



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários **ANS**

Unimed Tatuí
2024

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 2023.

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

PLANEJAMENTO AMOSTRAL

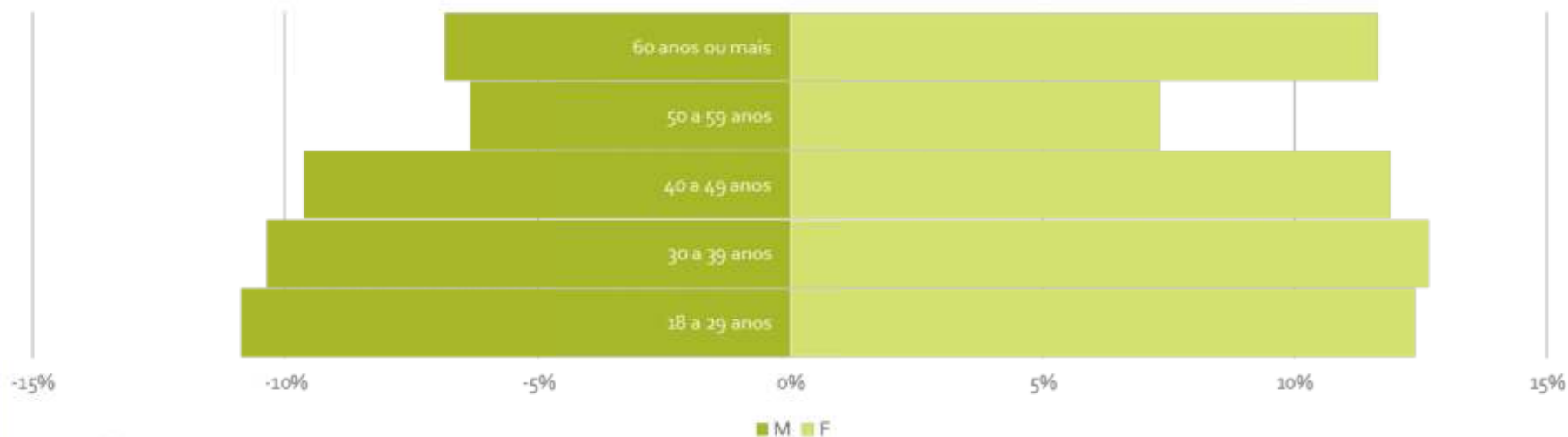
Condução da pesquisa

- 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: 15.545 beneficiários.
- Tamanho da amostra: 395 entrevistados para uma margem de erro de 4,86% e um nível de confiança ou significância de 95%.

- **Período de planejamento da pesquisa: 03 de janeiro de 2024 até 09 de janeiro de 2024.**
- **Período de coleta: 11 de janeiro de 2024 até 08 de fevereiro de 2024.**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora UNIMED TATUÍ ativos em janeiro de 2024, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.**
- **Taxa de Respondentes: 34,68%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

Composição dos Estratos

Composição dos Estratos



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

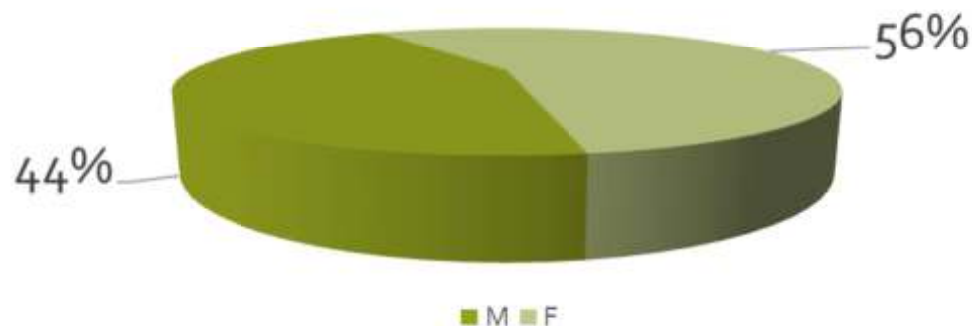
O gráfico acima mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita o sexo feminino.

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.

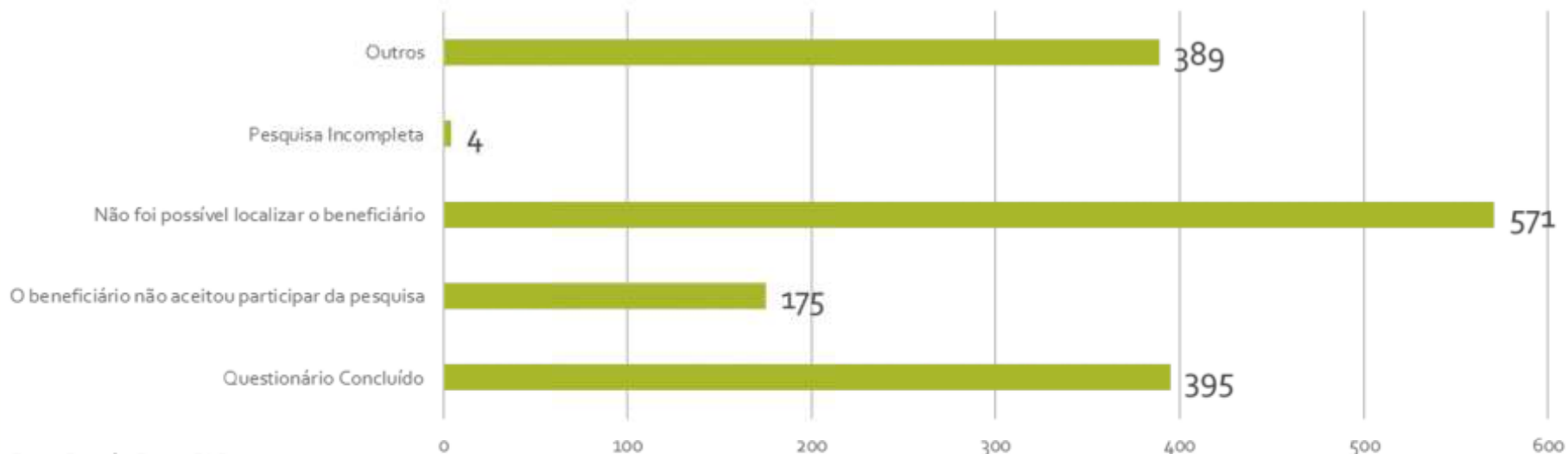
Características Gerais dos Entrevistados

