



SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS
UNIMED LIMEIRA

DEZEMBRO DE 2020

COORDENAÇÃO



ESTA PESQUISA É UMA REALIZAÇÃO DA LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING, COORDENADA POR ÉRICA MARIA DE AZEVEDO, REGISTRADA NO CONRE 3ª REGIÃO SOB O NÚMERO 10481. EM CASO DE DÚVIDAS NA UTILIZAÇÃO DESTE RELATÓRIO, CRÍTICAS OU SUGESTÕES PARA NOVOS ESTUDOS, FAVOR ENTRAR EM CONTATO ATRAVÉS DOS MEIOS ABAIXO.

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA.

REGISTRO NO CONRE 3ª REGIÃO: J3013

PRAÇA DAS DRACENAS, 50 - CENTRO COMERCIAL ALPHAVILLE | BARUERI SP

11 4302.3778 · 19 3445.6344

WWW.LIMITECONSULTORIA.COM.BR

BARUERI, DEZEMBRO DE 2020

NOTA TÉCNICA DO ESTUDO



PARTE 1/4

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A PESQUISA EM REFERÊNCIA FOI REALIZADA ENTRE OS DIAS 03 E 17 DE DEZEMBRO DE 2020.

UNIDADE DE ANÁLISE E RESPOSTA

BENEFICIÁRIO ATIVO DA OPS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2020 COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS.

POPULAÇÃO ALVO E OS ESTRATOS ADOTADOS

A POPULAÇÃO É COMPOSTA PELO TOTAL DE BENEFICIÁRIOS ATIVOS DA OPS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2020 COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS.

FOI REALIZADA PÓS-ESTRATIFICAÇÃO NA AMOSTRA COM BASE NOS FATORES SEXO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE E TIPO DE PLANO.

SISTEMAS DE REFERÊNCIA

LISTAGEM DE BENEFICIÁRIOS ATIVOS FORNECIDA PELA OPS.

ESPECIFICAÇÃO DOS PARÂMETROS POPULACIONAIS DE INTERESSE

PERCENTUAL DE BENEFICIÁRIOS SATISFEITOS E/OU ATENDIDOS COM RELAÇÃO A TEMAS EXIGIDOS PELA ANS.

DEFINIÇÃO DO TIPO DE COLETA UTILIZADA

ENTREVISTAS INDIVIDUAIS ATRAVÉS DE CONTATO TELEFÔNICO.

NOTA TÉCNICA DO ESTUDO

PARTE 2/4

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

A POPULAÇÃO É COMPOSTA POR 34.418 BENEFICIÁRIOS DA OPS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS DISTRIBUÍDOS DA SEGUINTE FORMA:

SEXO	%	FAIXA ETÁRIA	%	TIPO DE PLANO	%	MUNICÍPIO	%
MASCULINO	47,1%	18 A 29	20,9%	PF	34,0%	LIMEIRA	69,1%
FEMININO	52,9%	30 A 49	45,4%	PJ	66,0%	OUTROS	30,9%
		50 OU +	33,7%				

ESTA POPULAÇÃO REPRESENTA 78,8% DO TOTAL DE BENEFICIÁRIOS DA OPS, QUE, EM OUTUBRO DE 2020, TOTALIZAVA 43.667 VIDAS (9.249 BENEFICIÁRIOS MENORES DE 18 ANOS E 34.418 BENEFICIÁRIOS COM 18 ANOS OU MAIS).

DEFINIÇÃO DO PLANO AMOSTRAL, COM JUSTIFICATIVA PARA A ESCOLHA, PONDERAÇÃO, NÍVEL DE CONFIANÇA, NÍVEL DE SIGNIFICÂNCIA, MARGEM DE ERRO, ERRO AMOSTRAL E O EFEITO DO DESENHO

- TIPO DE AMOSTRA: AMOSTRAGEM PROBABILÍSTICA ALEATÓRIA SIMPLES, ONDE CADA BENEFICIÁRIO DA POPULAÇÃO TEM A MESMA PROBABILIDADE DE PARTICIPAR DA PESQUISA. A SELEÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS A SEREM ENTREVISTADOS FOI FEITA POR UM SISTEMA COMPUTACIONAL, ELIMINANDO A SUBJETIVIDADE DA AMOSTRA.
- PONDERAÇÃO: DADA A ALEATORIEDADE EMPREGADA NA SELEÇÃO DE ENTREVISTADOS, FOI REALIZADA PÓS-ESTRATIFICAÇÃO NA AMOSTRA COM BASE NOS FATORES SEXO, FAIXA ETÁRIA, CIDADE E TIPO DE PLANO, OU SEJA, FORAM REALIZADAS PONDERAÇÕES A FIM DE QUE AS PROPORÇÕES OBSERVADAS NA POPULAÇÃO DE ACORDO COM ESSAS VARIÁVEIS FIQUEM INALTERADAS NA AMOSTRA.
- NÍVEL DE CONFIANÇA: 95%
- NÍVEL DE SIGNIFICÂNCIA: 5%

NOTA TÉCNICA DO ESTUDO

PARTE 3/4

- ERRO AMOSTRAL: ERRO MÁXIMO DE 4,9% PARA OS ÍNDICES GLOBAIS
- EFEITO DE DESENHO: CASO OPTÁSSEMOS PELO NÍVEL DE CONFIANÇA DE 90%, PRECISARÍAMOS DE UMA AMOSTRA DE 280 ENTREVISTAS PARA CONQUISTARMOS O ERRO AMOSTRAL DE 4,9%

DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

VISANDO A MARGEM DE ERRO DE 4,9%, FORAM ENTREVISTADOS 401 BENEFICIÁRIOS ATIVOS DA OPS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2020 COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS DE UM TOTAL DE 34.418 BENEFICIÁRIOS.

DEFINIÇÃO DOS ESTIMADORES UTILIZADOS E SEUS ERROS AMOSTRAIS

A PROPORÇÃO AMOSTRAL FOI DEFINIDA COMO ESTIMADOR DO ESTUDO E SEU ERRO AMOSTRAL MÁXIMO (PARA OS ÍNDICES GLOBAIS DO ESTUDO) CALCULADO DA SEGUINTE FORMA (CONSIDERANDO A POPULAÇÃO INFINITA - MAIOR QUE 20 MIL):

$$\text{ERRO MÁXIMO} = ((\text{RAIZ}(0,25/401)*1,96)$$

SELEÇÃO DA AMOSTRA

A SELEÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS A SEREM ENTREVISTADOS FOI FEITA POR UM SISTEMA COMPUTACIONAL, ELIMINANDO A SUBJETIVIDADE DA AMOSTRA.

PROCEDIMENTO DE SORTEIO: UM INDIVÍDUO É SELECIONADO AO ACASO DENTRO OS N POSSÍVEIS; O SEGUNDO INDIVÍDUO É SELECIONADO AO ACASO DENTRE OS N RESTANTES; E ASSIM POR DIANTE, ATÉ COMPLETAR O TOTAL DE ENTREVISTAS A SEREM REALIZADAS.

NOTA TÉCNICA DO ESTUDO



PARTE 4/4

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO DOS ERROS NÃO AMOSTRAIS (POR EXEMPLO: NÃO REPOSTA, MUDANÇAS NO SISTEMA DE REFERÊNCIA)

A RECUSA EM PARTICIPAR DA PESQUISA E A IMPOSSIBILIDADE DE LOCALIZAR O BENEFICIÁRIO SORTEADO PROVOCARAM SUA SUBSTITUIÇÃO AUTOMÁTICA POR OUTRO BENEFICIÁRIO. TAMBÉM, AS ENTREVISTAS APLICADAS DE FORMA INADEQUADA PELOS ENTREVISTADORES E/OU RESPONDIDAS COM INDÍCIOS DE FALTA DE ATENÇÃO PELOS ENTREVISTADOS FORAM SUBSTITUÍDAS POR ENTREVISTAS COM OUTROS BENEFICIÁRIOS SORTEADOS ALEATORIAMENTE. COM O OBJETIVO DE IDENTIFICAR A APLICAÇÃO INADEQUADA DA PESQUISA E/OU PARTICIPAÇÃO DESATENTA OU FRAUDULENTA TODAS AS ENTREVISTAS FORAM CHECADAS ATRAVÉS DE ESCUTA (MOTINOTIA) TELEFÔNICA.

