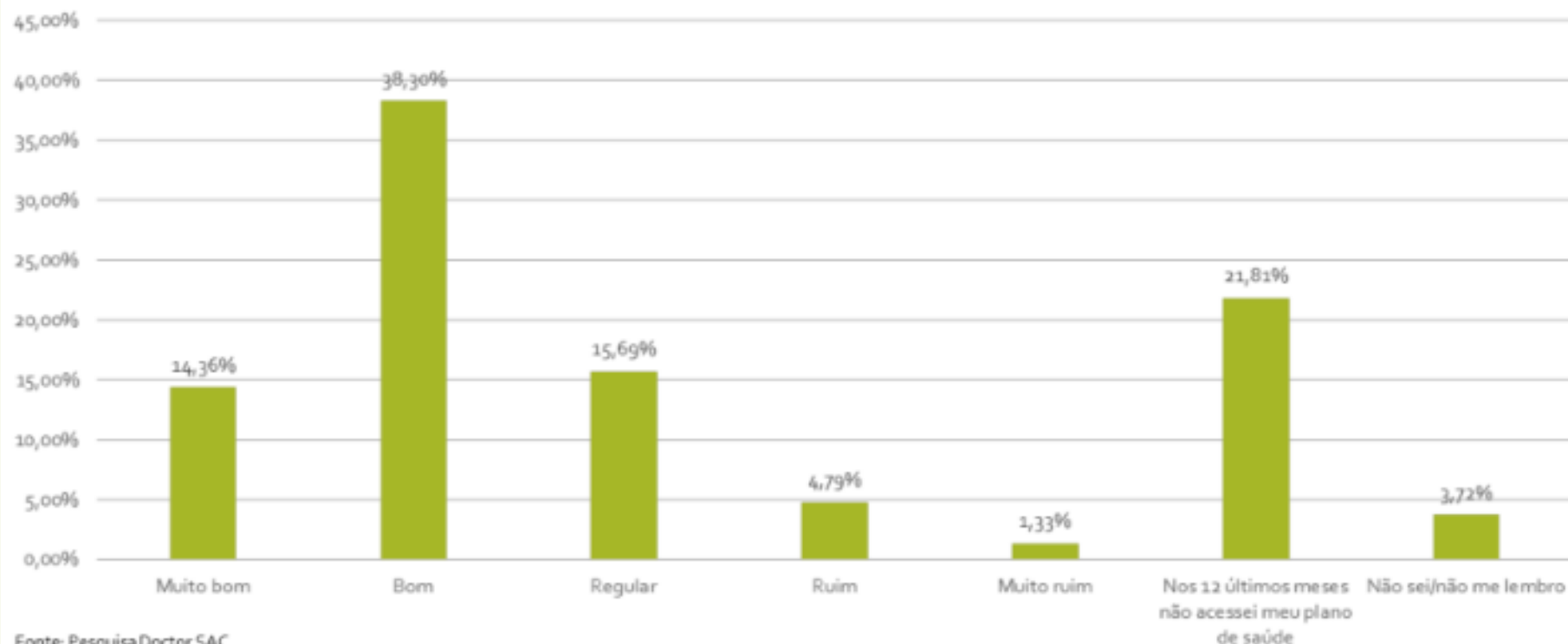
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

53% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação posicionaram-se positivamente nesta pergunta quanto a lista de credenciados e o seu meio disponibilização junto à UNIMED TATUÍ mostrando que a Empresa fornece um serviço de qualidade, de acordo com a opinião de seus clientes.

6. 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 às informações de que precisava?



53% dos respondentes avaliaram de forma positiva sua experiência com a UNIMED TATUÍ quanto aos serviços de atendimento e 6% se posicionaram de forma negativa.

