



UNIMED LIMEIRA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS 2021

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

LIMEIRA, DEZEMBRO DE 2021



INTRODUÇÃO



OBJETIVO

MEDIR A SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIMED LIMEIRA. A PESQUISA ESTÁ INSERIDA NA DIMENSÃO 3 DO PQO - DIMENSÃO DE SUSTENTABILIDADE DE MERCADO (IDSM) E OS RESULTADOS APRESENTADOS SERVIRÃO DE BASE PARA MELHORIA CONTINUA DA OPERADORA.

RAZÃO SOCIAL DA OPERADORA E REGISTRO

UNIMED DE LIMEIRA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
REGISTRO ANS: 301574

EXECUÇÃO:

LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING LTDA

RESPONSÁVEL TÉCNICO:

ÉRICA MARIA DE AZEVEDO
CONRE: 10481

AUDITOR INDEPENDENTE:

FERNANDO JORGE BORTOLETTO – FJB GESTÃO ESTRATÉGICA E AUDITORIA

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O PLANEJAMENTO DA PESQUISA FOI EXECUTADO ENTRE OS DIAS 08 E 11 DE NOVEMBRO DE 2021 .

ANÁLISE PRELIMINAR DA BASE DE DADOS

AO ANALISAR O BANCO DE DADOS DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIMED LIMEIRA FORAM OBSERVADAS DUPLICAÇÕES E CLIENTES SEM A SINALIZAÇÃO DO TELEFONE. PARA OS BENEFICIÁRIOS DUPLICADOS, FORAM EXCLUÍDAS A DUPLICIDADE, AFIM DE GARANTIR A MESMA PROBABILIDADE DE QUALQUER BENEFICIÁRIO SER SORTEADO. EM RELAÇÃO AOS BENEFICIÁRIOS SEM TELEFONE, PARA AQUELES QUE ERAM SORTEADOS, FOI FEITA UMA BUSCA ATIVA PARA A COMPLEMENTAÇÃO DESTA INFORMAÇÃO E ASSIM SEGUIR PARA A COLETA.

AO LONGO DA COLETA DE DADOS, NÃO OBSERVAMOS INTERCORRÊNCIA NOS DADOS CADASTRAIS QUE AFETASSEM A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E A ALEATORIEDADE DA AMOSTRA.

POPULAÇÃO TOTAL (TOTAL DE BENEFICIÁRIOS)

48.331 BENEFICIÁRIOS

POPULAÇÃO COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS

37.695 BENEFICIÁRIOS

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A PESQUISA EM REFERÊNCIA FOI REALIZADA ENTRE OS DIAS 22 DE NOVEMBRO E 08 DE DEZEMBRO DE 2021.

UNIDADE DE ANÁLISE E RESPOSTA

BENEFICIÁRIO ATIVO DA OPS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2021 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 2021 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.

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

A POPULAÇÃO É COMPOSTA POR 37.695 BENEFICIÁRIOS DA OPS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS DISTRIBUÍDOS DA SEGUINTE FORMA:

SEXO	%
MASCULINO	47,0
FEMININO	53,0

FAIXA ETÁRIA	%
18 A 29	20,7
30 A 49	45,3
50 OU +	34,0

TIPO DE PLANO	%
PF	35,6
PJ	64,4

MUNICÍPIO	%
LIMEIRA	70,6
OUTROS	29,4

ESTA POPULAÇÃO REPRESENTA 78,8% DO TOTAL DE BENEFICIÁRIOS DA OPS, QUE, EM OUTUBRO DE 2021, TOTALIZAVA 48.331 VIDAS (10.636 BENEFICIÁRIOS MENORES DE 18 ANOS E 37.695 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%

- ERRO AMOSTRAL: ERRO MÁXIMO DE 4,8% 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 4,8%

DEFINIÇÃO DO TAMANHO DA AMOSTRA

VISANDO A MARGEM DE ERRO DE 4,8%, FORAM ENTREVISTADOS 411 BENEFICIÁRIOS ATIVOS DA OPS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2021 COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS DE UM TOTAL DE 37.695 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):

$$\text{ERRO MÁXIMO} = ((\text{RAIZ}(0,25/411))*1,96)$$

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.

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS PARA O TRATAMENTO DOS ERROS NÃO AMOSTRAIS (POR EXEMPLO: NÃO RESPOSTA, 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 (MONITORIA) 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.

PERÍODO DE COLETA

A PESQUISA QUANTITATIVA EM REFERÊNCIA FOI REALIZADA ENTRE OS DIAS 22 DE NOVEMBRO E 08 DEZEMBRO DE 2021. A COLETA FOI REALIZADA PELA LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING.

POPULAÇÃO AMOSTRADA

A POPULAÇÃO É COMPOSTA POR 37.695 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	47,0%	18 A 29	20,7%	PF	35,6%	LIMEIRA	70,6%
FEMININO	53,0%	30 A 49	45,3%	PJ	64,4%	OUTROS	29,4%
		50 OU +	34,0%				

TAXA DE RESPONDENTE E CLASSIFICAÇÃO DOS CONTATOS

29,8% FOI A TAXA DE RESPONDENTES.
A SEGUIR, CLASSIFICAÇÃO DOS CONTATOS:

CLASSIFICAÇÃO	N	%
QUESTIONÁRIO CONCLUÍDO	411	29,8
O BENEFICIÁRIO NÃO ACEITOU PARTICIPAR DA PESQUISA	130	9,4
O BENEFICIÁRIO É INCAPACITADO POR LIMITAÇÕES DE SAÚDE	146	10,6
NÃO FOI POSSÍVEL LOCALIZAR O BENEFICIÁRIO (7 TENTATIVAS DE CONTATO)	649	47,1
OUTROS MOTIVOS (QUEDA DA LIGAÇÃO E ABANDONO DA ENTREVISTA)	42	3,0

RESUMO METODOLÓGICO

A METODOLOGIA EMPREGADA É A ENTREVISTA PESSOAL INDIVIDUAL POR TELEFONE, SENDO ENTREVISTADOS 411 BENEFICIÁRIOS DA UNIMED LIMEIRA COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS. A MARGEM DE ERRO MÁXIMA PARA OS ÍNDICES GLOBAIS É DE 4,8% E O NÍVEL DE CONFIANÇA DE 95%