Masculino x Feminino



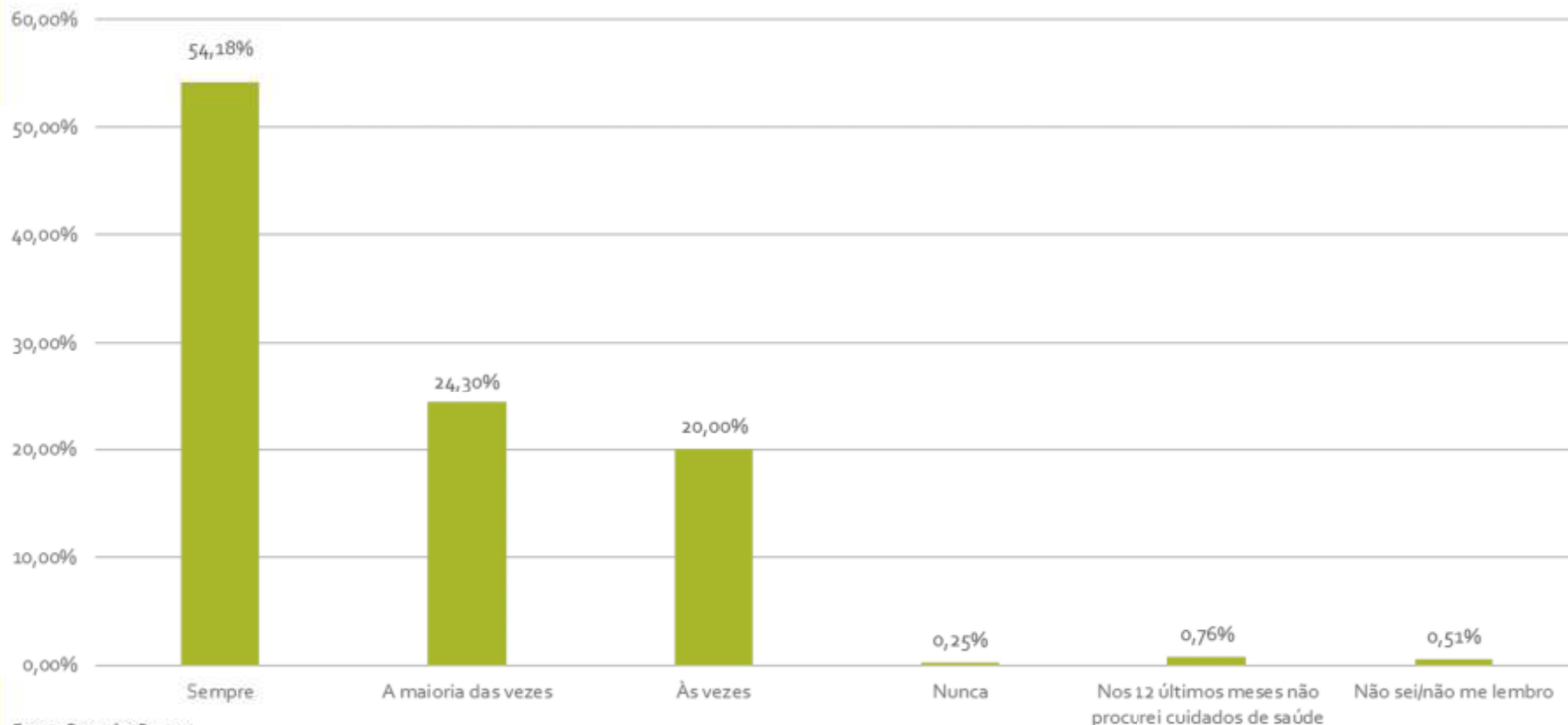
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Quantidade de Respondentes



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

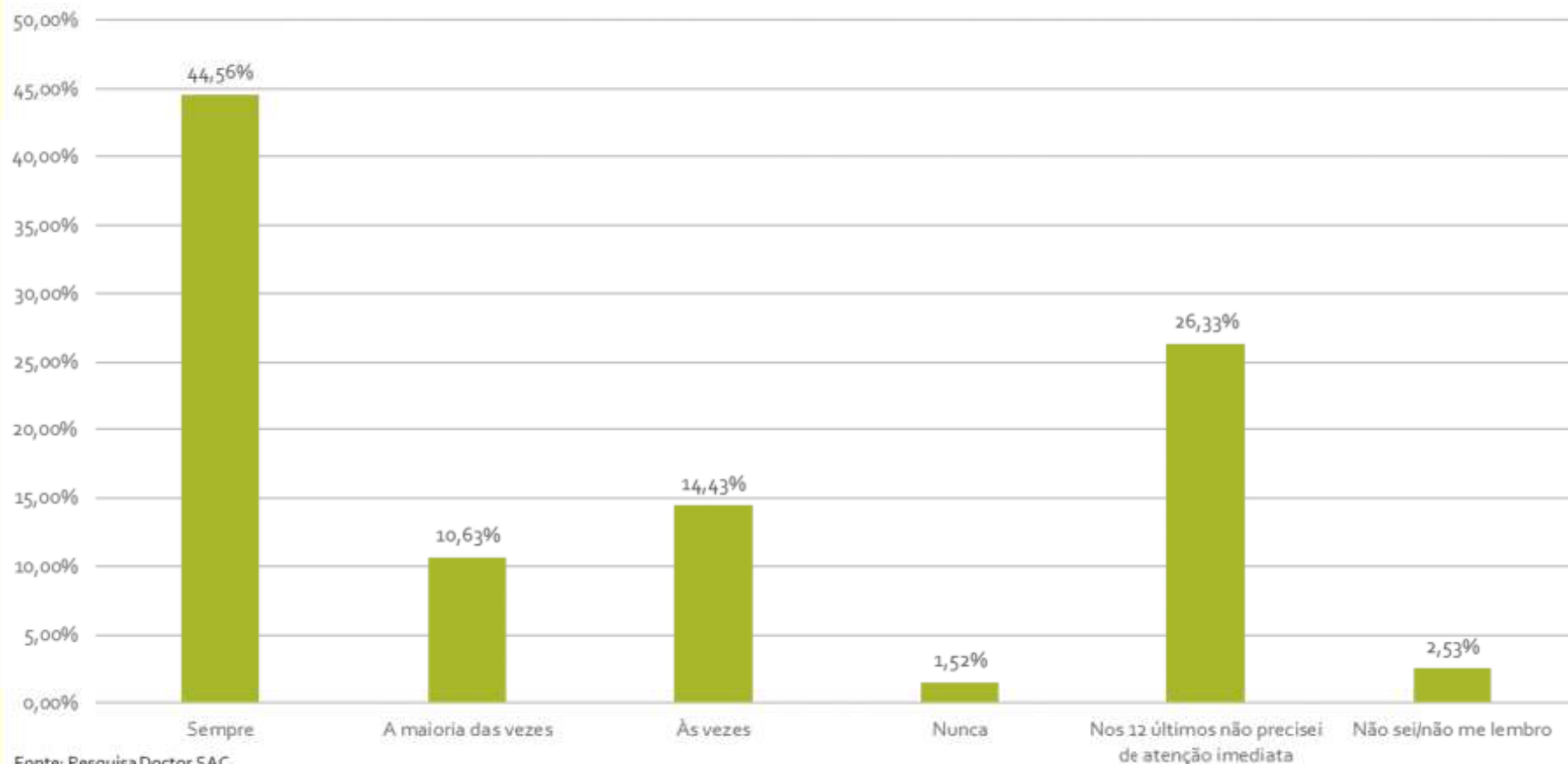
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Fonte: Pesquisa Doctor