# Estatísticas por Perguntas

P4	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	82	21,8085%	21,81%	2,13%	4,12%	5%	17,63%	25,98%
Bom	168	44,6809%	44,68%	2,56%	4,96%	5%	39,66%	49,71%
Regular	97	25,7979%	25,80%	2,26%	4,36%	5%	21,38%	30,22%
Ruim	18	4,7872%	4,79%	1,10%	2,13%	5%	2,63%	6,95%
Muito ruim	6	1,5957%	1,60%	0,65%	1,25%	5%	0,33%	2,86%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4	1,0638%	1,06%	0,53%	1,02%	5%	0,03%	2,10%
Não sei/não me lembro	1	0,2660%	0,27%	0,27%	0,51%	5%	0,00%	0,79%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

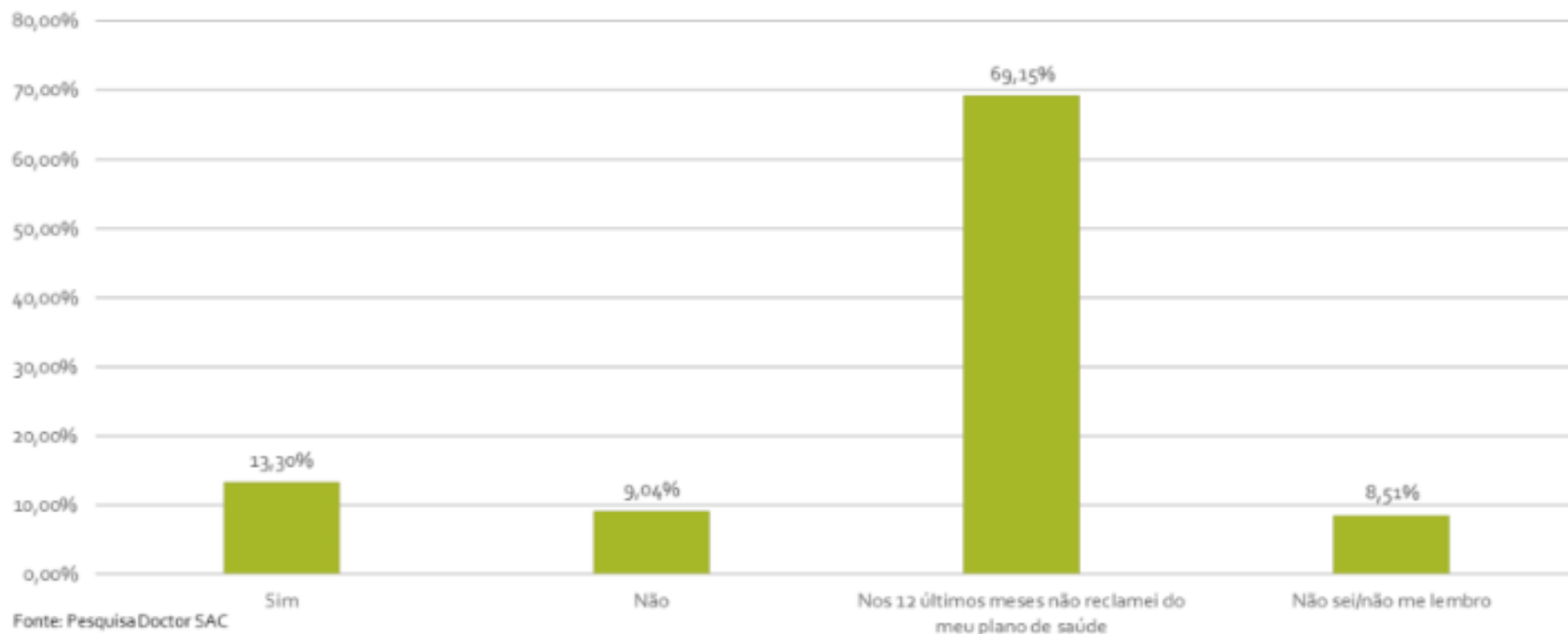
P5	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	55	14,6277%	14,63%	1,82%	3,52%	5%	11,06%	18,20%
Bom	145	38,5638%	38,56%	2,51%	4,85%	5%	33,64%	43,48%
Regular	79	21,0106%	21,01%	2,10%	4,06%	5%	16,89%	25,13%
Ruim	26	6,9149%	6,91%	1,31%	2,53%	5%	4,35%	9,48%
Muito ruim	12	3,1915%	3,19%	0,91%	1,75%	5%	1,41%	4,97%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	49	13,0319%	13,03%	1,74%	3,36%	5%	9,63%	16,43%
Não sei	10	2,6596%	2,66%	0,83%	1,60%	5%	1,03%	4,29%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P6	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	54	14,36%	14,36%	1,81%	3,50%	5%	10,82%	17,91%
Bom	144	38,30%	38,30%	2,51%	4,85%	5%	33,38%	43,21%
Regular	59	15,69%	15,69%	1,88%	3,63%	5%	12,02%	19,37%
Ruim	18	4,79%	4,79%	1,10%	2,13%	5%	2,63%	6,95%
Muito ruim	5	1,33%	1,33%	0,59%	1,14%	5%	0,17%	2,49%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	82	21,81%	21,81%	2,13%	4,12%	5%	17,63%	25,98%
Não sei/não me lembro	14	3,72%	3,72%	0,98%	1,89%	5%	1,81%	5,64%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