ATENÇÃO À SAÚDE

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

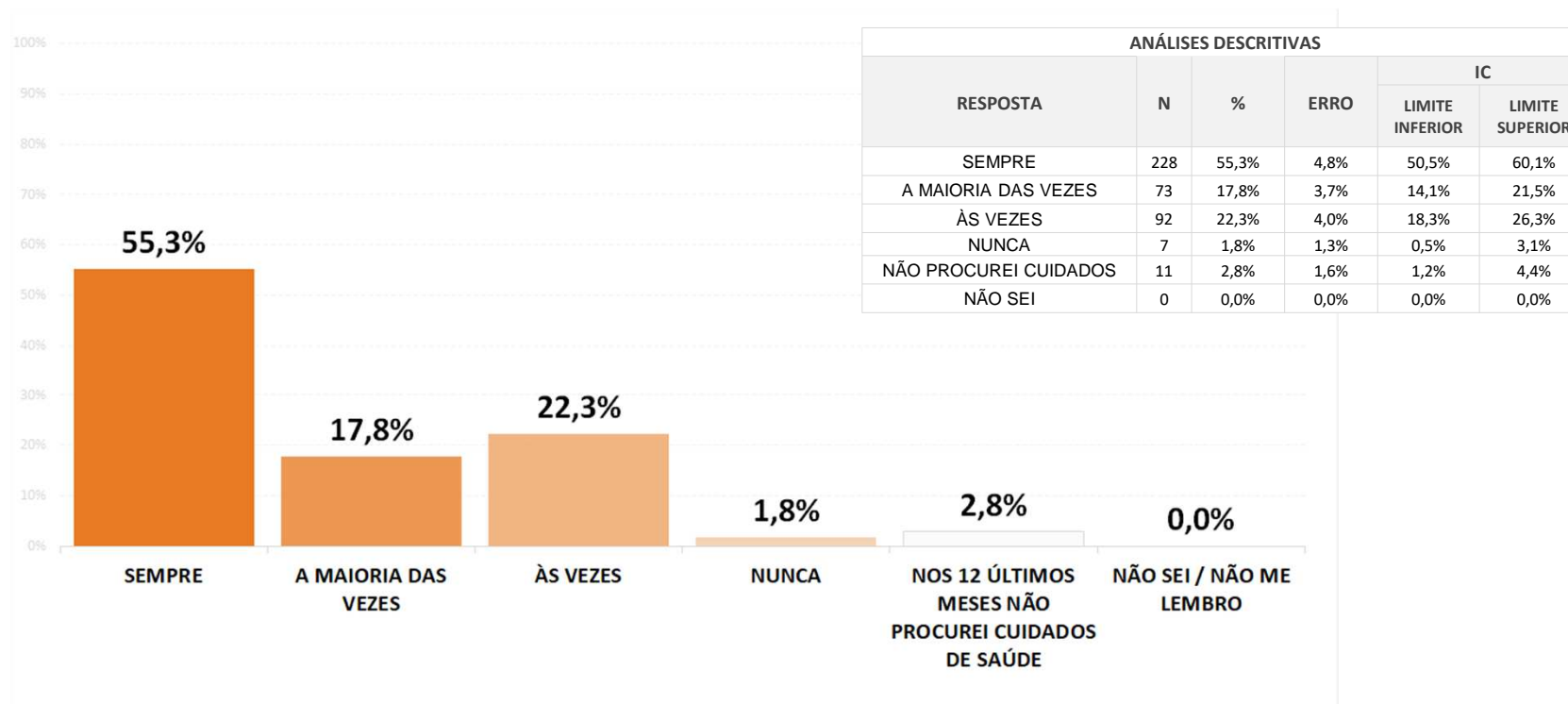


CUIDADOS DE SAÚDE



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 · 411 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

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	58,0%	52,9%	62,5%	55,4%	50,9%	48,0%	59,4%	51,1%	65,4%	55,3%
A MAIORIA DAS VEZES	16,6%	18,8%	18,6%	16,3%	19,3%	23,9%	14,4%	18,9%	15,2%	17,8%
ÀS VEZES	19,6%	24,7%	13,5%	22,6%	27,3%	23,2%	21,8%	24,3%	17,4%	22,3%
NUNCA	2,6%	1,1%	3,6%	2,4%	0,0%	1,0%	2,3%	2,0%	1,5%	1,8%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO PROCUREI CUIDADOS DE SAÚDE	3,2%	2,4%	1,8%	3,3%	2,6%	4,0%	2,1%	3,7%	0,6%	2,8%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

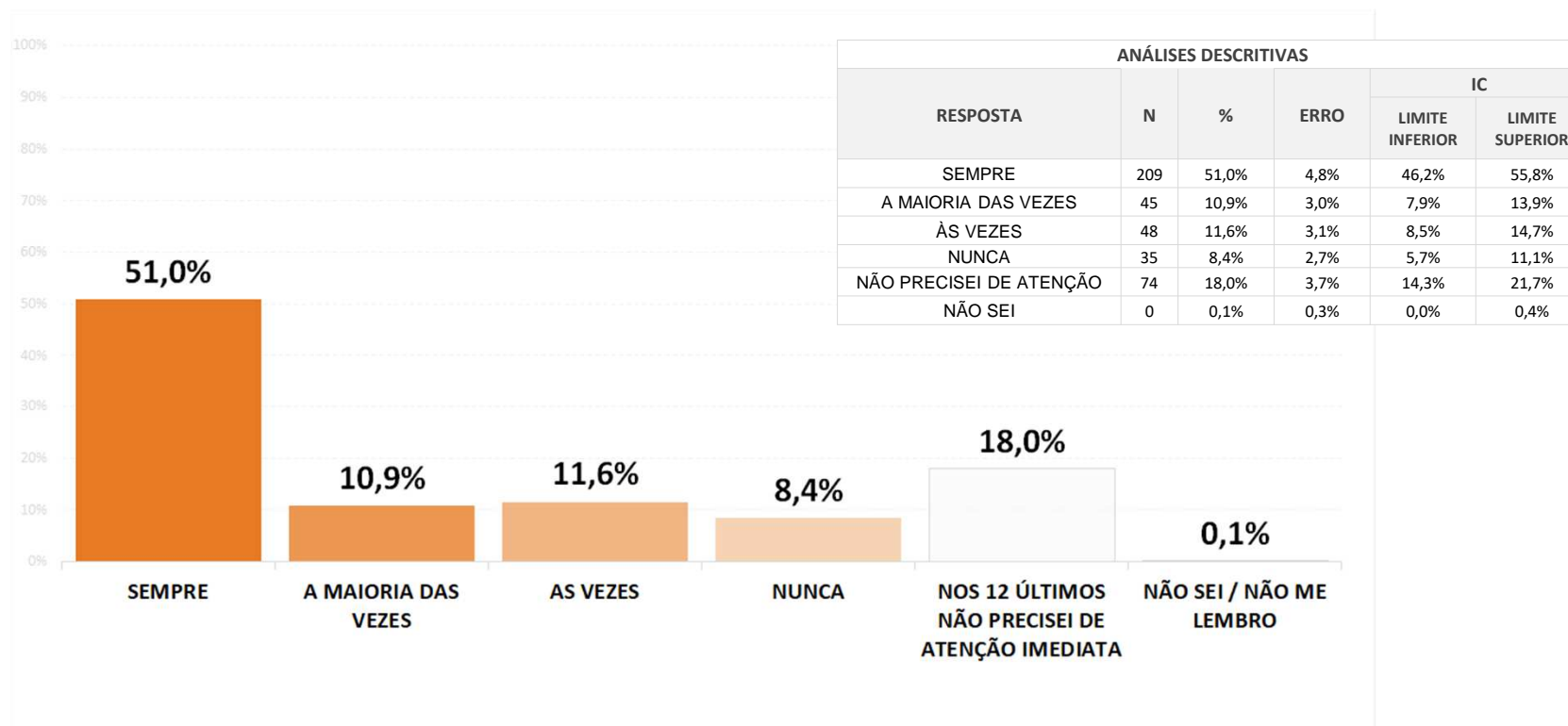


ATENÇÃO IMEDIATA



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 · 411 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