78% 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 54% disseram que sempre foram atendidos.

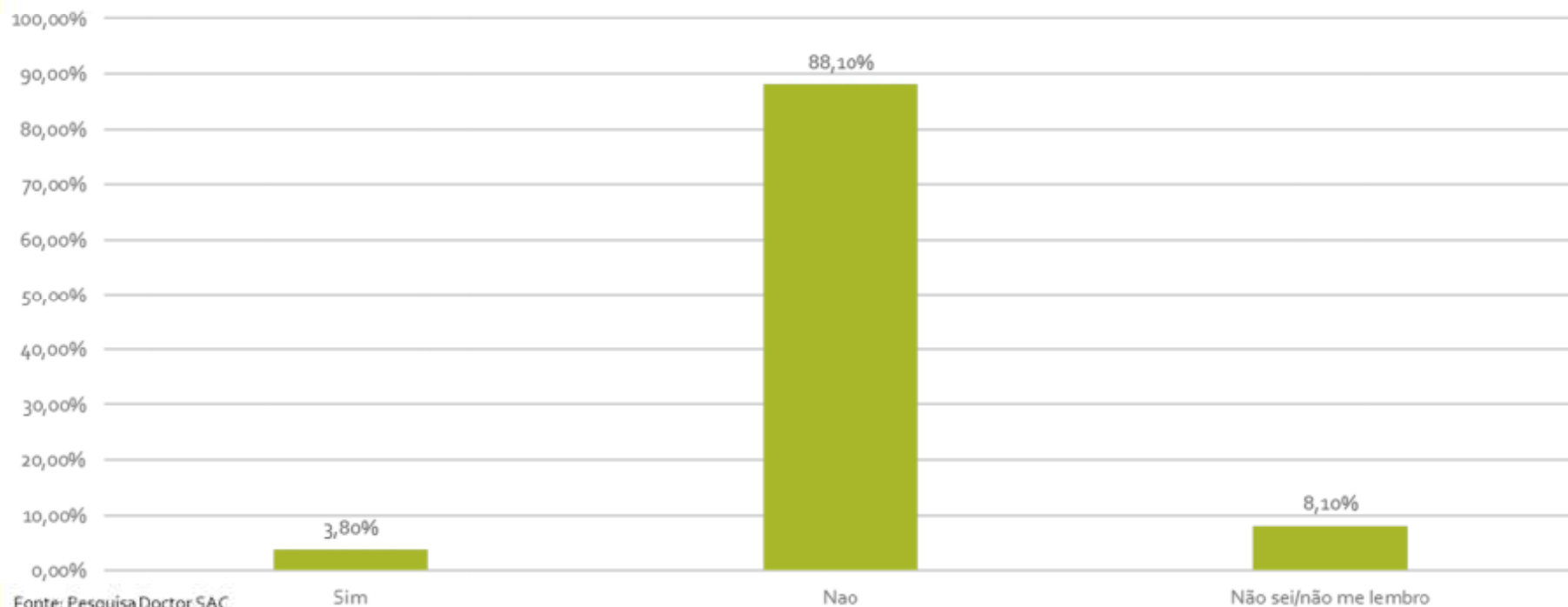
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

55% 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?



Por outro lado, 88% 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 _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	214	214	54,18%	54%	54,18%	2,51%	4,85%	5%	49,26%	59,09%
A maioria das vezes	96	310	24,30%	78%	24,30%	2,16%	4,17%	5%	20,07%	28,53%
Às vezes	79	389	20,00%	98%	20,00%	2,01%	3,89%	5%	16,06%	23,94%
Nunca	1	390	0,25%	99%	0,25%	0,25%	0,49%	5%	0,00%	0,75%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3	393	0,76%	99%	0,76%	0,44%	0,84%	5%	0,00%	1,62%
Não sei/não me lembro	2	395	0,51%	100%	0,51%	0,36%	0,69%	5%	0,00%	1,21%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