7. 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?

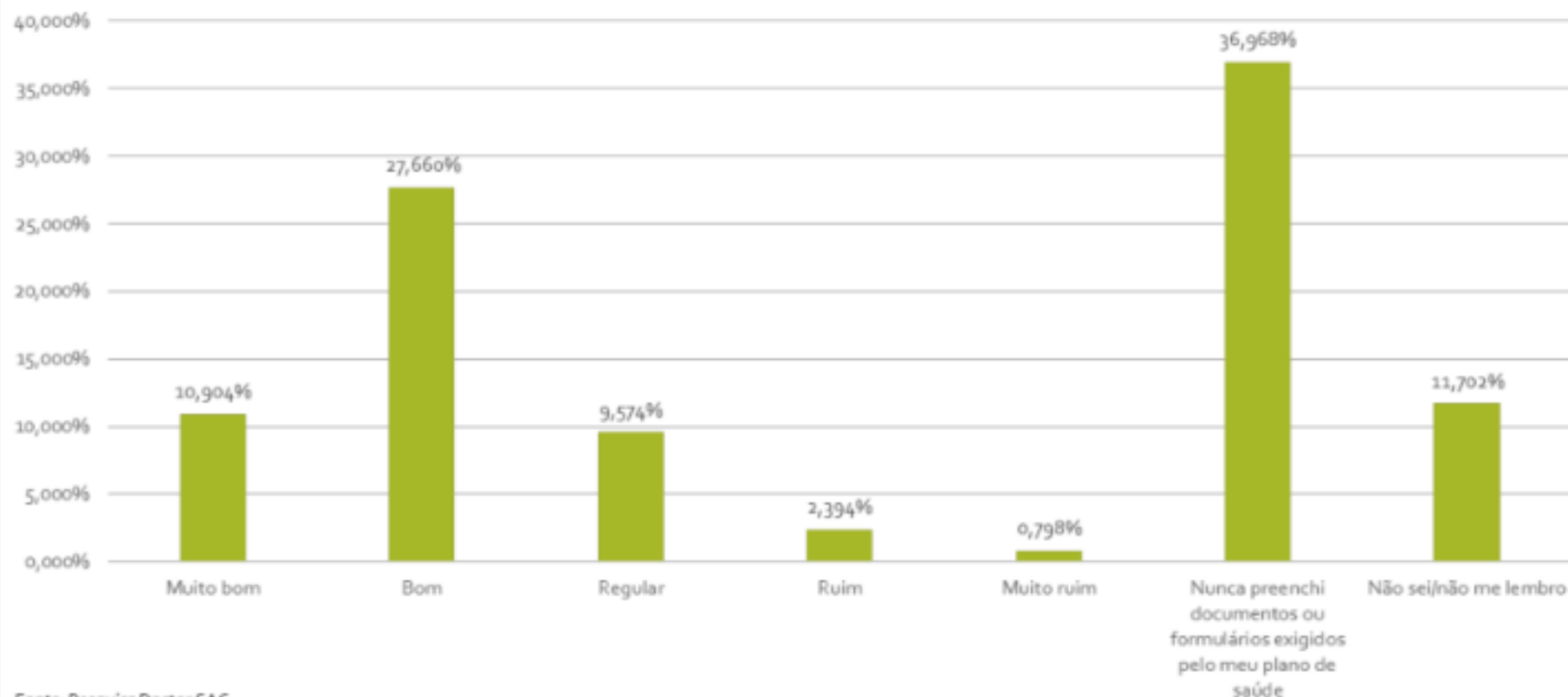


13% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED TATUÍ disseram que tiveram suas reclamações atendidas, 9% reclamaram que não tiveram suas reclamações atendidas.