DESCRIÇÃO DO SISTEMA INTERNO DE CONTROLE E VERIFICAÇÃO, CONFERÊNCIA E FISCALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS E DO TRABALHO DE CAMPO

PARA A REALIZAÇÃO DO ESTUDO EM REFERÊNCIA FORAM UTILIZADOS 4 ENTREVISTADORES E 1 (UM) SUPERVISOR DE CATI. O SUPERVISOR É O RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO DE ROTEIRO ESTABELECIDO NA AMOSTRAGEM ATRAVÉS DE SISTEMA COMPUTACIONAL INTEGRADO. TODOS OS ENTREVISTADORES FORAM CUIDADOSAMENTE TREINADOS, O QUE GARANTE A CONFIABILIDADE DOS RESULTADOS. TODAS AS ENTREVISTAS PASSARAM POR PROCESSO DE CONSISTÊNCIA DAS INFORMAÇÕES E FORAM CHECADAS ATRAVÉS DE ESCUTAS (MONITORIAS) TELEFÔNICAS, VERIFICANDO A INTEGRIDADE DAS RESPOSTAS E A CONDUÇÃO E APLICAÇÃO CORRETA DAS QUESTÕES; QUANDO NECESSÁRIO FOI REALIZADO DESCARTE DE ENTREVISTA E SUBSTITUIÇÃO POR OUTRA.

APÓS O CONTROLE DE QUALIDADE OS DADOS SEGUIRAM PARA ANÁLISE DOS DADOS E CONFECÇÃO DO RELATÓRIO. TODAS AS LIGAÇÕES FORAM GRAVADAS E TODOS OS BENEFICIÁRIOS TIVERAM CIÊNCIA DA GRAVAÇÃO.

SOBRE O ESTUDO

RESUMO METODOLÓGICO DO ESTUDO REALIZADO

PERÍODO DE COLETA	A PESQUISA QUANTITATIVA EM REFERÊNCIA FOI REALIZADA ENTRE OS DIAS 03 E 17 DEZEMBRO DE 2020. A COLETA FOI REALIZADA PELA LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING.							
POPULAÇÃO AMOSTRADA	A POPULAÇÃO É COMPOSTA POR 34.418 BENEFICIÁRIOS DA OPS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS E É COMPOSTA DA SEGUINTE FORMA:							
	SEXO	%	FAIXA ETÁRIA	%	TIPO DE PLANO	%	MUNICÍPIO	%
	MASCULINO	47,1%	18 A 29	20,9%	PF	34,0%	LIMEIRA	69,1%
	FEMININO	52,9%	30 A 49	45,4%	PJ	66,0%	OUTROS	30,9%
			50 OU +	33,7%				
TAXA DE RESPONDENTE E CLASSIFICAÇÃO DOS CONTATOS	32,5% FOI A TAXA DE RESPONDENTES.							
	A SEGUIR, CLASSIFICAÇÃO DOS CONTATOS:							
	CLASSIFICAÇÃO				N	%		
	QUESTIONÁRIO CONCLUÍDO				401	32,5%		
	O BENEFICIÁRIO NÃO ACEITOU PARTICIPAR DA PESQUISA				142	11,5%		
	O BENEFICIÁRIO É INCAPACITADO POR LIMITAÇÕES DE SAÚDE				129	10,5%		
NÃO FOI POSSÍVEL LOCALIZAR O BENEFICIÁRIO (5 TENTATIVAS DE CONTATO)				522	42,4%			
OUTROS MOTIVOS (QUEDA DA LIGAÇÃO E ABANDONO DA ENTREVISTA)				38	3,1%			
RESUMO METODOLÓGICO	A METODOLOGIA EMPREGADA É A ENTREVISTA PESSOAL INDIVIDUAL POR TELEFONE, SENDO ENTREVISTADOS 401 BENEFICIÁRIOS DA UNIMED LIMEIRA COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS. A MARGEM DE ERRO MÁXIMA PARA OS ÍNDICES GLOBAIS É DE 4,9% E O NÍVEL DE CONFIANÇA DE 95%							

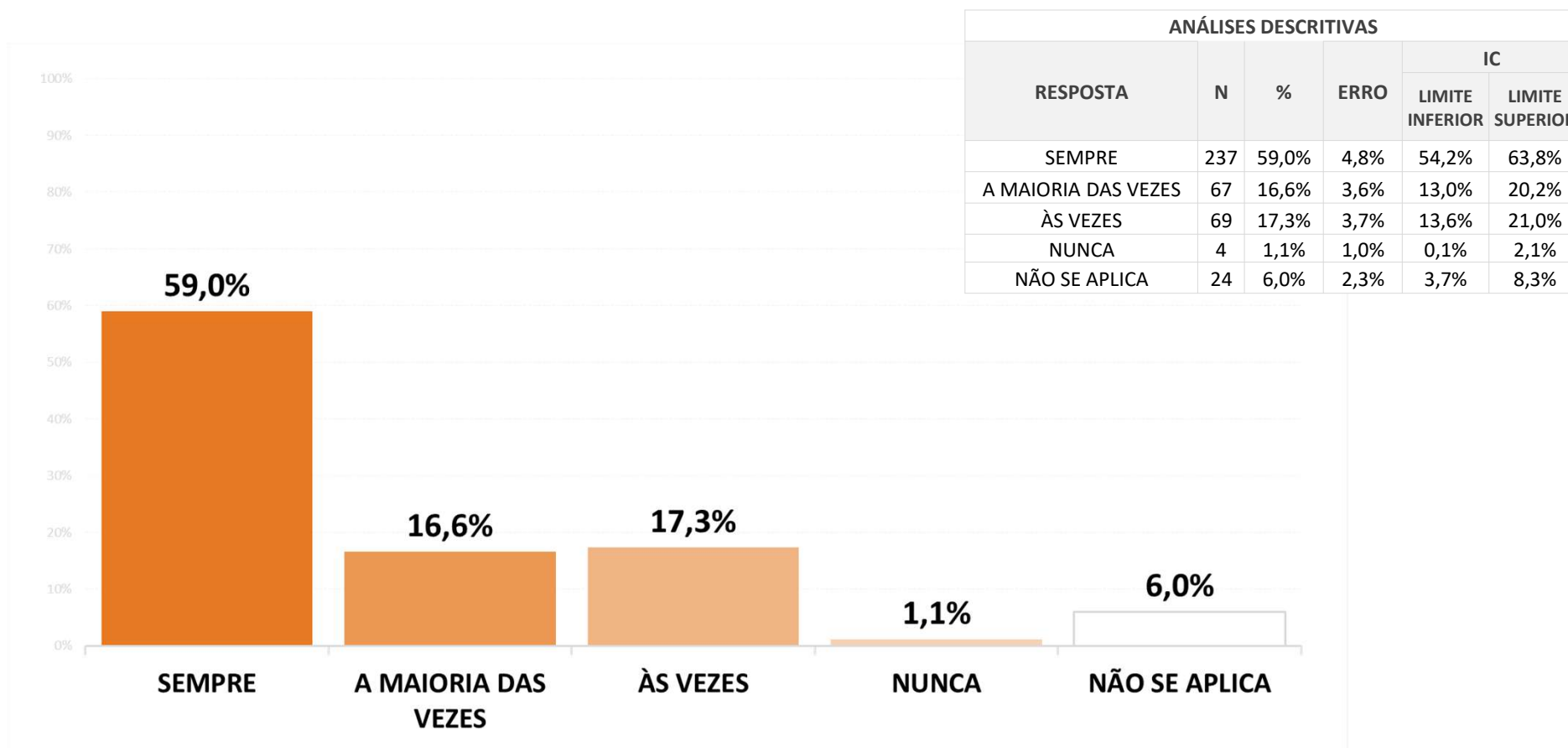
ATENÇÃO À SAÚDE

A SEGUIR, RESULTADOS RELACIONADOS A PRIMEIRA PARTE DO FORMULÁRIO DE PESQUISA PROPOSTO PELA ANS.