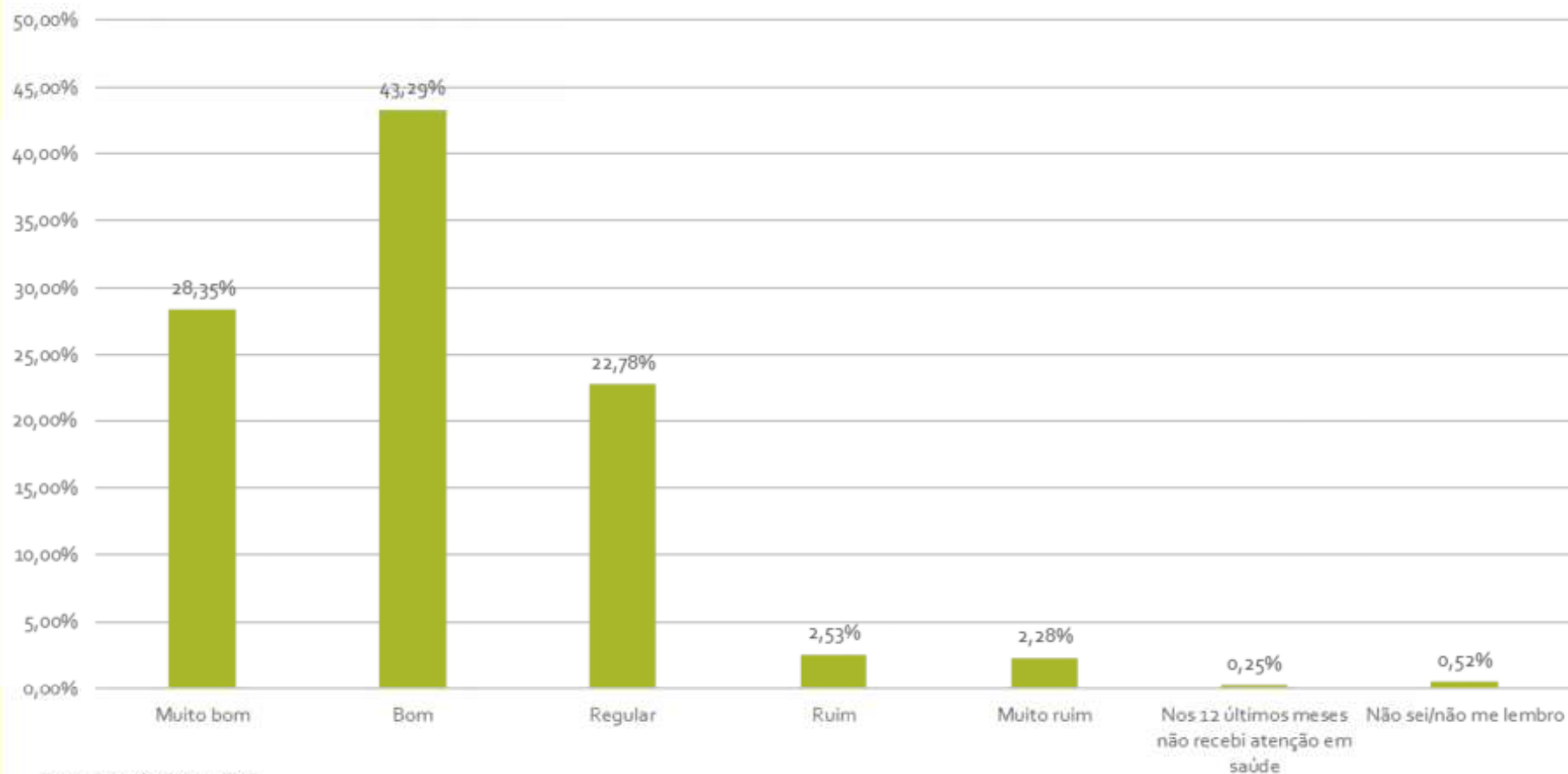
P2	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	176	176	44,56%	45%	44,56%	2,50%	4,83%	5%	39,66%	49,46%
A maioria das vezes	42	218	10,63%	55%	10,63%	1,55%	3,00%	5%	7,59%	13,67%
Às vezes	57	275	14,43%	70%	14,43%	1,77%	3,42%	5%	10,96%	17,90%
Nunca	6	281	1,52%	71%	1,52%	0,62%	1,19%	5%	0,31%	2,73%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	104	385	26,33%	97%	26,33%	2,22%	4,28%	5%	21,99%	30,67%
Não sei/não me lembro	10	395	2,53%	100%	2,53%	0,79%	1,53%	5%	0,98%	4,08%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P3	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	15	15	3,80%	4%	3,80%	0,96%	1,86%	5%	1,91%	5,68%
Nao	348	363	88,10%	92%	88,10%	1,63%	3,15%	5%	84,91%	91,29%
Não sei/não me lembro	32	395	8,10%	100%	8,10%	1,37%	2,65%	5%	5,41%	10,79%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

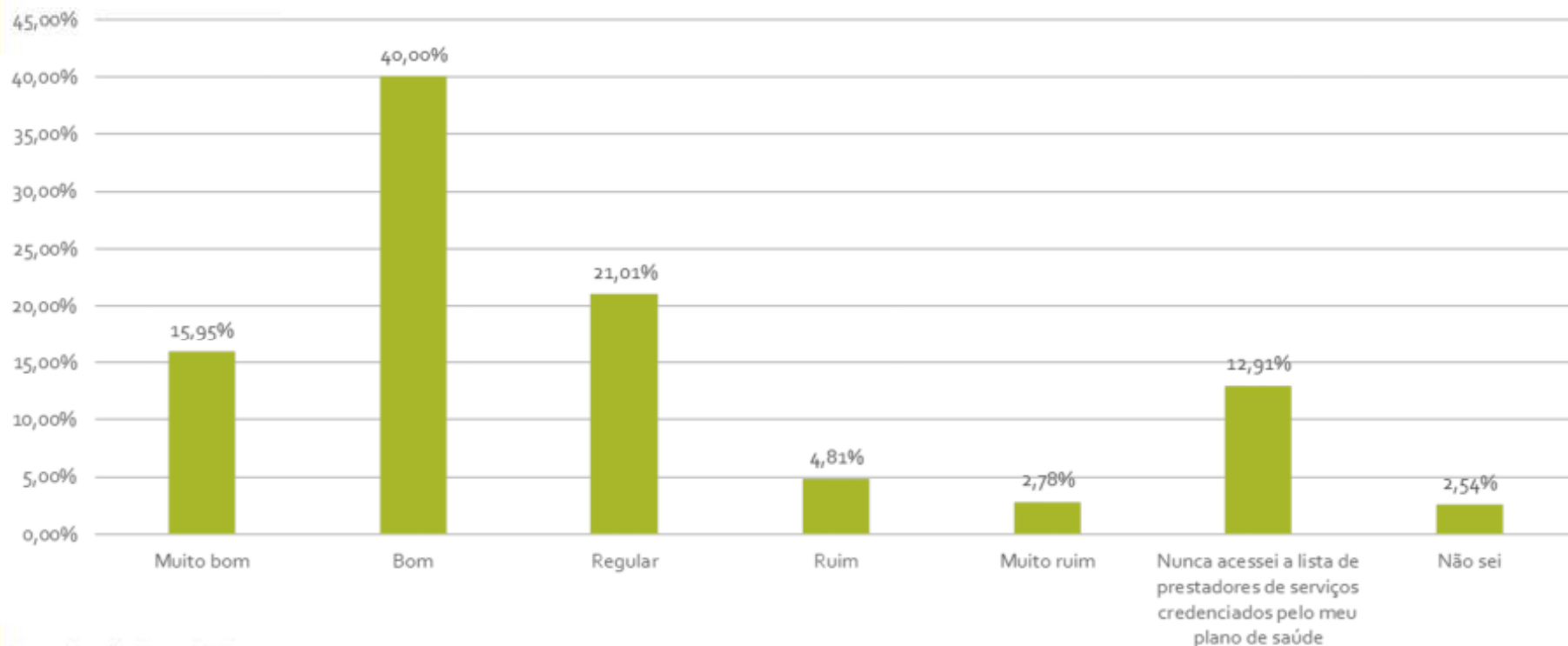
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

71% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED TATUÍ. Em contraponto, apenas 4% acenaram negativamente para este quesito.

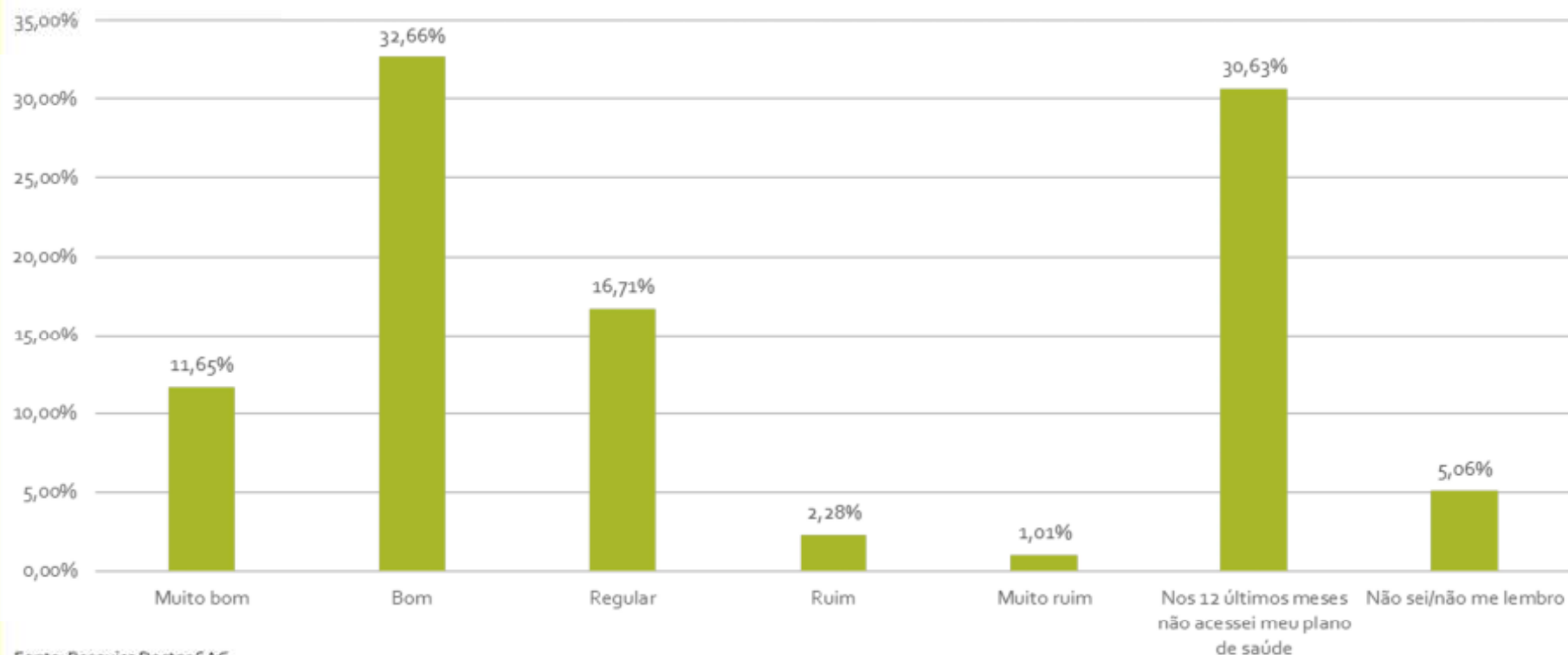
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

56% 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?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

44% dos respondentes avaliaram de forma positiva sua experiência com a UNIMED TATUÍ quanto aos serviços de atendimento e 3% se posicionaram de forma negativa.

Estatísticas por Perguntas

P4	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	112	112	28,35%	28%	28,35%	2,27%	4,38%	5%	23,91%	32,80%
Bom	171	283	43,29%	72%	43,29%	2,49%	4,82%	5%	38,40%	48,18%
Regular	90	373	22,78%	94%	22,78%	2,11%	4,08%	5%	18,65%	26,92%
Ruim	10	383	2,53%	97%	2,53%	0,79%	1,53%	5%	0,98%	4,08%
Muito ruim	9	392	2,28%	99%	2,28%	0,75%	1,45%	5%	0,81%	3,75%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	1	393	0,25%	99%	0,25%	0,25%	0,49%	5%	0,00%	0,75%
Não sei/não me lembro	2	395	0,52%	100%	0,51%	0,36%	0,70%	5%	0,00%	1,21%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