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	51,1%	50,8%	65,5%	49,5%	44,1%	49,4%	51,9%	49,8%	53,9%	51,0%
A MAIORIA DAS VEZES	8,4%	13,0%	10,7%	12,8%	8,4%	11,4%	10,6%	12,5%	6,9%	10,9%
AS VEZES	12,1%	11,2%	10,7%	7,6%	17,6%	11,3%	11,8%	11,7%	11,5%	11,6%
NUNCA	9,1%	7,9%	4,6%	11,0%	7,3%	8,2%	8,6%	8,0%	9,5%	8,4%
NOS 12 ÚLTIMOS NÃO PRECISEI DE ATENÇÃO IMEDIATA	19,3%	16,9%	8,5%	18,9%	22,6%	19,4%	17,2%	17,9%	18,1%	18,0%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

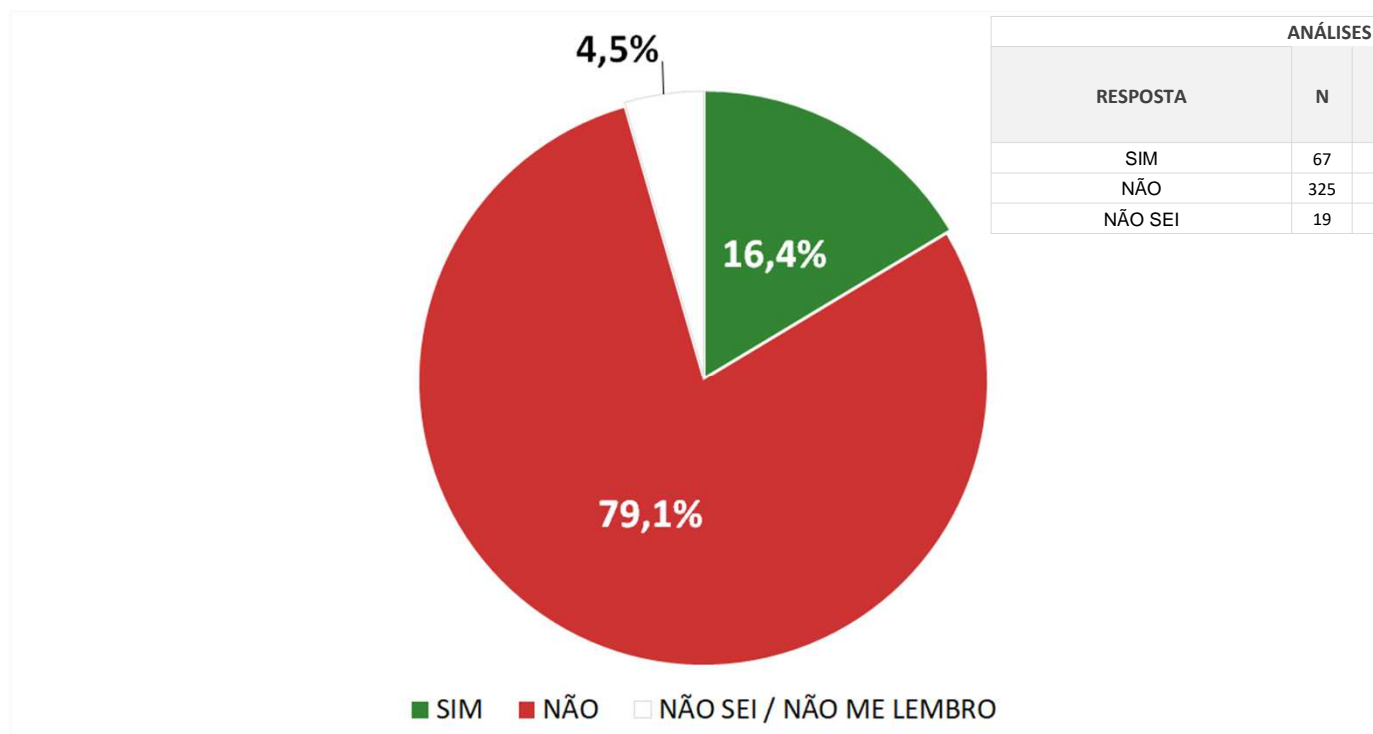


COMUNICAÇÃO RECEBIDA



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 · 411 ENTREVISTADOS



ANÁLISES DESCRITIVAS					
RESPOSTA	N	%	ERRO	IC	
				LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
SIM	67	16,4%	3,6%	12,8%	20,0%
NÃO	325	79,1%	3,9%	75,2%	83,0%
NÃO SEI	19	4,5%	2,0%	2,5%	6,5%



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

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	15,9%	16,8%	14,5%	18,1%	15,2%	16,7%	16,2%	17,6%	13,5%	16,4%
NÃO	77,9%	80,2%	81,8%	76,8%	80,5%	79,7%	78,8%	79,3%	78,5%	79,1%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	6,2%	3,1%	3,7%	5,1%	4,3%	3,6%	5,0%	3,1%	8,0%	4,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