Por outro lado, 69% disseram que não reclamaram nos últimos 12 meses somados aos 9% que declararam não saber ou não lembrar, talvez isto seja pelo fato destes entrevistados não terem do que reclamar, indicando possivelmente não possuir insatisfação com os serviços prestados.



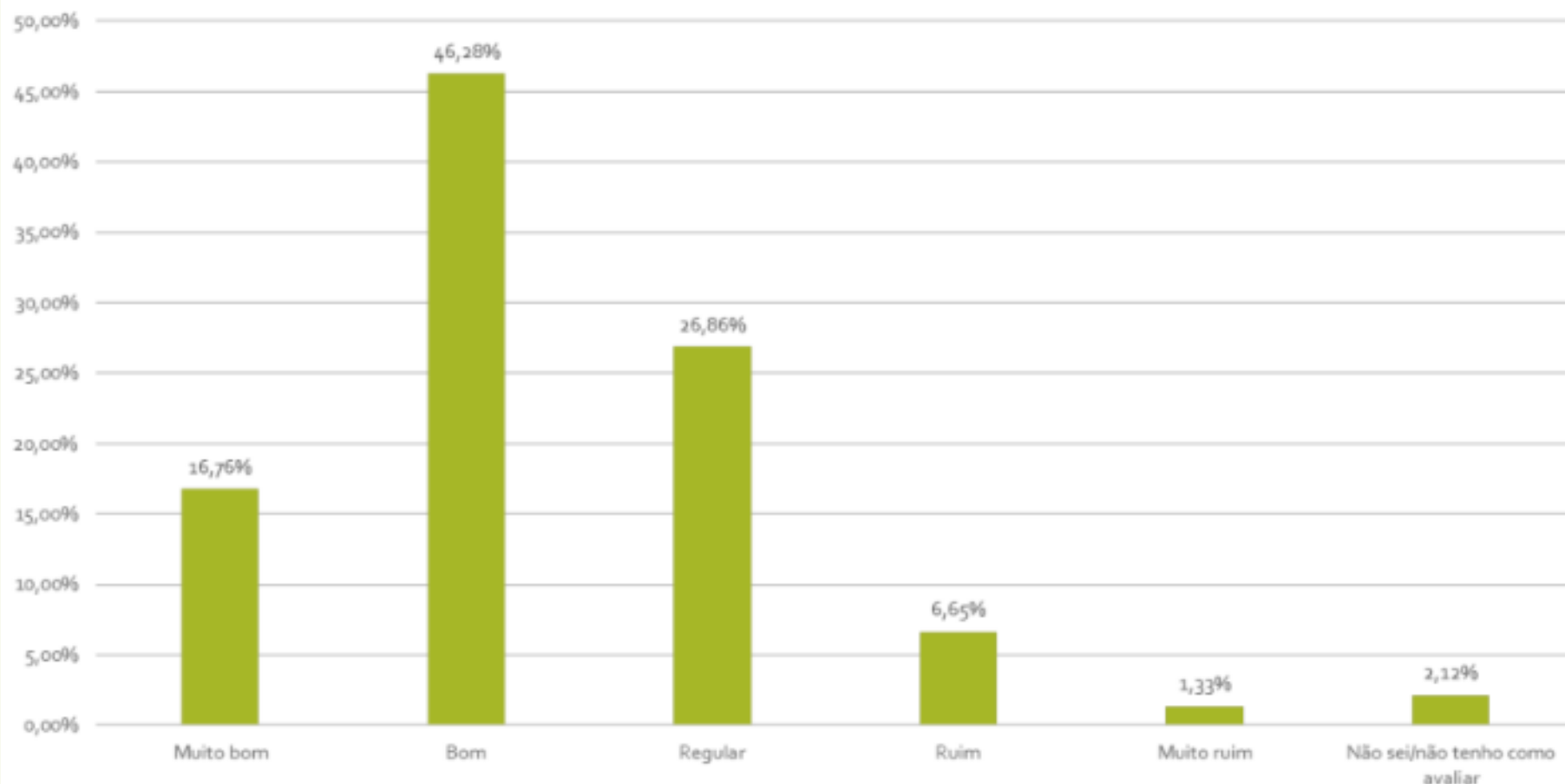
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

39% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pela UNIMED TATUÍ quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que apenas 3% avaliaram negativamente este quesito, enquanto que 37% nunca preencheram documentos ou formulários e, portanto, não sabem avaliar esta pergunta e se somam ao 12% que não sabem ou não lembram, totalizando quase 49% dos respondentes.