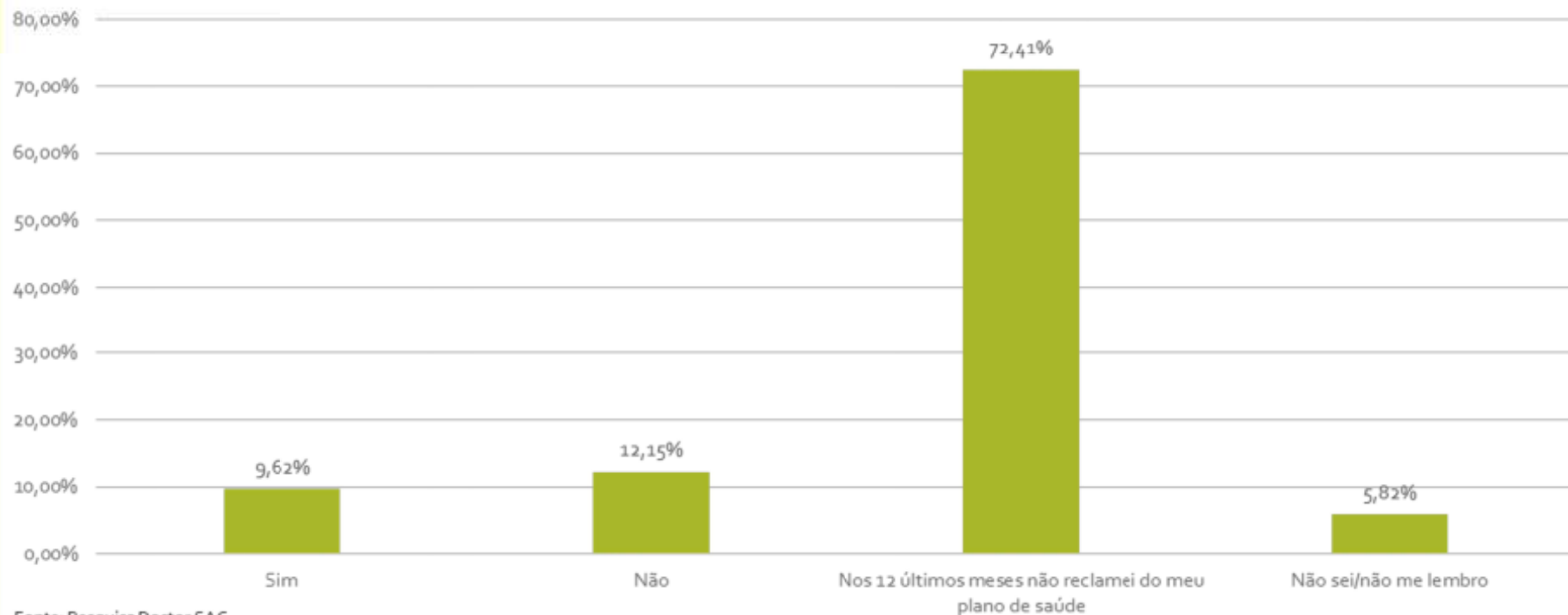
P5	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	63	63	15,95%	16%	15,95%	1,84%	3,56%	5%	12,34%	19,56%
Bom	158	221	40,00%	56%	40,00%	2,46%	4,77%	5%	35,17%	44,83%
Regular	83	304	21,01%	77%	21,01%	2,05%	3,96%	5%	16,99%	25,03%
Ruim	19	323	4,81%	82%	4,81%	1,08%	2,08%	5%	2,70%	6,92%
Muito ruim	11	334	2,78%	85%	2,78%	0,83%	1,60%	5%	1,16%	4,41%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	51	385	12,91%	97%	12,91%	1,69%	3,26%	5%	9,60%	16,22%
Não sei	10	395	2,54%	100%	2,53%	0,79%	1,53%	5%	0,98%	4,08%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P6	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	46	46	11,65%	12%	11,65%	1,61%	3,12%	5%	8,48%	14,81%
Bom	129	175	32,66%	44%	32,66%	2,36%	4,56%	5%	28,03%	37,28%
Regular	66	241	16,71%	61%	16,71%	1,88%	3,63%	5%	13,03%	20,39%
Ruim	9	250	2,28%	63%	2,28%	0,75%	1,45%	5%	0,81%	3,75%
Muito ruim	4	254	1,01%	64%	1,01%	0,50%	0,97%	5%	0,03%	2,00%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	121	375	30,63%	95%	30,63%	2,32%	4,48%	5%	26,09%	35,18%
Não sei/não me lembro	20	395	5,06%	100%	5,06%	1,10%	2,13%	5%	2,90%	7,23%

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?