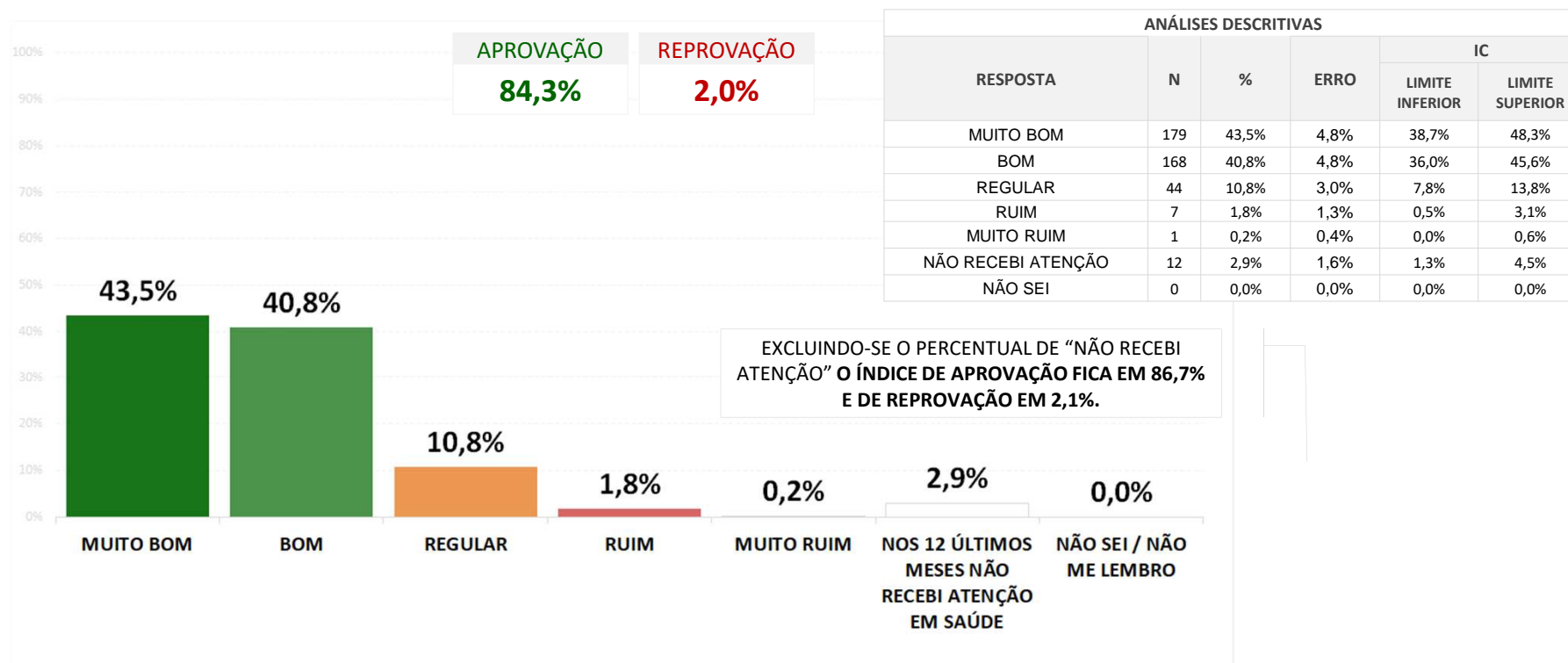


ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA



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 · 411 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

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	43,0%	44,1%	40,4%	46,4%	41,8%	41,0%	45,0%	40,2%	51,6%	43,5%
BOM	40,0%	41,6%	30,8%	40,0%	48,0%	44,2%	38,9%	47,1%	25,6%	40,8%
REGULAR	12,5%	9,3%	23,4%	7,7%	7,3%	10,2%	11,1%	7,5%	18,7%	10,8%
RUIM	1,9%	1,6%	0,8%	2,9%	0,8%	1,5%	1,9%	1,7%	2,0%	1,8%
MUITO RUIM	0,0%	0,4%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,2%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO RECEBI ATENÇÃO EM SAÚDE	2,6%	3,1%	3,6%	3,0%	2,2%	2,9%	2,8%	3,2%	2,0%	2,9%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	83,0%	85,7%	71,2%	86,4%	89,8%	85,2%	83,9%	87,3%	77,2%	84,3%
REPROVAÇÃO	1,9%	2,0%	1,8%	2,9%	0,8%	1,5%	2,2%	2,0%	2,0%	2,0%

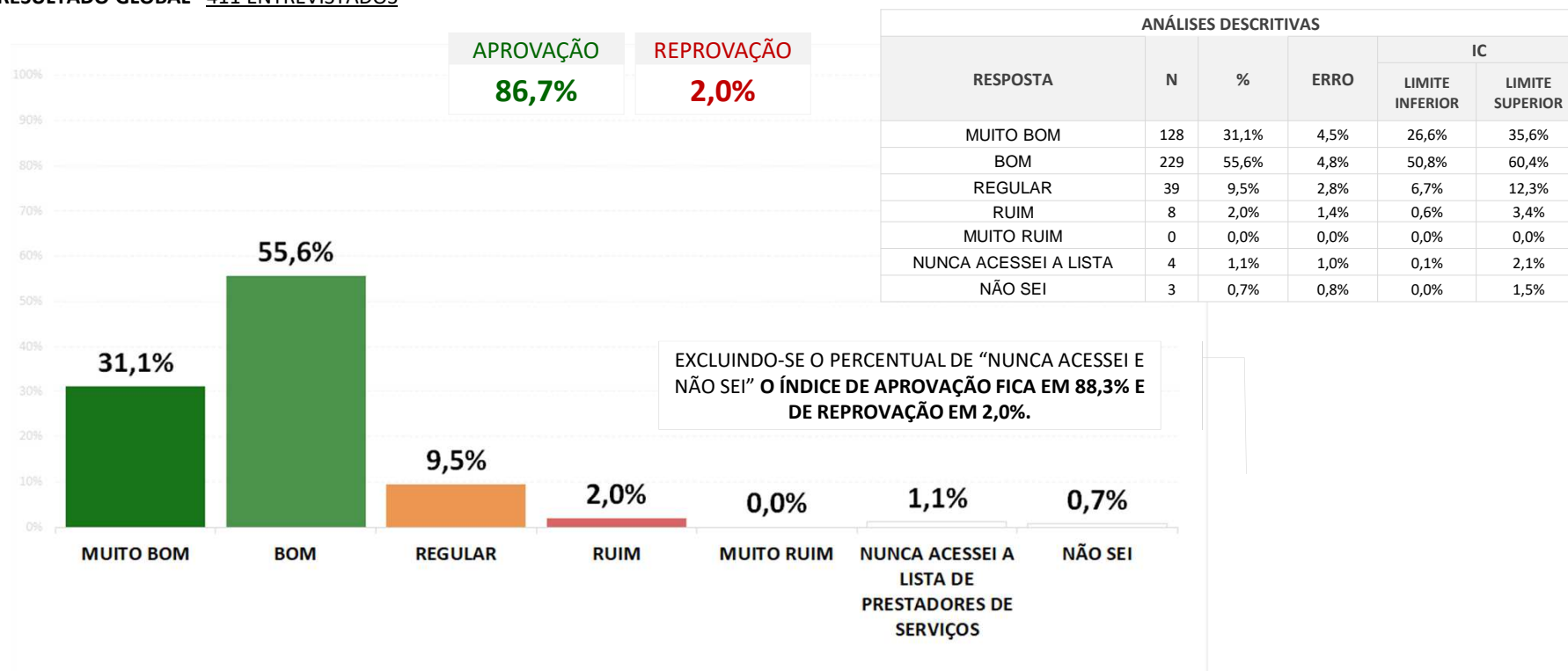


LISTA DE PRESTADORES



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 · 411 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

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	24,7%	36,8%	35,6%	29,7%	30,3%	31,3%	31,0%	29,2%	35,8%	31,1%
BOM	60,2%	51,6%	54,8%	56,8%	54,6%	55,5%	55,7%	56,0%	54,8%	55,6%
REGULAR	10,5%	8,6%	8,9%	9,7%	9,5%	8,8%	9,9%	10,9%	6,0%	9,5%
RUIM	1,7%	2,2%	0,0%	2,3%	2,8%	3,2%	1,3%	2,4%	1,1%	2,0%
MUITO RUIM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NUNCA ACESSEI A LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS	1,4%	0,8%	0,8%	1,4%	0,8%	1,2%	1,0%	1,5%	0,0%	1,1%
NÃO SEI	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,3%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	84,9%	88,4%	90,4%	86,5%	84,9%	86,8%	86,7%	85,2%	90,6%	86,7%
REPROVAÇÃO	1,7%	2,2%	0,0%	2,3%	2,8%	3,2%	1,3%	2,4%	1,1%	2,0%