CUIDADOS DE SAÚDE

NOS 12 ÚLTIMOS MESES, COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE (POR EXEMPLO: CONSULTAS, EXAMES OU TRATAMENTOS) POR MEIO DO SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA QUANDO NECESSITOU?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



CUIDADOS DE SAÚDE

NOS 12 ÚLTIMOS MESES, COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE (POR EXEMPLO: CONSULTAS, EXAMES OU TRATAMENTOS) POR MEIO DO SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA QUANDO NECESSITOU?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

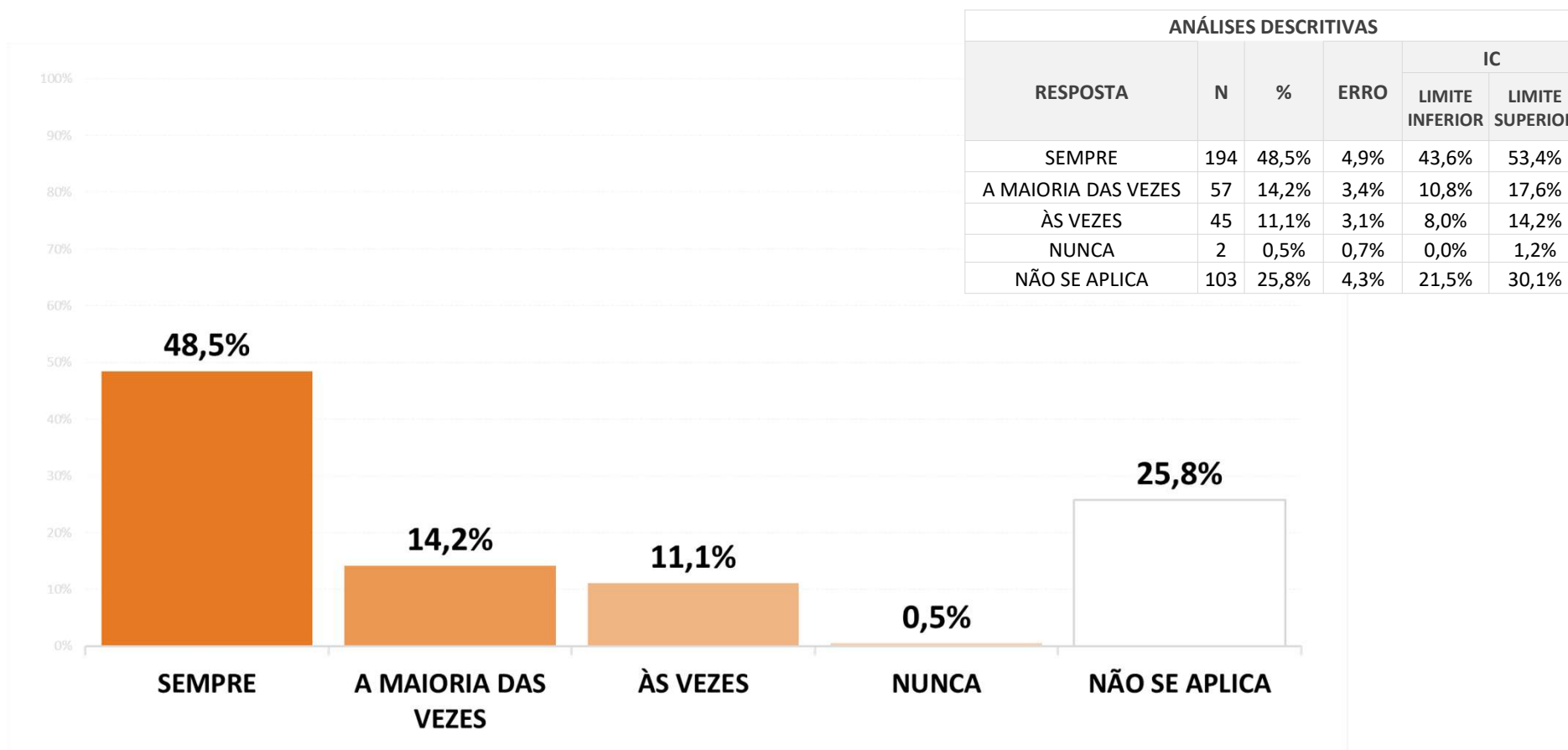
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
SEMPRE	50,8%	66,3%	49,6%	58,0%	66,0%	58,7%	59,1%	61,9%	52,4%	59,0%
A MAIORIA DAS VEZES	19,7%	13,8%	19,4%	14,1%	18,2%	19,6%	15,0%	17,8%	13,7%	16,6%
ÀS VEZES	16,0%	18,5%	21,4%	19,9%	11,3%	17,1%	17,4%	16,3%	19,6%	17,3%
NUNCA	2,4%	0,0%	0,0%	2,3%	0,3%	1,0%	1,2%	0,5%	2,6%	1,1%
NÃO SE APLICA	11,2%	1,4%	9,6%	5,7%	4,2%	3,7%	7,2%	3,5%	11,6%	6,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ATENÇÃO IMEDIATA



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 DA UNIMED LIMEIRA ASSIM QUE PRECISOU?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



ATENÇÃO IMEDIATA

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 DA UNIMED LIMEIRA ASSIM QUE PRECISOU?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

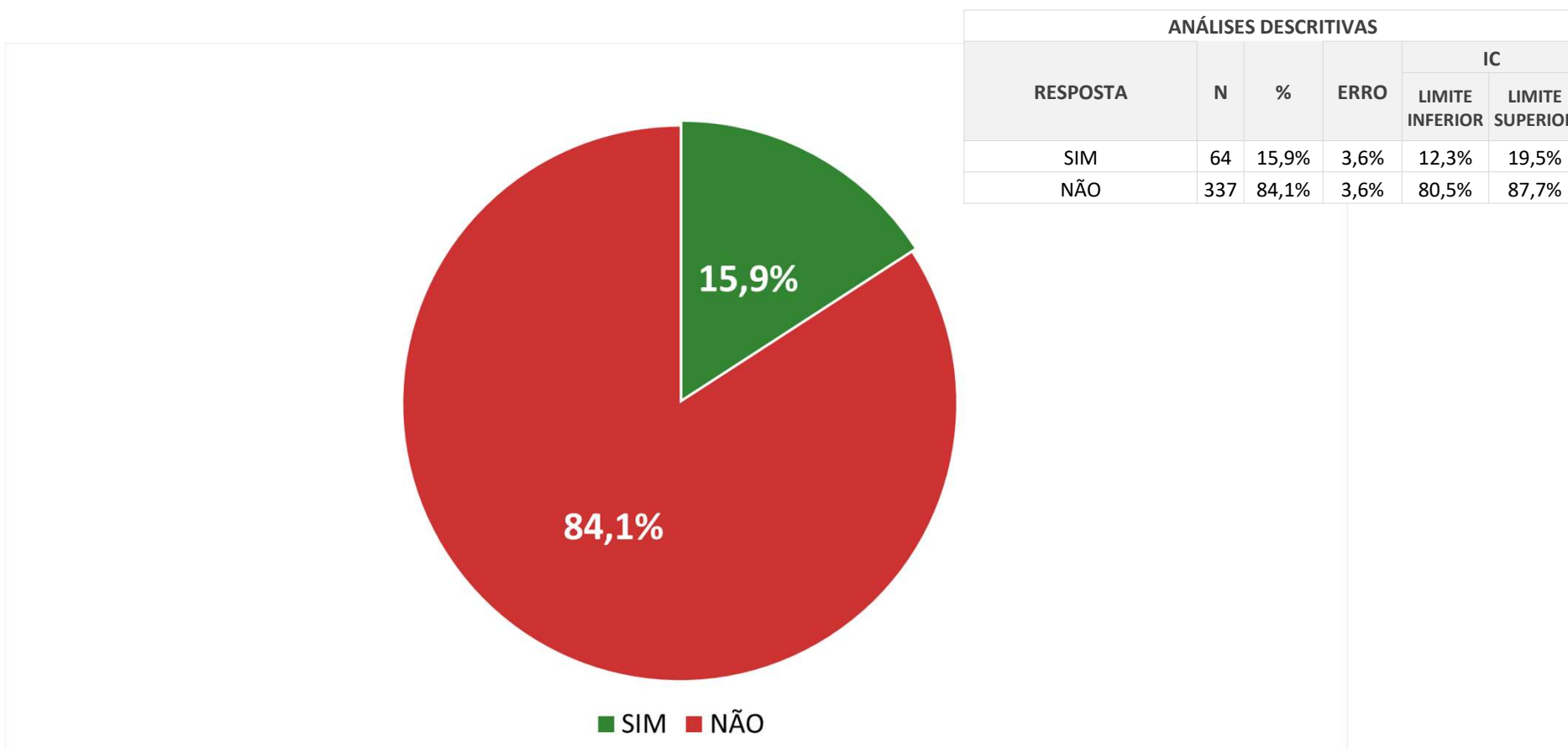
EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
SEMPRE	42,9%	53,5%	60,8%	45,0%	45,5%	54,6%	45,3%	53,0%	38,3%	48,5%
A MAIORIA DAS VEZES	18,5%	10,3%	13,6%	18,2%	9,1%	15,9%	13,3%	17,3%	7,2%	14,2%
ÀS VEZES	13,3%	9,1%	12,1%	13,2%	7,6%	8,3%	12,5%	10,2%	13,0%	11,1%
NUNCA	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,6%	0,7%	0,0%	0,5%
NÃO SE APLICA	24,5%	27,0%	13,5%	23,6%	36,3%	21,0%	28,3%	18,7%	41,6%	25,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