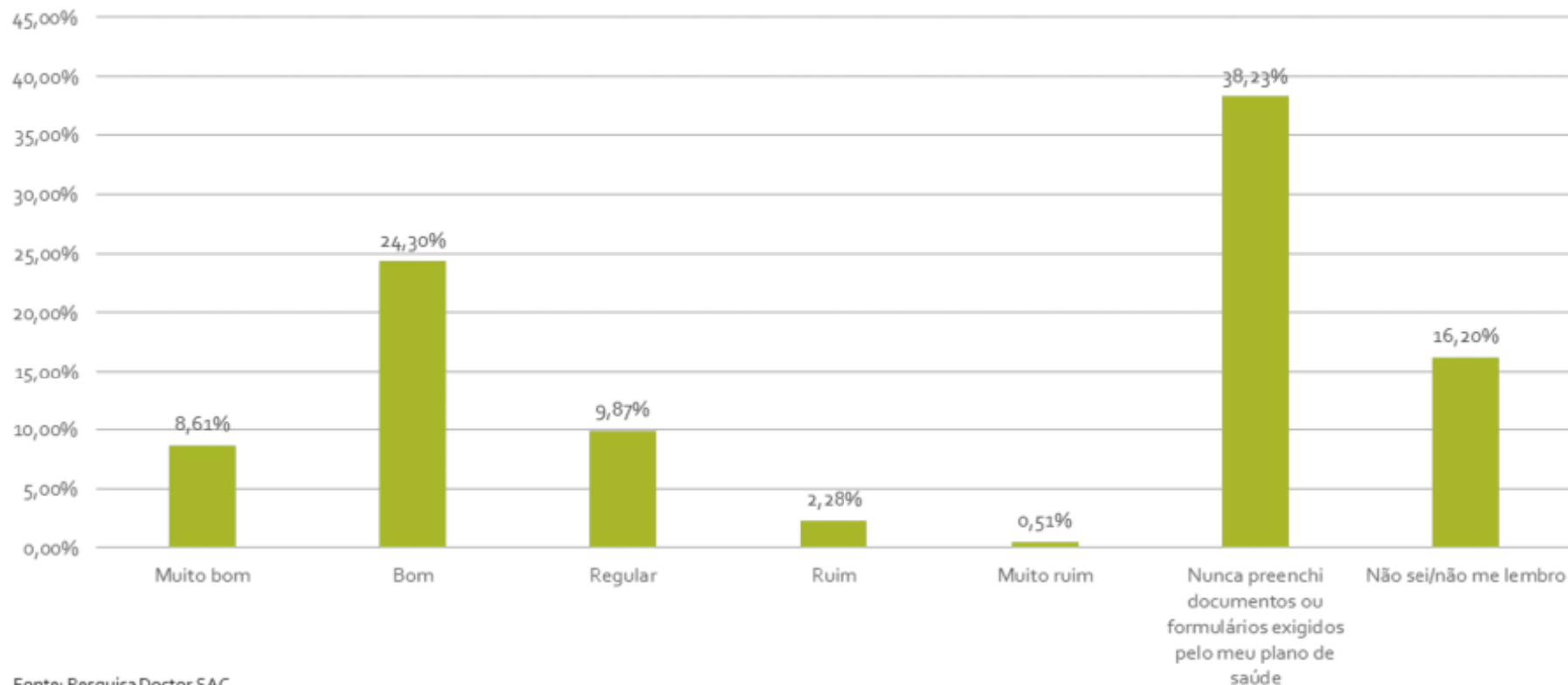


Fonte: Pesquisa Doctor SAC

10% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED TATUÍ disseram que tiveram suas reclamações atendidas, 12% reclamaram que não tiveram suas reclamações atendidas.

Por outro lado, 72% disseram que não reclamaram nos últimos 12 meses somados aos 6% 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.

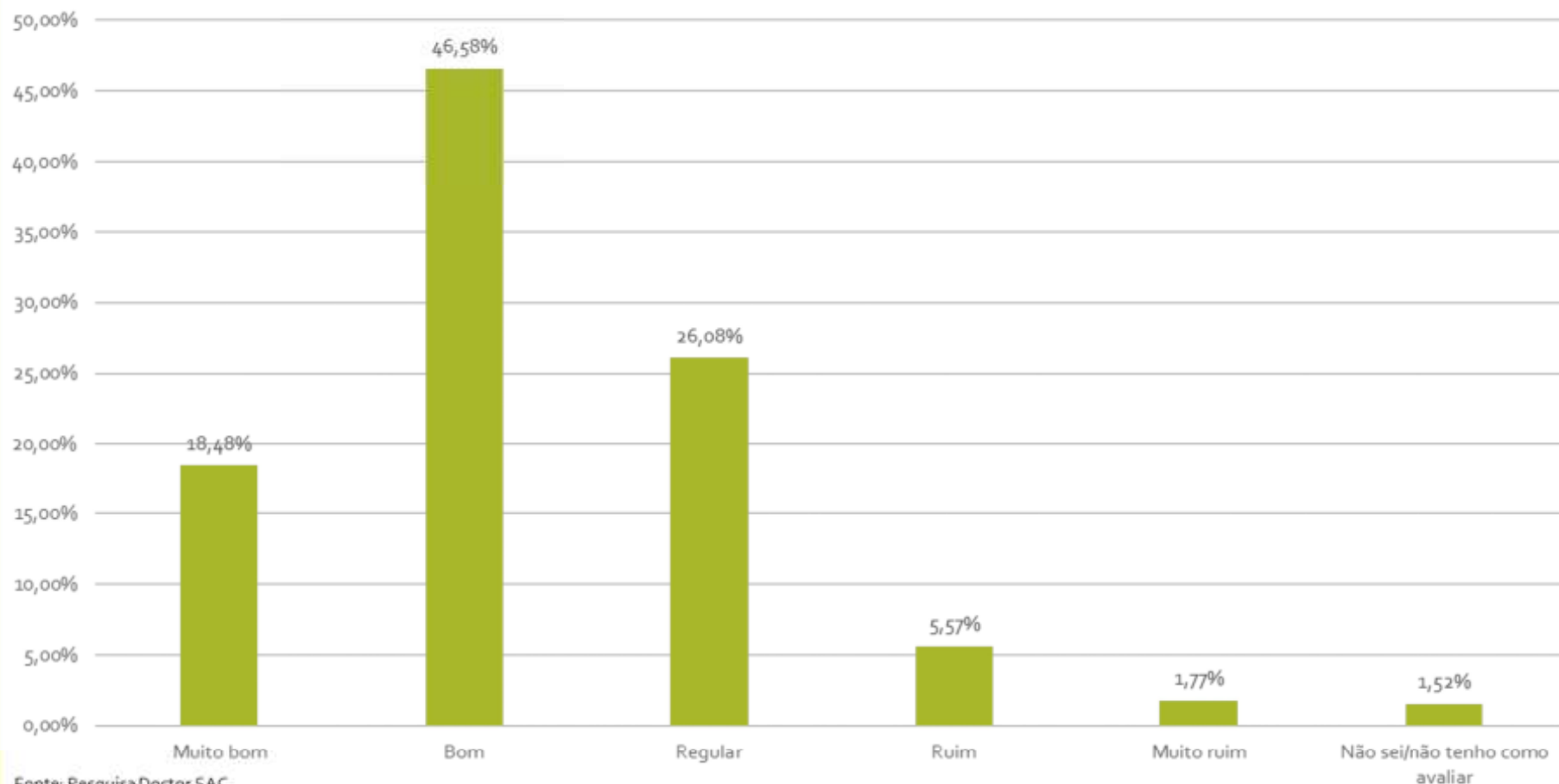
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

33% 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 38% nunca preencheram documentos ou formulários e, portanto, não sabem avaliar esta pergunta e se somam ao 16% que não sabem ou não lembram, totalizando quase 54% dos respondentes.