CANAIS DE ATENDIMENTO

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

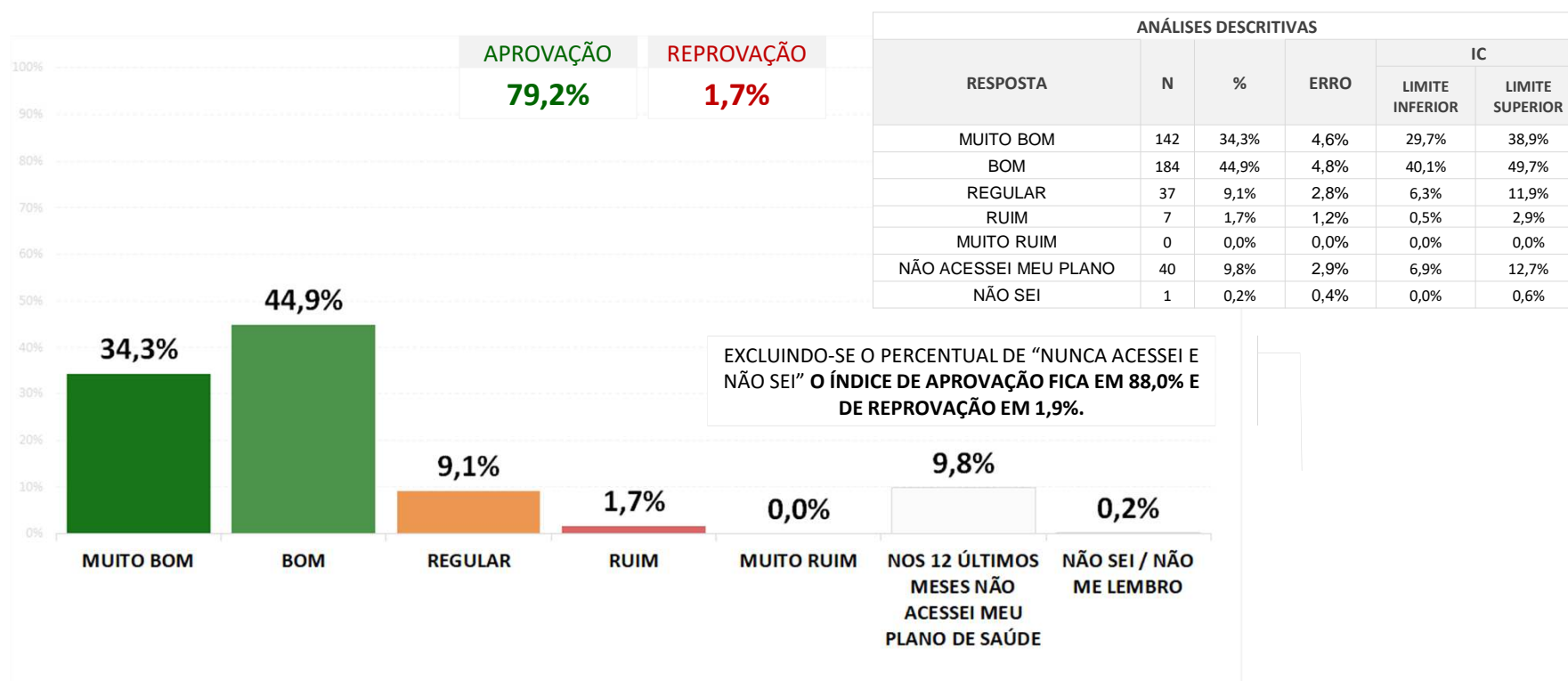


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



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 · 411 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

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	29,5%	38,5%	32,9%	36,7%	31,9%	36,4%	33,1%	33,2%	36,9%	34,3%
BOM	47,9%	42,2%	35,3%	45,0%	50,4%	45,7%	44,4%	48,6%	35,8%	44,9%
REGULAR	7,5%	10,6%	15,4%	7,0%	8,1%	11,2%	8,0%	10,6%	5,6%	9,1%
RUIM	1,6%	1,8%	0,0%	2,9%	1,2%	2,3%	1,4%	1,6%	2,0%	1,7%
MUITO RUIM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO ACESSEI MEU PLANO DE SAÚDE	13,5%	6,6%	16,4%	8,4%	7,7%	4,4%	12,9%	5,7%	19,7%	9,8%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	77,4%	80,7%	68,2%	81,7%	82,3%	82,1%	77,5%	81,8%	72,7%	79,2%
REPROVAÇÃO	1,6%	1,8%	0,0%	2,9%	1,2%	2,3%	1,4%	1,6%	2,0%	1,7%

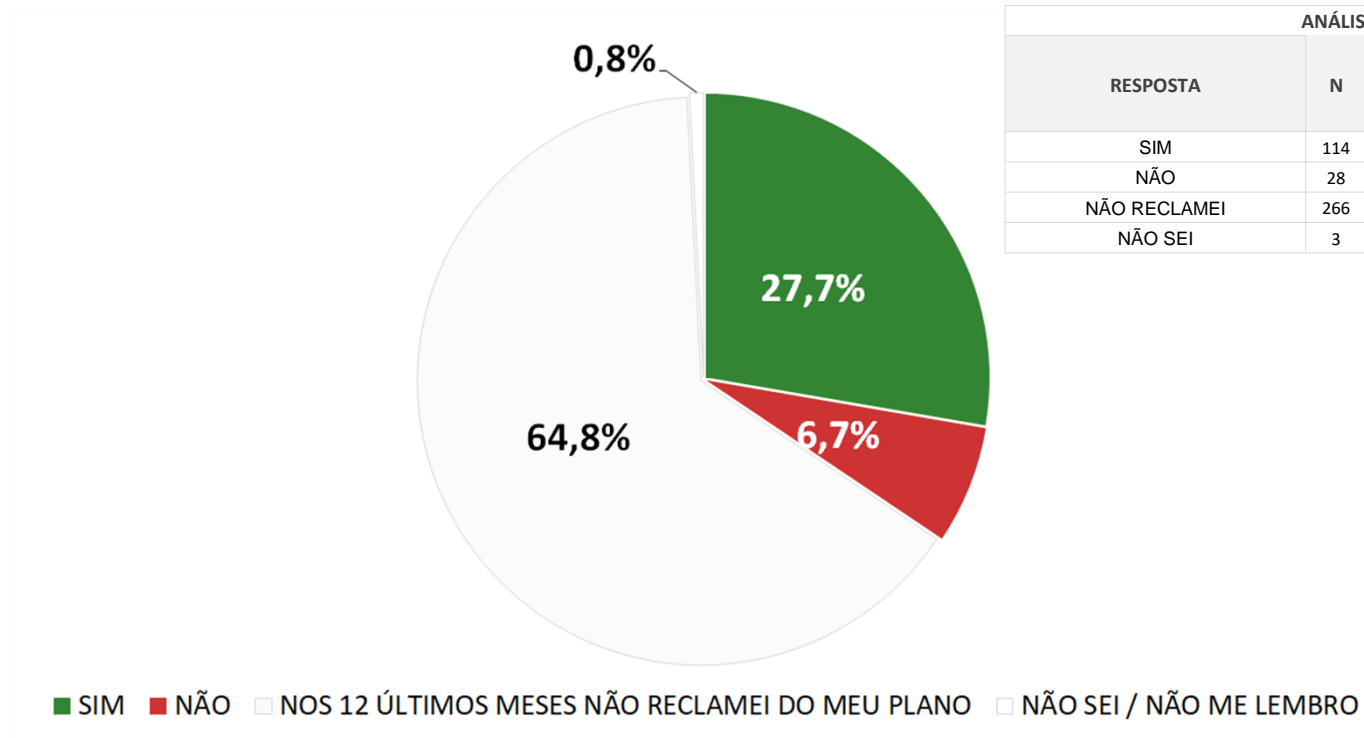


RECLAMAÇÃO



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?