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

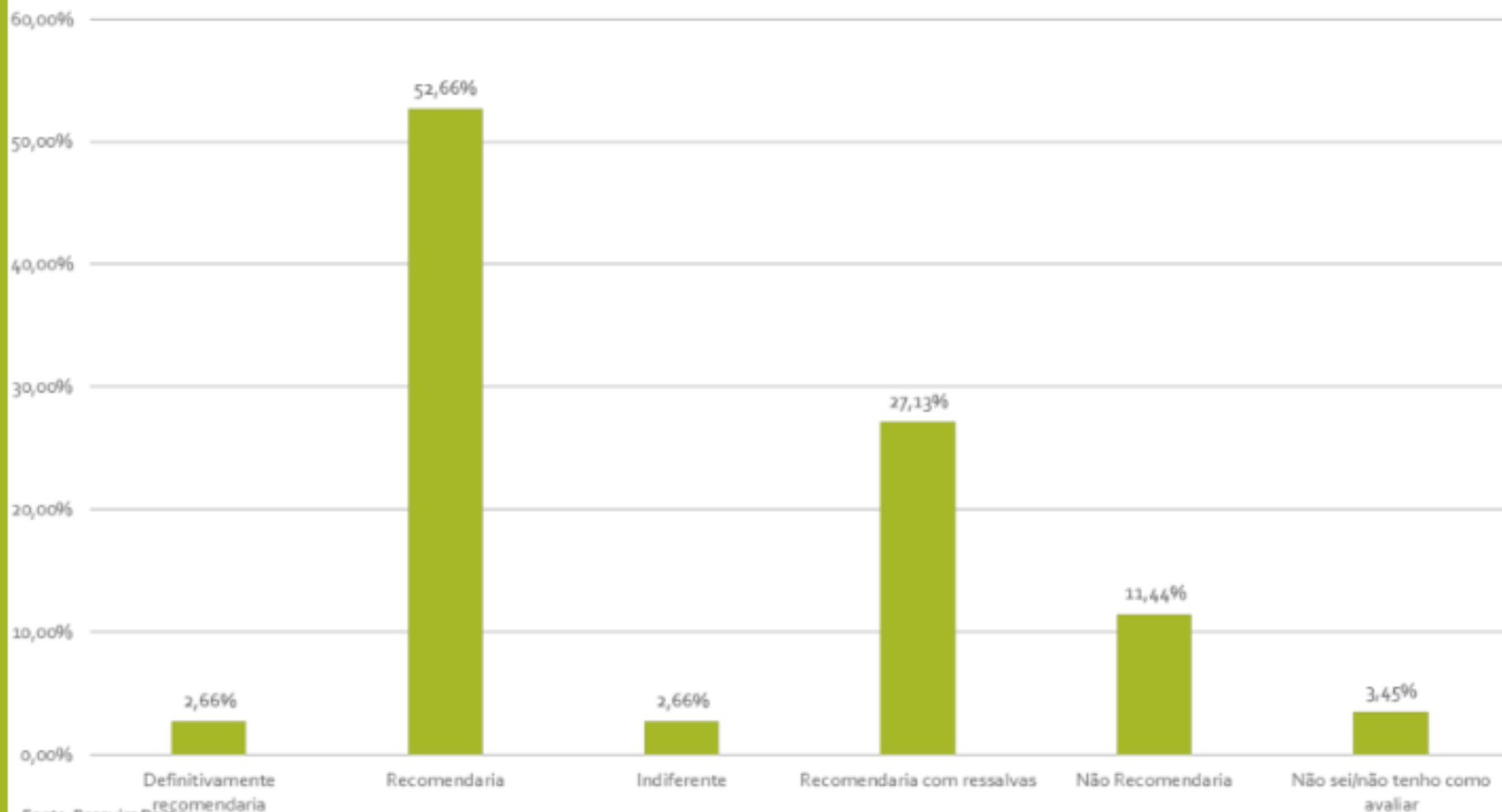


Fonte: Pesquisa Doctor

63% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED TATUÍ contra apenas 8% que avaliaram negativamente.

Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a 2% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.

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



Fonte: Pesquisa Doctor

A Pesquisa de Satisfação indica que 55% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares contra 39% de entrevistados que não recomendaram ou recomendariam com ressalvas.

# Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	50	13,30%	13,30%	1,75%	3,39%	5%	9,87%	16,73%
Não	34	9,04%	9,04%	1,48%	2,86%	5%	6,14%	11,94%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	260	69,15%	69,15%	2,38%	4,60%	5%	64,48%	73,82%
Não sei/não me lembro	32	8,51%	8,51%	1,44%	2,78%	5%	5,69%	11,33%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P8	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	41	10,904%	10,90%	1,61%	3,11%	5%	7,75%	14,05%
Bom	104	27,660%	27,66%	2,31%	4,46%	5%	23,14%	32,18%
Regular	36	9,574%	9,57%	1,52%	2,93%	5%	6,60%	12,55%
Ruim	9	2,394%	2,39%	0,79%	1,52%	5%	0,85%	3,94%
Muito ruim	3	0,798%	0,80%	0,46%	0,89%	5%	0,00%	1,70%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	139	36,968%	36,97%	2,49%	4,81%	5%	32,09%	41,85%
Não sei/não me lembro	44	11,702%	11,70%	1,66%	3,20%	5%	8,45%	14,95%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P9	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	63	16,76%	16,76%	1,93%	3,72%	5%	12,98%	20,53%
Bom	174	46,28%	46,28%	2,57%	4,97%	5%	41,24%	51,32%
Regular	101	26,86%	26,86%	2,29%	4,42%	5%	22,38%	31,34%
Ruim	25	6,65%	6,65%	1,28%	2,48%	5%	4,13%	9,17%
Muito ruim	5	1,33%	1,33%	0,59%	1,14%	5%	0,17%	2,49%
Não sei/não tenho como avaliar	8	2,12%	2,13%	0,74%	1,44%	5%	0,67%	3,59%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P10	Frequência (n <sub>i</sub> )	Percentual (f <sub>i</sub> )	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	10	2,66%	2,66%	0,83%	1,60%	5%	1,03%	4,29%
Recomendaria	198	52,66%	52,66%	2,57%	4,98%	5%	47,61%	57,71%
Indiferente	10	2,66%	2,66%	0,83%	1,60%	5%	1,03%	4,29%
Recomendaria com ressalvas	102	27,13%	27,13%	2,29%	4,43%	5%	22,63%	31,62%
Não Recomendaria	43	11,44%	11,44%	1,64%	3,17%	5%	8,22%	14,65%
Não sei/não tenho como avaliar	13	3,45%	3,46%	0,94%	1,82%	5%	1,61%	5,30%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

# Ressalvas

As 10 perguntas aplicadas na Pesquisa de Satisfação da Operadora UNIMED TATUÍ são do tipo categórica.

Desta forma, o cálculo do erro padrão, erro amostral e os limites inferior e superior se deram para cada nível de resposta de cada pergunta, conforme as tabelas que constam nos *slides* com títulos “Estatísticas por Perguntas” e que são embasados em obras como “DOBSON, A. J. An introduction to generalized linear models. 2. ed. London: Chapman & Hall, 2002.” e “McCULLAGH, P. and NELDER, J. A. Generalized Linear Models. 1. ed. London: Chapman and Hall, 1983.”.

# Conclusões sobre a Pesquisa de Satisfação

***A grosso modo***, a Operadora Unimed Tatuí apresentou em sua Pesquisa de Satisfação as seguintes informações:

- **Considerando o perfil dos entrevistados, com base na distribuição por sexo e idade, verificou-se a predominância de mulheres frente aos homens e a faixa etária entre 30 e 39 anos de idade com maior frequência.**
- **A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.**
- **Corroborando com as considerações acima, 55% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares.**