COMUNICAÇÃO RECEBIDA

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE COMUNICAÇÃO DA UNIMED LIMEIRA (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, ETC.?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



COMUNICAÇÃO RECEBIDA

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE COMUNICAÇÃO DA UNIMED LIMEIRA (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, ETC.?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

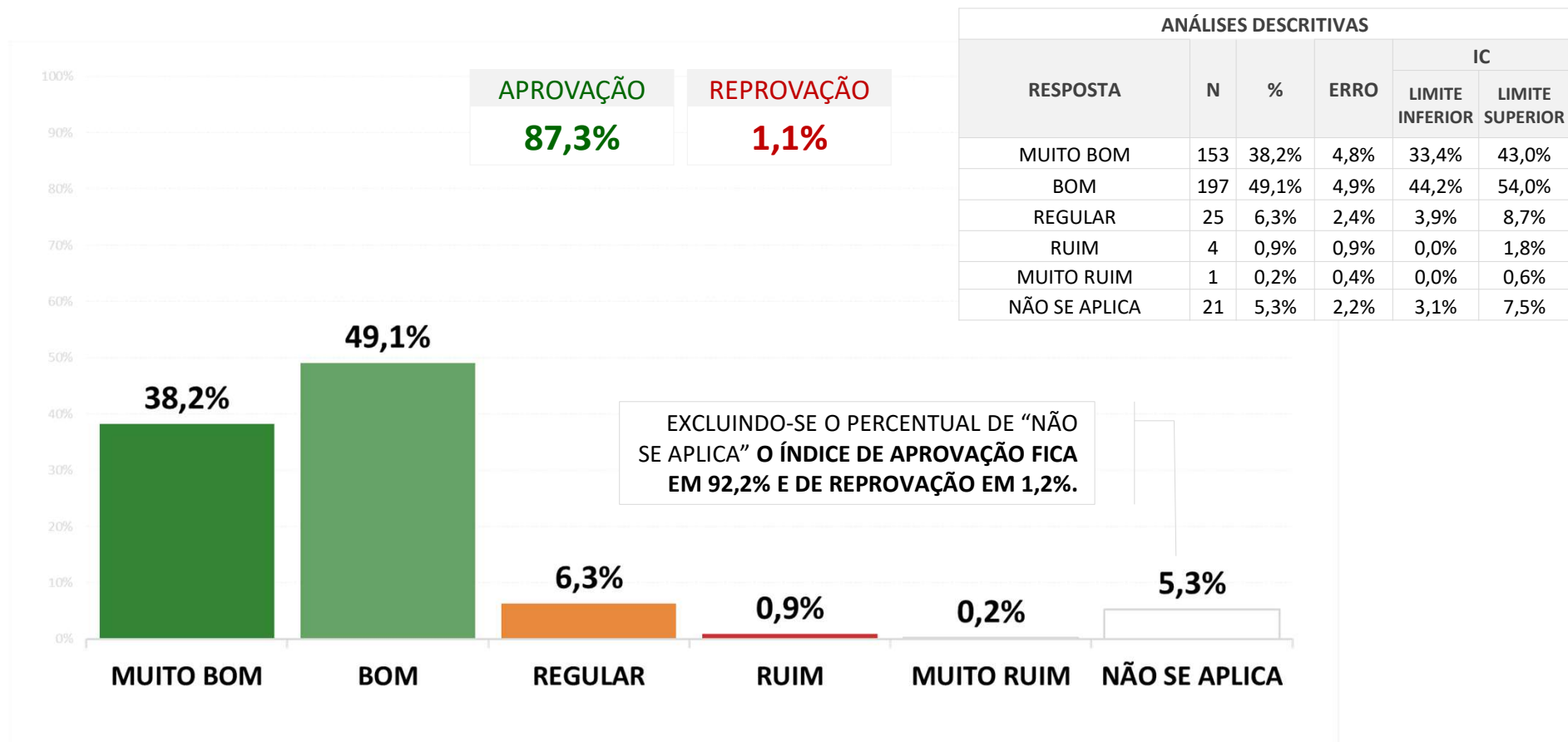
EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
SIM	14,9%	16,7%	15,3%	14,8%	17,7%	17,3%	15,1%	19,0%	8,8%	15,9%
NÃO	85,1%	83,3%	84,7%	85,2%	82,3%	82,7%	84,9%	81,0%	91,2%	84,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COMO VOCÊ AVALIA TODA A ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA (POR EXEMPLO: ATENDIMENTO EM HOSPITAIS, LABORATÓRIOS, CLÍNICAS, MÉDICOS, FISIOTERAPEUTAS, NUTRICIONISTAS, PSICÓLOGOS E OUTROS)?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COMO VOCÊ AVALIA TODA A ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA (POR EXEMPLO: ATENDIMENTO EM HOSPITAIS, LABORATÓRIOS, CLÍNICAS, MÉDICOS, FISIOTERAPEUTAS, NUTRICIONISTAS, PSICÓLOGOS E OUTROS)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

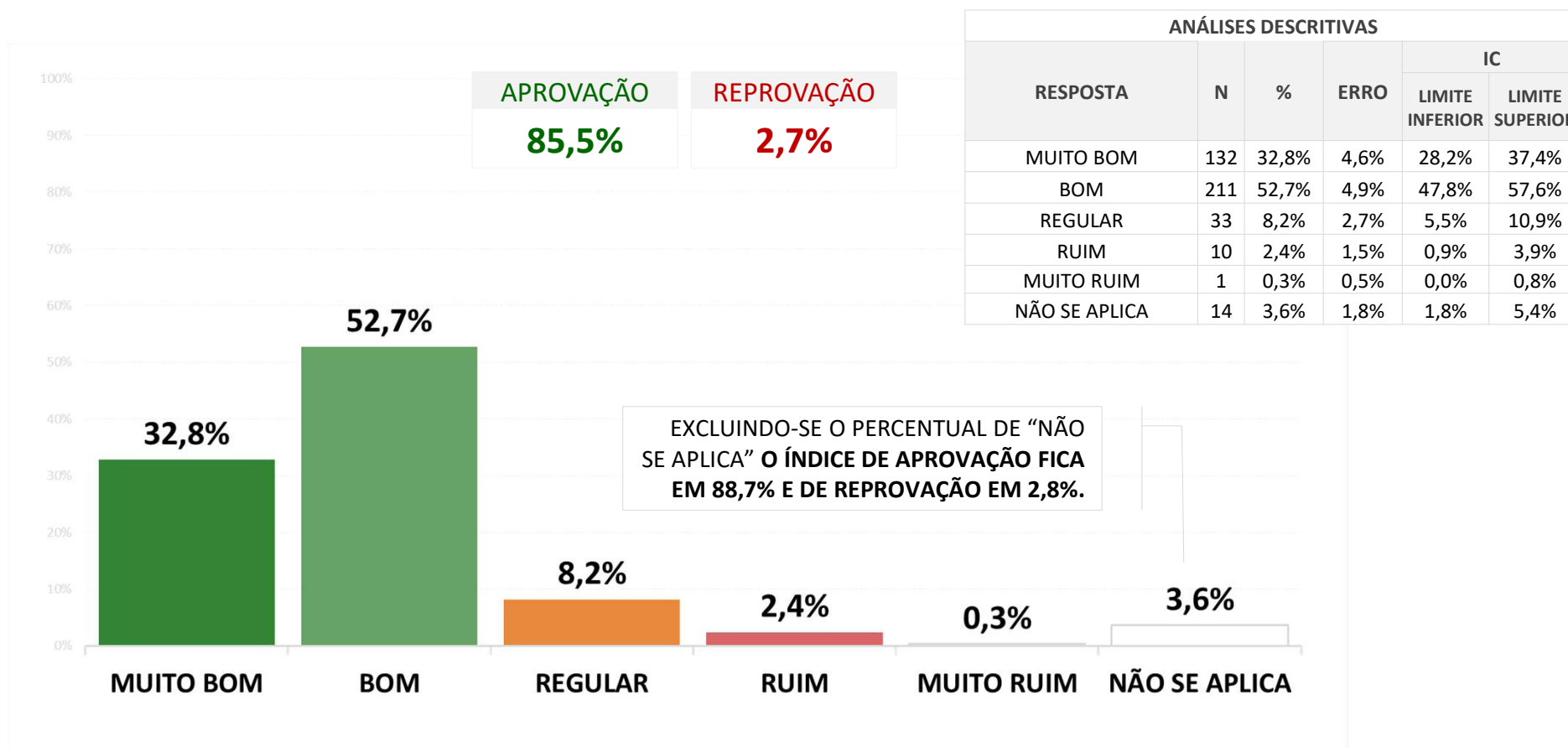
EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
MUITO BOM	33,3%	42,6%	45,2%	27,4%	48,4%	43,8%	35,4%	41,3%	31,3%	38,2%
BOM	50,2%	48,1%	38,7%	58,0%	43,6%	46,1%	50,6%	47,4%	52,7%	49,1%
REGULAR	8,3%	4,5%	8,8%	6,2%	4,9%	7,1%	5,9%	6,8%	5,2%	6,3%
RUIM	0,8%	0,9%	0,0%	1,1%	1,2%	0,6%	1,0%	1,3%	0,0%	0,9%
MUITO RUIM	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
NÃO SE APLICA	6,9%	3,9%	7,3%	6,8%	2,0%	1,8%	7,1%	2,9%	10,8%	5,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	83,5%	90,7%	83,9%	85,4%	92,0%	89,8%	86,0%	88,8%	84,0%	87,3%
REPROVAÇÃO	1,3%	0,9%	0,0%	1,6%	1,2%	1,3%	1,0%	1,6%	0,0%	1,1%