RESULTADO GLOBAL · 411 ENTREVISTADOS



ANÁLISES DESCRITIVAS					
RESPOSTA	N	%	ERRO	IC	
				LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
SIM	114	27,7%	4,3%	23,4%	32,0%
NÃO	28	6,7%	2,4%	4,3%	9,1%
NÃO RECLAMEI	266	64,8%	4,6%	60,2%	69,4%
NÃO SEI	3	0,8%	0,9%	0,0%	1,7%



RECLAMAÇÃO



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?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	27,2%	28,1%	34,1%	28,3%	22,9%	30,8%	25,9%	29,4%	23,6%	27,7%
NÃO	4,7%	8,4%	5,8%	7,3%	6,3%	9,8%	4,9%	7,8%	4,0%	6,7%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO RECLAMEI DO MEU PLANO	67,2%	62,7%	58,2%	64,4%	69,4%	58,8%	68,1%	61,9%	71,8%	64,8%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	1,0%	0,7%	1,8%	0,0%	1,3%	0,5%	1,0%	0,9%	0,6%	0,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

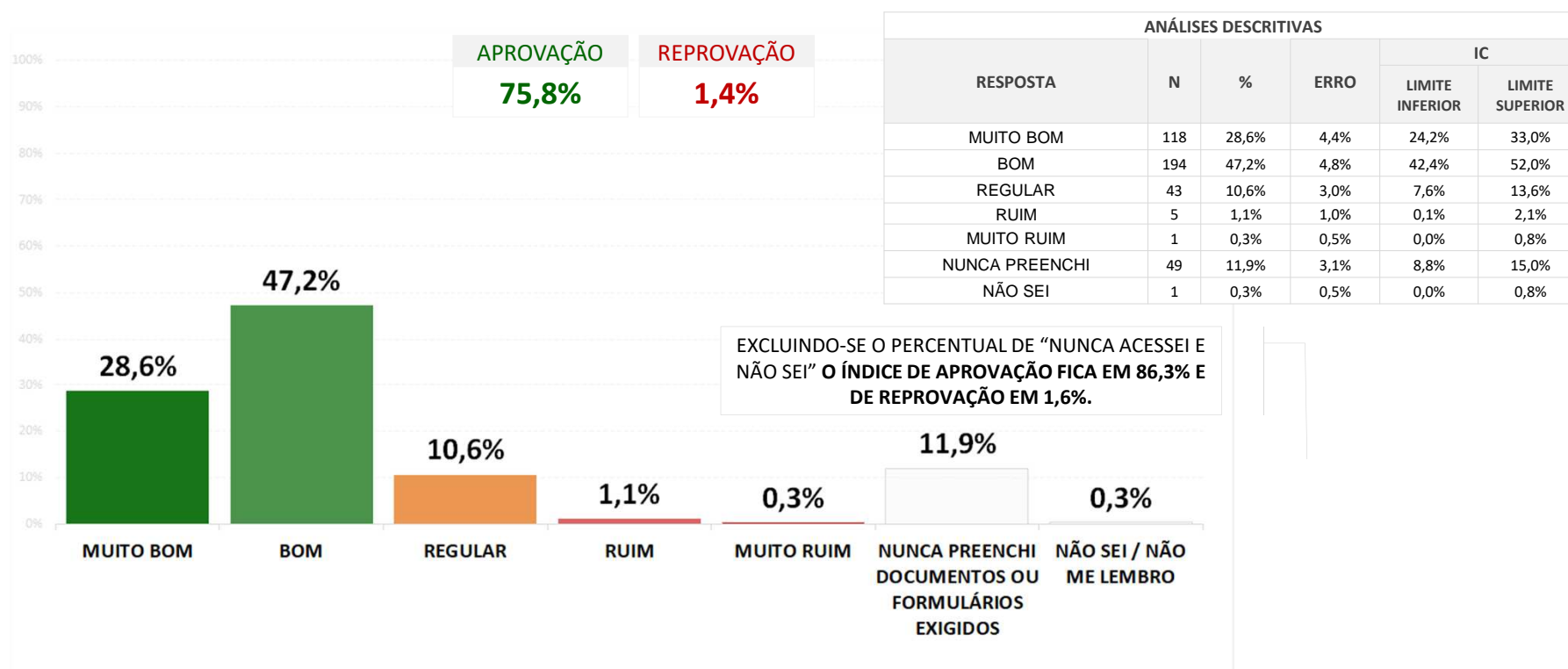


DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS



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?

RESULTADO GLOBAL · 411 ENTREVISTADOS





DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS



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?
ANÁLISE ESTRATIFICADA

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	31,1%	26,5%	50,0%	25,1%	20,4%	25,8%	30,2%	22,7%	42,9%	28,6%
BOM	47,5%	46,9%	38,4%	46,5%	53,5%	53,1%	44,0%	52,5%	34,7%	47,2%
REGULAR	9,2%	11,8%	6,4%	11,1%	12,4%	9,3%	11,2%	10,8%	10,1%	10,6%
RUIM	1,5%	0,8%	1,6%	0,3%	2,0%	1,3%	1,1%	0,4%	2,9%	1,1%
MUITO RUIM	0,4%	0,2%	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
NUNCA PREENCHI DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS	10,4%	13,2%	3,7%	16,1%	11,3%	9,0%	13,5%	12,9%	9,5%	11,9%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,4%	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	78,6%	73,4%	88,4%	71,6%	73,9%	78,9%	74,2%	75,2%	77,6%	75,8%
REPROVAÇÃO	1,9%	1,0%	1,6%	1,0%	2,0%	2,1%	1,1%	0,8%	2,9%	1,4%