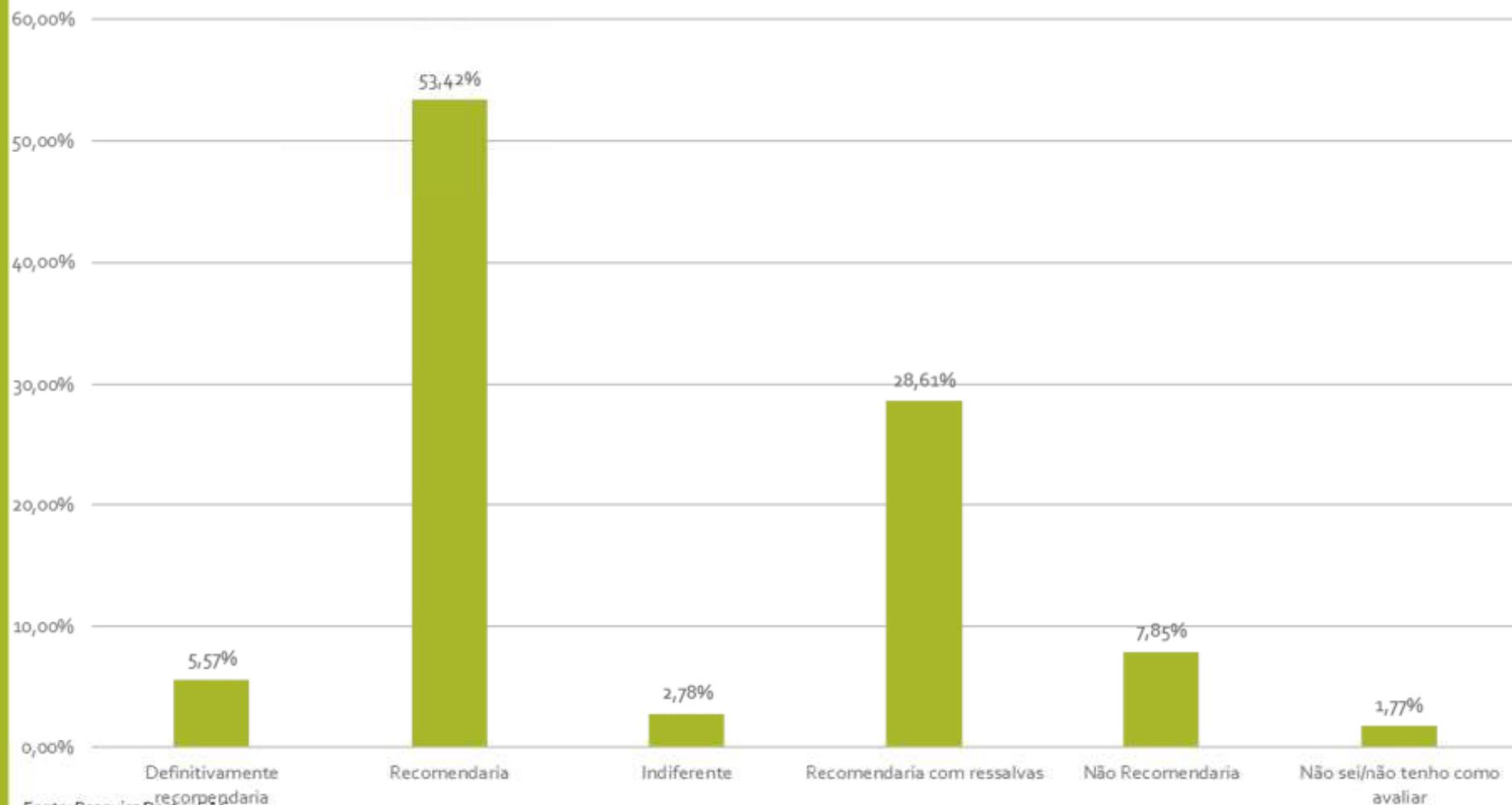
9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



65% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED TATUÍ contra apenas 7% 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 SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 59% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares contra 8% de entrevistados que não recomendariam.

Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	38	38	9,62%	10%	9,62%	1,48%	2,87%	5%	6,71%	12,53%
Não	48	86	12,15%	22%	12,15%	1,64%	3,18%	5%	8,93%	15,37%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	286	372	72,41%	94%	72,41%	2,25%	4,35%	5%	68,00%	76,81%
Não sei/não me lembro	23	395	5,82%	100%	5,82%	1,18%	2,28%	5%	3,51%	8,13%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P8	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	34	34	8,61%	9%	8,61%	1,41%	2,73%	5%	5,84%	11,37%
Bom	96	130	24,30%	33%	24,30%	2,16%	4,17%	5%	20,07%	28,53%
Regular	39	169	9,87%	43%	9,87%	1,50%	2,90%	5%	6,93%	12,82%
Ruim	9	178	2,28%	45%	2,28%	0,75%	1,45%	5%	0,81%	3,75%
Muito ruim	2	180	0,51%	46%	0,51%	0,36%	0,69%	5%	0,00%	1,21%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	151	331	38,23%	84%	38,23%	2,45%	4,73%	5%	33,44%	43,02%
Não sei/não me lembro	64	395	16,20%	100%	16,20%	1,85%	3,58%	5%	12,57%	19,84%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P9	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	73	73	18,48%	18%	18,48%	1,95%	3,78%	5%	14,65%	22,31%
Bom	184	257	46,58%	65%	46,58%	2,51%	4,85%	5%	41,66%	51,50%
Regular	103	360	26,08%	91%	26,08%	2,21%	4,27%	5%	21,75%	30,41%
Ruim	22	382	5,57%	97%	5,57%	1,15%	2,23%	5%	3,31%	7,83%
Muito ruim	7	389	1,77%	98%	1,77%	0,66%	1,28%	5%	0,47%	3,07%
Não sei/não tenho como avaliar	6	395	1,52%	100%	1,52%	0,62%	1,19%	5%	0,31%	2,73%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P10	Frequência (n _i)	Frequência Acumulada (N _i)	Percentual (f _i)	Porcentagem Acumulada (F _i)	Média	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	22	22	5,57%	6%	5,57%	1,15%	2,23%	5%	3,31%	7,83%
Recomendaria	211	233	53,42%	59%	53,42%	2,51%	4,85%	5%	48,50%	58,34%
Indiferente	11	244	2,78%	62%	2,78%	0,83%	1,60%	5%	1,16%	4,41%
Recomendaria com ressalvas	113	357	28,61%	90%	28,61%	2,27%	4,40%	5%	24,15%	33,06%
Não Recomendaria	31	388	7,85%	98%	7,85%	1,35%	2,62%	5%	5,20%	10,50%
Não sei/não tenho como avaliar	7	395	1,77%	100%	1,77%	0,66%	1,28%	5%	0,47%	3,07%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Ressalvas

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, 59% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares.**