LISTA DE PRESTADORES

COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS PELO SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA (POR EXEMPLO: MÉDICOS, PSICÓLOGOS, FISIOTERAPEUTAS, HOSPITAIS, LABORATÓRIOS E OUTROS) POR MEIO FÍSICO OU DIGITAL (POR EXEMPLO: LIVRO, APLICATIVO DE CELULAR, SITE NA INTERNET)?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



LISTA DE PRESTADORES

COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS PELO SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA (POR EXEMPLO: MÉDICOS, PSICÓLOGOS, FISIOTERAPEUTAS, HOSPITAIS, LABORATÓRIOS E OUTROS) POR MEIO FÍSICO OU DIGITAL (POR EXEMPLO: LIVRO, APLICATIVO DE CELULAR, SITE NA INTERNET)?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
MUITO BOM	30,6%	34,8%	36,2%	23,9%	42,8%	32,6%	32,9%	34,4%	29,2%	32,8%
BOM	56,0%	49,8%	53,2%	58,4%	44,9%	53,8%	52,2%	54,1%	49,5%	52,7%
REGULAR	9,5%	7,0%	8,2%	11,9%	3,0%	9,5%	7,5%	6,8%	11,2%	8,2%
RUIM	2,7%	2,1%	1,7%	3,0%	2,0%	2,2%	2,5%	2,9%	1,3%	2,4%
MUITO RUIM	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,3%
NÃO SE APLICA	1,3%	5,7%	0,8%	2,2%	7,3%	1,9%	4,5%	1,4%	8,7%	3,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	86,5%	84,6%	89,4%	82,2%	87,6%	86,4%	85,1%	88,6%	78,8%	85,5%
REPROVAÇÃO	2,7%	2,7%	1,7%	3,6%	2,0%	2,2%	2,9%	3,3%	1,3%	2,7%

CANAIS DE ATENDIMENTO

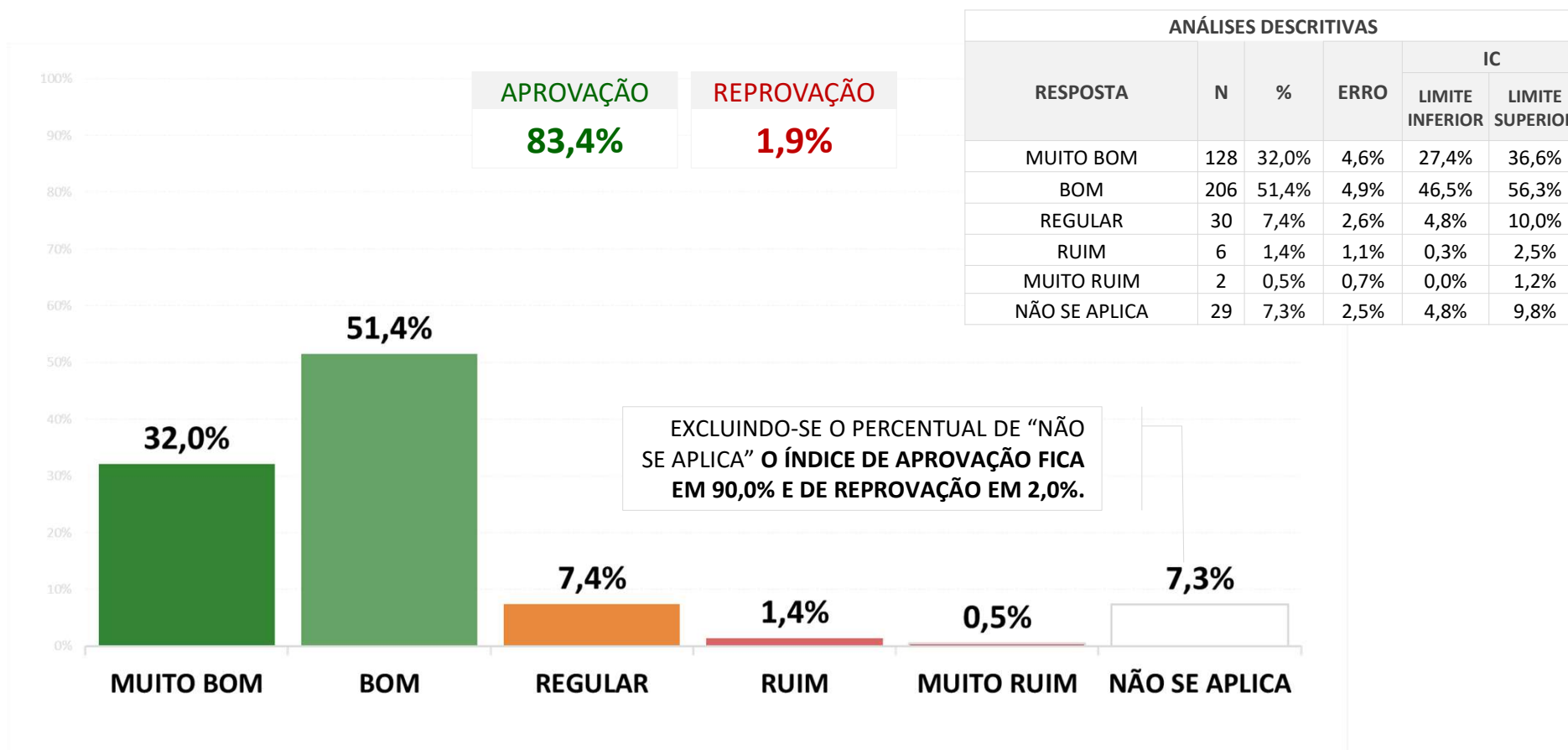
A SEGUIR, RESULTADOS RELACIONADOS A SEGUNDA PARTE DO FORMULÁRIO DE PESQUISA PROPOSTO PELA ANS.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ ACESSOU A UNIMED LIMEIRA (POR EXEMPLO: SAC, PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO OU POR MEIO ELETRÔNICO) COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO, CONSIDERANDO O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DE QUE PRECISAVA?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ ACESSOU A UNIMED LIMEIRA (POR EXEMPLO: SAC, PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO OU POR MEIO ELETRÔNICO) COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO, CONSIDERANDO O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DE QUE PRECISAVA?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