AVALIAÇÃO GERAL

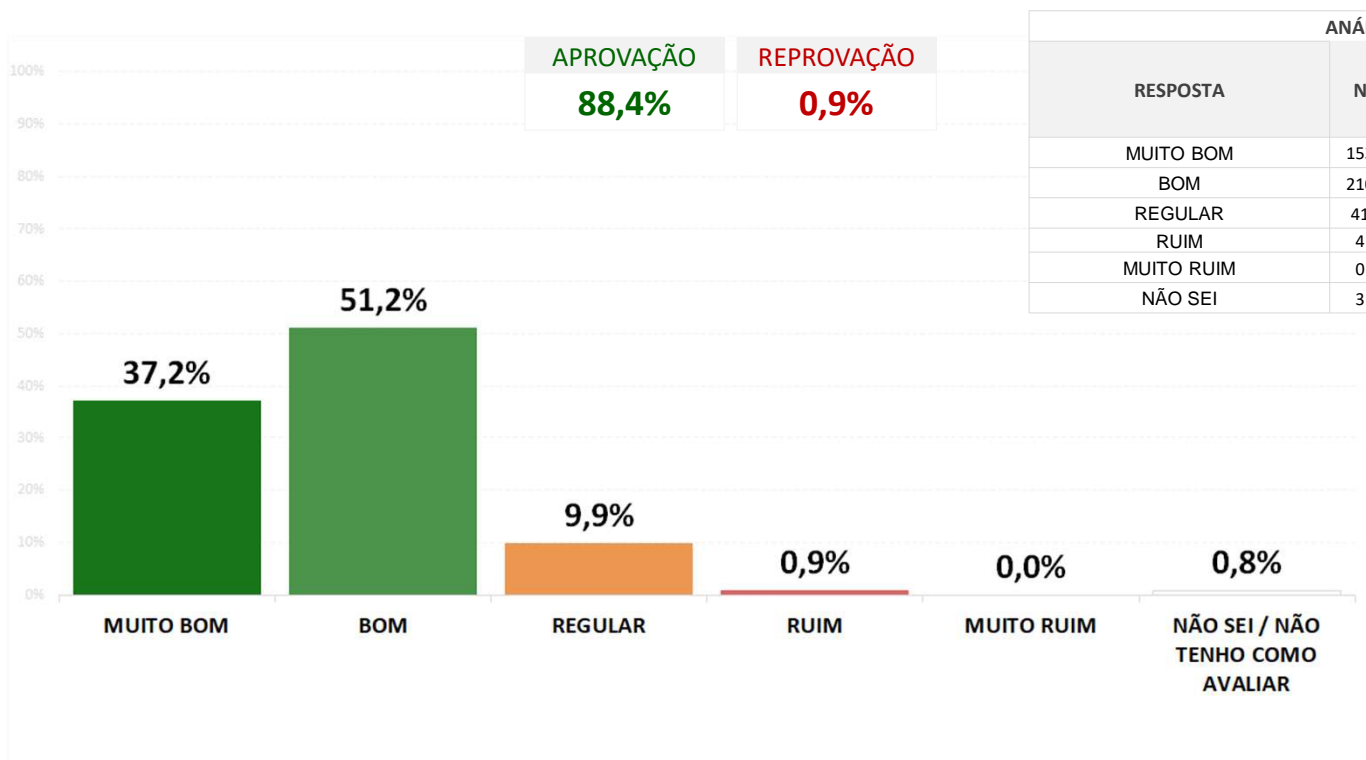
A SEGUIR, RESULTADOS RELACIONADOS A TERCEIRA PARTE DO FORMULÁRIO DE PESQUISA PROPOSTO PELA ANS.



AVALIAÇÃO DO PLANO



COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE DA UNIMED LIMEIRA?
RESULTADO GLOBAL · 411 ENTREVISTADOS





AVALIAÇÃO DO PLANO



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

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	31,0%	42,7%	42,8%	38,8%	31,7%	33,7%	39,2%	36,6%	38,8%	37,2%
BOM	57,5%	45,6%	50,4%	49,9%	53,4%	54,6%	49,4%	51,9%	49,5%	51,2%
REGULAR	9,4%	10,4%	4,4%	9,3%	14,1%	8,9%	10,4%	9,3%	11,3%	9,9%
RUIM	0,7%	1,0%	0,8%	1,2%	0,4%	1,5%	0,5%	1,2%	0,0%	0,9%
MUITO RUIM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR	1,4%	0,3%	1,7%	0,7%	0,4%	1,3%	0,5%	0,9%	0,5%	0,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	88,5%	88,3%	93,2%	88,7%	85,1%	88,3%	88,6%	88,5%	88,3%	88,4%
REPROVAÇÃO	0,7%	1,0%	0,8%	1,2%	0,4%	1,5%	0,5%	1,2%	0,0%	0,9%

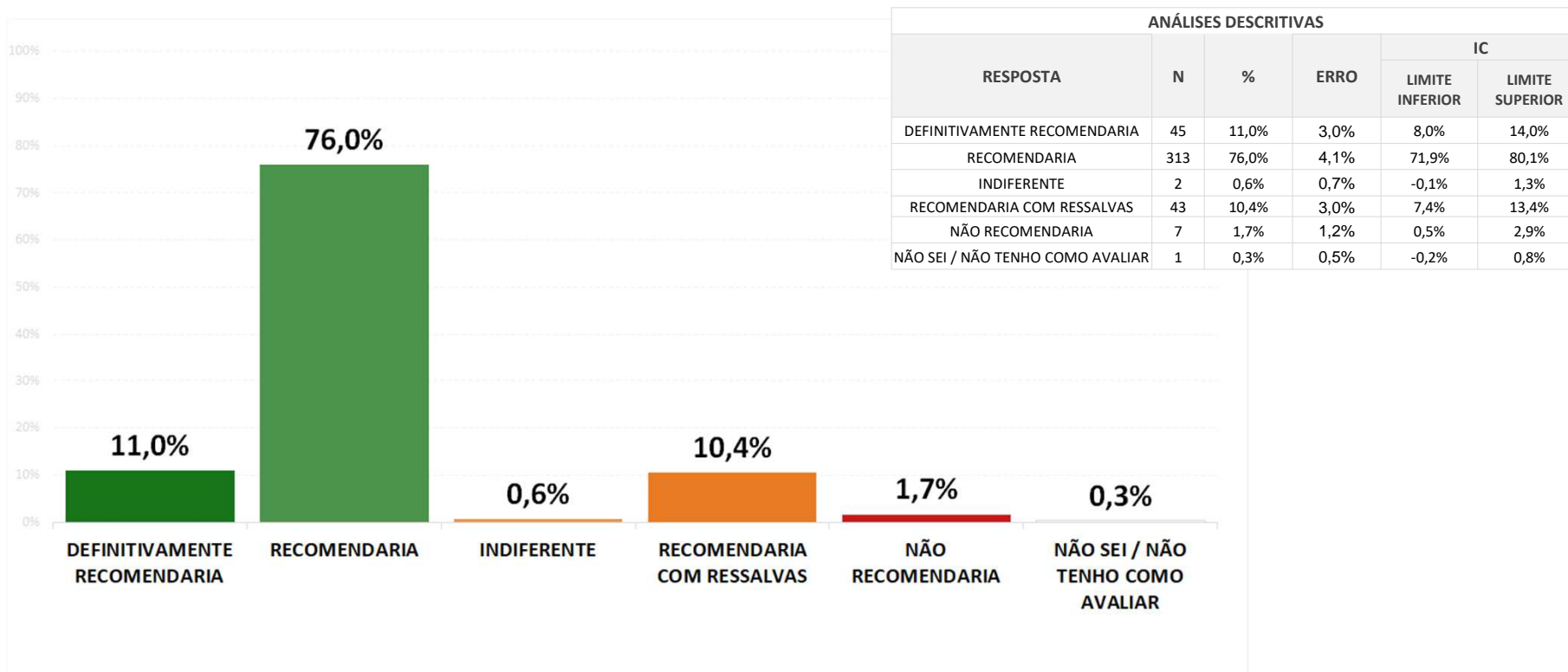


RECOMENDAÇÃO



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

RESULTADO GLOBAL · 411 ENTREVISTADOS





RECOMENDAÇÃO



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

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	10,8%	11,2%	13,4%	11,2%	9,3%	11,1%	11,0%	14,8%	1,9%	11,0%
RECOMENDARIA	77,6%	74,7%	71,5%	75,9%	79,1%	73,8%	77,3%	70,9%	88,4%	76,0%
INDIFERENTE	1,3%	0,0%	0,0%	0,3%	1,3%	0,4%	0,7%	0,6%	0,5%	0,6%
RECOMENDARIA COM RESSALVAS	8,4%	12,2%	13,7%	10,6%	8,1%	11,0%	10,0%	11,1%	8,8%	10,4%
NÃO RECOMENDARIA	1,8%	1,6%	0,8%	2,0%	1,8%	3,0%	1,0%	2,4%	0,0%	1,7%
NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR	0,3%	0,3%	0,6%	0,0%	0,4%	0,8%	0,0%	0,2%	0,5%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