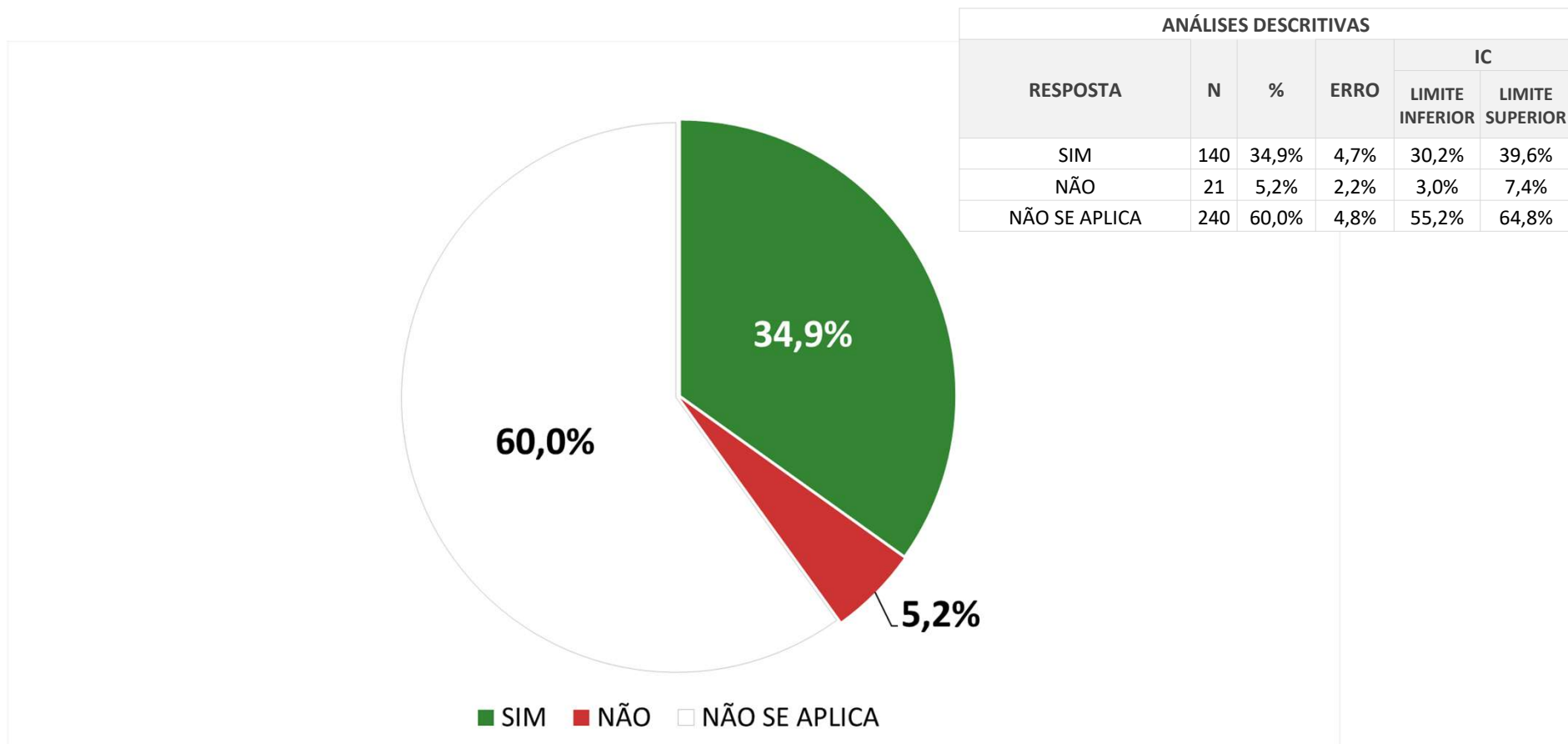
EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
MUITO BOM	32,8%	31,4%	37,7%	26,5%	35,9%	36,2%	29,9%	36,6%	21,7%	32,0%
BOM	45,2%	57,0%	48,7%	52,6%	51,6%	49,6%	52,4%	47,8%	59,7%	51,4%
REGULAR	10,5%	4,6%	7,9%	11,1%	2,0%	5,9%	8,1%	5,7%	11,1%	7,4%
RUIM	2,3%	0,5%	0,0%	2,2%	1,2%	2,0%	1,0%	2,0%	0,0%	1,4%
MUITO RUIM	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%	0,6%	0,7%	0,0%	0,5%
NÃO SE APLICA	8,2%	6,5%	5,7%	7,6%	7,9%	6,0%	8,0%	7,2%	7,5%	7,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	78,0%	88,4%	86,4%	79,1%	87,5%	85,8%	82,3%	84,4%	81,4%	83,4%
REPROVAÇÃO	3,3%	0,5%	0,0%	2,2%	2,6%	2,3%	1,6%	2,7%	0,0%	1,9%

RECLAMAÇÃO

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ FEZ UMA RECLAMAÇÃO PARA A UNIMED LIMEIRA VOCÊ TEVE SUA DEMANDA RESOLVIDA?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



RECLAMAÇÃO

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ FEZ UMA RECLAMAÇÃO PARA A UNIMED LIMEIRA VOCÊ TEVE SUA DEMANDA RESOLVIDA?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

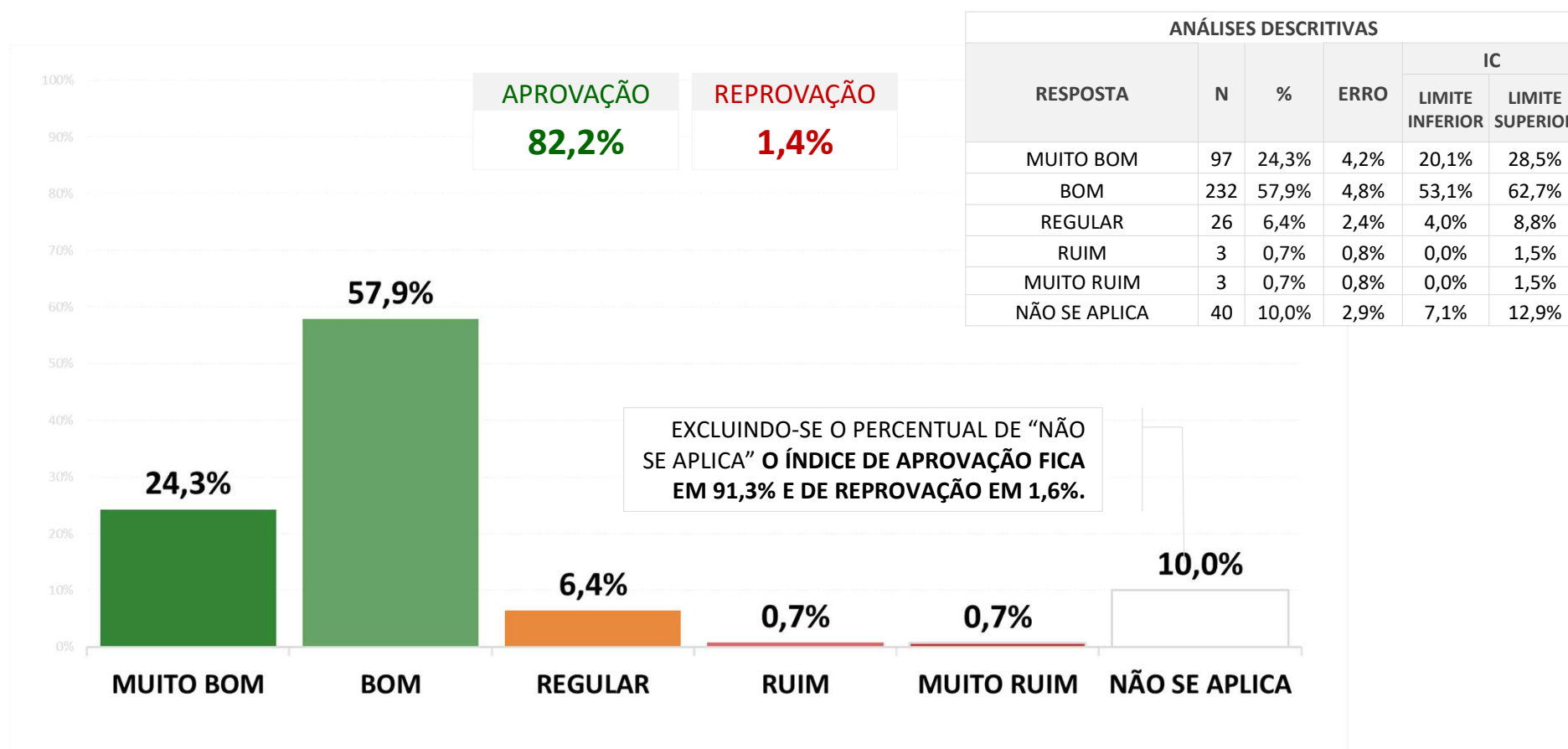
EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
SIM	41,7%	28,8%	31,9%	40,0%	29,8%	38,4%	33,0%	35,8%	32,7%	34,9%
NÃO	4,8%	5,5%	1,5%	7,8%	4,0%	7,5%	4,0%	5,8%	3,9%	5,2%
NÃO SE APLICA	53,5%	65,7%	66,6%	52,2%	66,3%	54,2%	63,0%	58,4%	63,4%	60,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS

COMO VOCÊ AVALIA OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELA UNIMED LIMEIRA QUANTO AO QUESITO FACILIDADE NO PREENCHIMENTO E ENVIO?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS

COMO VOCÊ AVALIA OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELA UNIMED LIMEIRA QUANTO AO QUESITO FACILIDADE NO PREENCHIMENTO E ENVIO?

ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
MUITO BOM	27,6%	21,3%	32,4%	18,3%	27,2%	24,8%	24,0%	29,8%	12,0%	24,3%
BOM	51,8%	63,3%	49,8%	58,9%	61,5%	60,6%	56,5%	55,0%	64,2%	57,9%
REGULAR	7,7%	5,2%	11,2%	7,5%	2,0%	6,0%	6,6%	4,1%	11,5%	6,4%
RUIM	1,0%	0,5%	0,0%	1,7%	0,0%	1,4%	0,4%	1,1%	0,0%	0,7%
MUITO RUIM	0,9%	0,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,4%	1,3%	0,7%
NÃO SE APLICA	11,1%	9,0%	6,5%	12,1%	9,3%	7,3%	11,4%	9,6%	10,9%	10,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	79,4%	84,6%	82,2%	77,3%	88,7%	85,4%	80,5%	84,8%	76,2%	82,2%
REPROVAÇÃO	1,9%	1,1%	0,0%	3,2%	0,0%	1,4%	1,5%	1,5%	1,3%	1,4%

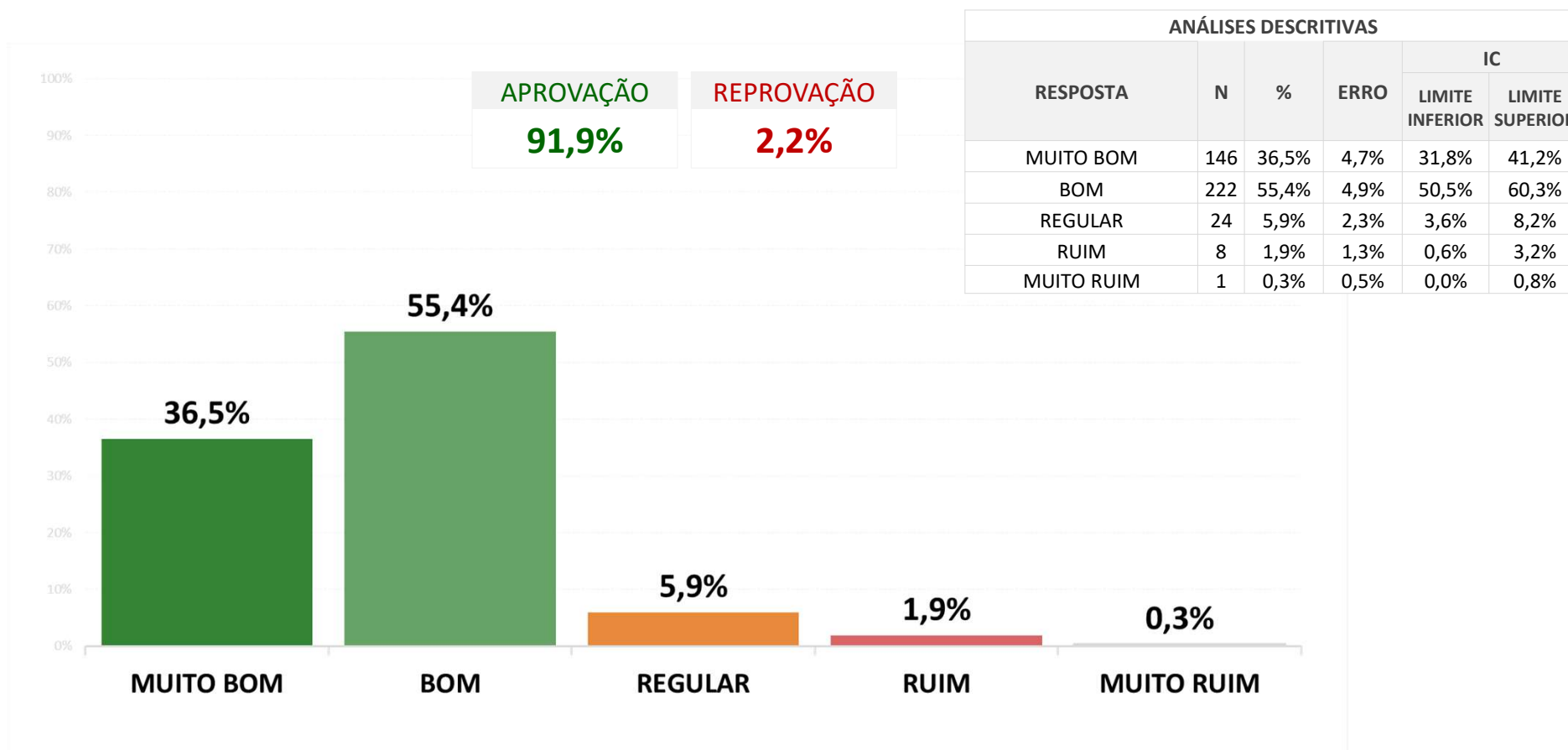
AVALIAÇÃO GERAL

A SEGUIR, RESULTADOS RELACIONADOS A TERCEIRA PARTE DO FORMULÁRIO DE PESQUISA PROPOSTO PELA ANS.

AVALIAÇÃO DO PLANO

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



AVALIAÇÃO DO PLANO

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

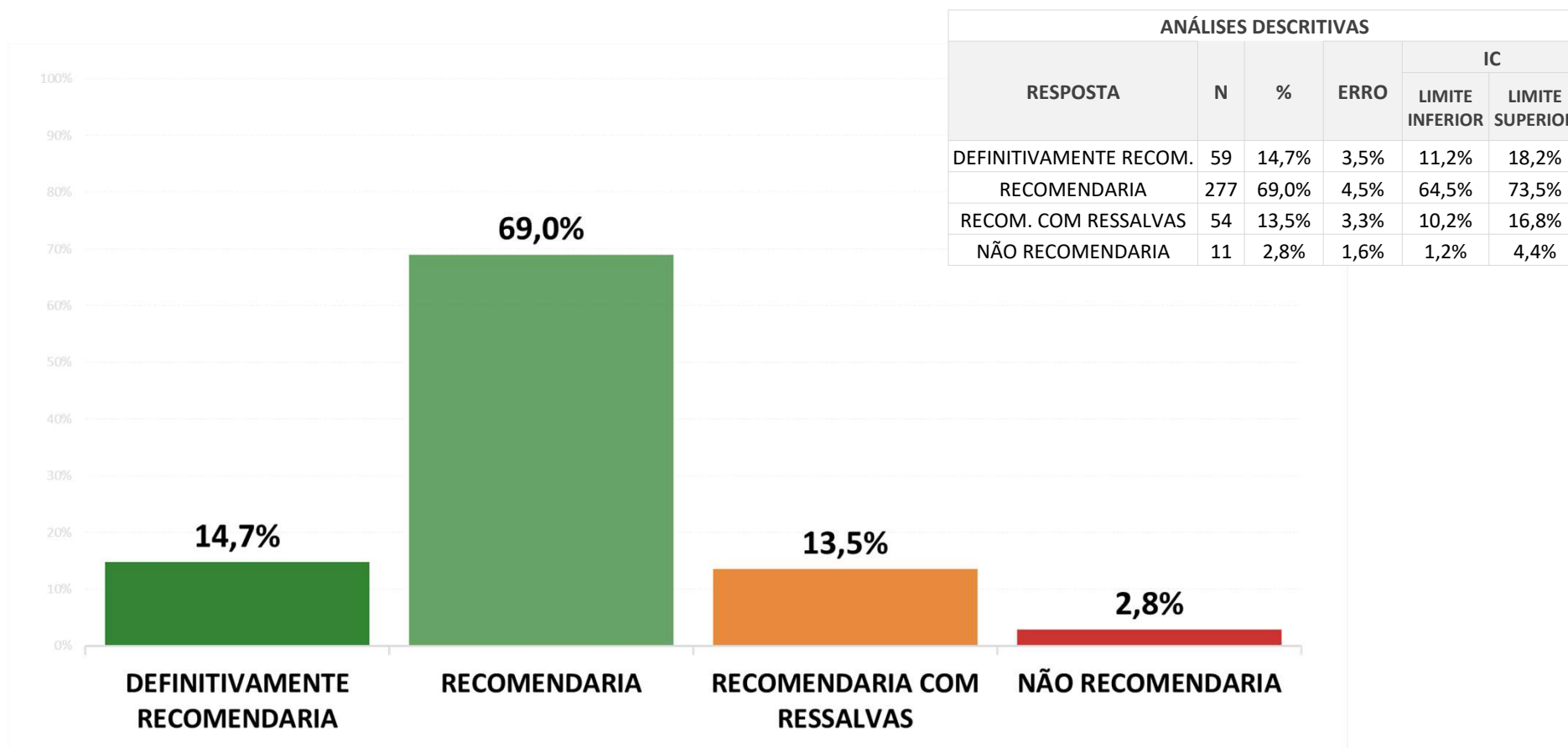
EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
MUITO BOM	33,2%	39,4%	41,4%	30,4%	41,7%	40,0%	34,7%	39,1%	30,7%	36,5%
BOM	56,9%	54,1%	47,2%	59,4%	55,1%	52,2%	57,1%	53,7%	59,1%	55,4%
REGULAR	6,3%	5,6%	10,4%	6,8%	2,0%	5,9%	6,0%	5,5%	6,9%	5,9%
RUIM	3,5%	0,4%	1,0%	2,8%	1,2%	2,0%	1,8%	1,2%	3,3%	1,9%
MUITO RUIM	0,0%	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	90,1%	93,5%	88,6%	89,7%	96,9%	92,2%	91,8%	92,8%	89,8%	91,9%
REPROVAÇÃO	3,5%	0,9%	1,0%	3,5%	1,2%	2,0%	2,3%	1,6%	3,3%	2,2%

RECOMENDAÇÃO

VOCÊ RECOMENDARIA SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA PARA AMIGOS OU FAMILIARES?

RESULTADO GLOBAL · 401 ENTREVISTADOS



RECOMENDAÇÃO

VOCÊ RECOMENDARIA SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA PARA AMIGOS OU FAMILIARES?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

EM **NEGRITO**, DESTAQUES DA ESTRATIFICAÇÃO.

RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	12,6%	16,6%	13,9%	10,2%	21,4%	11,7%	16,3%	13,7%	17,0%	14,7%
RECOMENDARIA	66,8%	70,9%	72,3%	66,8%	69,8%	71,5%	67,7%	69,0%	69,0%	69,0%
RECOMENDARIA COM RESSALVAS	16,4%	10,9%	12,8%	19,2%	6,3%	14,7%	12,9%	14,7%	10,8%	13,5%
NÃO RECOMENDARIA	4,2%	1,6%	1,0%	3,9%	2,6%	2,1%	3,2%	2,6%	3,3%	2,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CONCLUSÕES SOBRE A PESQUISA

A SEGUIR, CONCLUSÕES SOBRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS DA UNIMED LIMEIRA.

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

PRINCIPAIS DESTAQUES

COM ÍNDICES DE APROVAÇÃO (SOMA DAS RESPOSTAS “MUITO BOM” E “BOM”, EXCLUINDO-SE RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”) ACIMA DE 88% E ÍNDICES DE REPROVAÇÃO (SOMA DE “RUIM” E “MUITO RUIM”, EXCLUINDO-SE RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”) ABAIXO DOS 3%, **A UNIMED LIMEIRA COMPROVA, ATRAVÉS DA OPINIÃO DOS BENEFICIÁRIOS, A QUALIDADE DOS SERVIÇOS QUE OFERECE.**

UM PONTO QUE DEVE SER FOCO DE AÇÕES ESTÁ RELACIONADO À COMUNICAÇÃO: APENAS 15,9% DOS ENTREVISTADOS AFIRMOU TER RECEBIDO ALGUM TIPO DE COMUNICAÇÃO DA UNIMED LIMEIRA CONVIDANDO E/OU ESCLARECENDO SOBRE A NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES PREVENTIVOS.

A SEGUIR, OS PRINCIPAIS DESTAQUES DO ESTUDO:

- **62,8%** DOS BENEFICIÁRIOS (ÍNDICE COM A EXCLUSÃO DAS RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”), QUANDO NECESSITOU, **SEMPRE CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE POR MEIO DA UNIMED LIMEIRA;**
- **65,3%** DOS BENEFICIÁRIOS (ÍNDICE COM A EXCLUSÃO DAS RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”), QUANDO NECESSITOU DE ATENÇÃO IMEDIATA, **SEMPRE FOI ATENDIDO PELA UNIMED LIMEIRA ASSIM QUE PRECISOU; E**
- **O PLANO DA UNIMED LIMEIRA, DE UMA FORMA GERAL, É APROVADO POR 91,9% DOS BENEFICIÁRIOS E SERIA RECOMENDADO (SOMA DE DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA E RECOMENDARIA) POR 83,7%.**



RESPONSABILIDADE TÉCNICA

A SEGUIR, TERMO DE RESPONSABILIDADE ASSINADO PELO RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA.

RESPONSABILIDADE TÉCNICA



TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

EU, ERICA MARIA DE AZEVEDO, 11 95796.7886, ERICA.AZEVEDO@LIMITEPESQUISAS.COM.BR, INSCRITA NO CPF SOB O N° 312.026.978-60, ESTATÍSTICO LEGALMENTE HABILITADO, COMO NÚMERO DE REGISTRO PROFISSIONAL 10481 CONRE 3ª REGIÃO SP, SOU O RESPONSÁVEL TÉCNICO PELA ELABORAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DA OPERADORA UNIMED DE LIMEIRA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO REGISTRADA SOB O N° 30.157-4 NA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS, E DECLARO, PARA DEVIDOS FINS DE DIREITO:

- QUE OS TRABALHOS FORAM CONDUZIDOS DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS ESTATÍSTICOS, BOAS PRÁTICAS E AS DIRETRIZES ESTABELECIDAS PELA REGULAMENTAÇÃO VIGENTE;
- QUE A NOTA TÉCNICA DA PESQUISA FOI ELABORADA DE ACORDO COM AS DIRETRIZES MÍNIMAS ESTABELECIDAS EM DOCUMENTO TÉCNICO ESPECÍFICO EMITIDO PELA A ANS;
- QUE AS PERGUNTAS EFETUADAS NA PESQUISA CORRESPONDEM MINIMAMENTE ÀS PERGUNTAS ESTABELECIDAS EM DOCUMENTO TÉCNICO ESPECÍFICO EMITIDO PELA A ANS;
- QUE A ELABORAÇÃO DA PESQUISA OBEDECEU AO ESTABELECIDO NA NOTA TÉCNICA E PLANO AMOSTRAL POR MIM ELABORADO E ASSINADO;
- QUE AO PROCEDER À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS, FORAM OBSERVADOS FATOS RELEVANTES QUE ENSEJARAM A ADOÇÃO DAS SEGUINTE MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO: NÃO FORAM ADOTADAS MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO;
- QUE NO RELATÓRIO OS RESULTADOS DA PESQUISA DEMOSTRAM A COMPILAÇÃO DAS RESPOSTAS EFETIVAMENTE FORNECIDAS PELOS BENEFICIÁRIOS ENTREVISTADOS;
- ASSUMO INTEGRAL RESPONSABILIDADE PELA FIDEDIGNIDADE DAS DECLARAÇÕES ORA PRESTADAS OU IMPERÍCIA, FICANDO À ANS, DESDE JÁ, AUTORIZADA A DELAS FAZER, NOS LIMITES LEGAIS E EM JUÍZO OU FORA DELE, O USO QUE LHE APROUVER.

BARUERI, 21 DE DEZEMBRO DE 2020.

ERICA MARIA DE AZEVEDO

ESTATÍSTICO RESPONSÁVEL PELA LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING
REGISTRO PROFISSIONAL N° 10481 – CONRE 3ª REGIÃO

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA

VISITE: WWW.LIMITEPESQUISAS.COM.BR

FONE: +55 11 4302.3778 • +55 19 3445.6344

**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2020**

Operadora: 30157-4 - UNIMED DE LIMEIRA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **UNIMED LIMEIRA**, constatamos que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa e a Nota Técnica emitidos pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora estão em consonância ao escopo do planejamento descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **401/21** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10), previsto no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre a aderência ao escopo do planejamento, o processo de coleta, a condução da pesquisa e o relatório final, validando-os, além de verificar a ausência de fraudes.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria.

Em nossa opinião, todos os itens verificados no tocante à: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382. Durante nossa auditoria, foi possível: (1) conferir o processamento dos dados obtidos e confrontá-los com os apresentados no Relatório de Resultados; (2) contatar uma amostra empírica de beneficiários pesquisados para comprovar se de fato trata-se de cliente da operadora e se participaram da pesquisa no período determinado pela norma e se contribuíram com sua opinião; (3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas e, usando desta mesma amostra, (4) comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores demonstrados no Relatório de Resultados.

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa contratado condizem com a verdade e que a amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa.

Portanto, atestamos que a pesquisa e seus resultados são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2021.



Fernando Jorge Bortoletto
Auditor Responsável
FJB Gestão Estratégica e Auditoria
CNPJ: 28.857.115/0001-16