IV

CONCLUSÕES SOBRE A PESQUISA

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

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

COM ÍNDICES DE APROVAÇÃO (SOMA DAS RESPOSTAS “MUITO BOM” E “BOM”, EXCLUINDO-SE RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”) ACIMA DE 85% 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 16,4% 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:

- CERCA DE **57%** DOS BENEFICIÁRIOS, QUANDO NECESSITOU, **SEMPRE CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE POR MEIO DA UNIMED LIMEIRA E OUTROS 18,3%** CONSEGUIU NA MAIORIAS DA VEZES ;
- **CERCA DE 76%** DOS BENEFICIÁRIOS, QUANDO NECESSITOU DE ATENÇÃO IMEDIATA, **SEMPRE OU NA MAIORIA DAS VEZES FOI ATENDIDO PELA UNIMED LIMEIRA ASSIM QUE PRECISOU;** E
- **O PLANO DA UNIMED LIMEIRA, DE UMA FORMA GERAL, É APROVADO POR 88,4% DOS BENEFICIÁRIOS E SERIA RECOMENDADO (SOMA DE DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA E RECOMENDARIA) POR 87,1%.**



RESPONSABILIDADE TÉCNICA

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

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 EXECUTEI ANÁLISES E AVALIAÇÕES QUE ATESTARAM A BOA QUALIDADE DO CADASTRO DO UNIVERSO DE BENEFICIÁRIOS, BEM COMO DO REGISTRO DE SEUS CONTATOS. ESSAS AVALIAÇÕES DEMONSTRARAM A QUALIDADE DOS DADOS QUE SERVIRAM DE BASE PARA A ELABORAÇÃO DA AMOSTRAGEM E DA PESQUISA REALIZADA; - QUE ELABOREI A NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE ACORDO COM AS DIRETRIZES MÍNIMAS ESTABELECIDAS EM DOCUMENTO TÉCNICO ESPECÍFICO EMITIDO PELA ANS; - QUE AS PERGUNTAS EFETUADAS NA PESQUISA E AS OPÇÕES DE RESPOSTA PARA CADA UMA DELAS FORAM ORGANIZADAS EXATAMENTE DA FORMA ESTABELECIDADA EM DOCUMENTO TÉCNICO ESPECÍFICO EMITIDO PELA ANS E QUE EVENTUAIS PERGUNTAS ADICIONAIS CONSTARAM APÓS AS PERGUNTAS MÍNIMAS ESTABELECIDAS PELA ANS; ;
- 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 DEMONSTRAM 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, 20 DE DEZEMBRO DE 2021.



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: 2021**

Operadora: UNIMED 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 **608/22** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

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 representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 no tocante à:

- (a) a aderência da pesquisa ao escopo,
- (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- (c) a fidedignidade das respostas;
- (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

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;
- (4) usando desta mesma amostra anterior, comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores;

Os resultados demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:

UNIMED LIMEIRA	BASE PESQUISADA:	411	
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?			
	Empresa de Pesquisa	Auditoria	Diferença
Sempre	55,3%	55,3%	0,0%
A maioria das vezes	17,8%	17,8%	0,0%
Às vezes	22,1%	22,1%	0,0%
Nunca	1,8%	1,8%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	2,8%	2,8%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	0,2%	0,2%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	
2 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?			
	Empresa de Pesquisa	Auditoria	Diferença
Sempre	51,0%	51,0%	0,0%
A maioria das vezes	10,9%	10,9%	0,0%
Às vezes	11,6%	11,6%	0,0%
Nunca	8,4%	8,4%	0,0%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	18,0%	18,0%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	0,1%	0,1%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	
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?			
	Empresa de Pesquisa	Auditoria	Diferença
Sim	16,4%	16,4%	0,0%
Não	79,1%	79,1%	0,0%
Não sei / Não lembro	4,5%	4,5%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	
4 - Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida de seu plano de saúde (por exemplo: laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?			
	Empresa de Pesquisa	Auditoria	Diferença
Muito Bom	43,5%	43,5%	0,0%
Bom	40,8%	40,8%	0,0%
Regular	10,8%	10,8%	0,0%
Ruim	1,8%	1,8%	0,0%
Muito Ruim	0,2%	0,2%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde por parte de meu plano de saúde	2,9%	2,9%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	
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: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?			
	Instituto	Auditoria	Diferença
Muito Bom	31,1%	31,1%	0,0%
Bom	55,6%	55,6%	0,0%
Regular	9,5%	9,5%	0,0%
Ruim	2,0%	2,0%	0,0%
Muito Ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Nunca acabei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	1,1%	1,1%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	0,7%	0,7%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	
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?			
	Instituto	Auditoria	Diferença
Muito Bom	34,3%	34,3%	0,0%
Bom	44,9%	44,9%	0,0%
Regular	9,1%	9,1%	0,0%
Ruim	1,7%	1,7%	0,0%
Muito Ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Nos 12 últimos meses não acabei meu plano de saúde	9,8%	9,8%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	0,2%	0,2%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	

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?	Instituto	Auditoria	Diferença
Sim	27,7%	27,7%	0,0%
Não	6,7%	6,7%	0,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	64,8%	64,8%	0,0%
Não sei / Não me lembro	0,8%	0,8%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	

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?	Instituto	Auditoria	Diferença
Muito Bom	28,6%	28,6%	0,0%
Bom	47,2%	47,2%	0,0%
Regular	10,6%	10,6%	0,0%
Ruim	1,1%	1,1%	0,0%
Muito Ruim	0,3%	0,3%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	11,9%	11,9%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	0,3%	0,3%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Instituto	Auditoria	Diferença
Muito Bom	37,2%	37,2%	0,0%
Bom	51,2%	51,2%	0,0%
Regular	9,9%	9,9%	0,0%
Ruim	0,9%	0,9%	0,0%
Muito Ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	0,8%	0,8%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	

10 - O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Instituto	Auditoria	Diferença
Definitivamente Recomendaria	11,0%	11,0%	0,0%
Recomendaria	76,0%	76,0%	0,0%
Indiferente	0,6%	0,6%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	10,4%	10,4%	0,0%
Não Recomendaria	1,7%	1,7%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	0,3%	0,3%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa contratado condizem com a verdade e que amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa. Desta forma, atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 26 de janeiro de 2022.