



UNIMED LIMEIRA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS 2022



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

RUA GENERAL OSÓRIO, 616 – BOA VISTA | LIMEIRA SP

11 4302.3778 · 19 3495.0002

WWW.LIMITECONSULTORIA.COM.BR

LIMEIRA, DEZEMBRO DE 2022

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



PLANEJAMENTO DO ESTUDO



PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O PLANEJAMENTO DA PESQUISA FOI EXECUTADO ENTRE OS DIAS 30 DE NOVEMBRO E 03 DE DEZEMBRO DE 2022 .

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.



NOTA TÉCNICA DO ESTUDO (PARTE 1/4)



PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A PESQUISA EM REFERÊNCIA FOI REALIZADA ENTRE OS DIAS 12 E 27 DE DEZEMBRO DE 2022.

UNIDADE DE ANÁLISE E RESPOSTA

BENEFICIÁRIO ATIVO DA OPS NO MÊS DE OUTUBRO DE 2022 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 2022 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 40.514 BENEFICIÁRIOS DA OPS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS DISTRIBUÍDOS DA SEGUINTE FORMA:

SEXO	%
MASCULINO	47,3
FEMININO	52,7

FAIXA ETÁRIA	%
18 A 29	21,6
30 A 49	46,6
50 OU +	31,7

TIPO DE PLANO	%
PF	32,3
PJ	67,7

MUNICÍPIO	%
LIMEIRA	70,8
OUTROS	29,2

ESTA POPULAÇÃO REPRESENTA 77,8% DO TOTAL DE BENEFICIÁRIOS DA OPS, QUE, EM OUTUBRO DE 2022, TOTALIZAVA 52.059 VIDAS (11.545 BENEFICIÁRIOS MENORES DE 18 ANOS E 40.514 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 4,9% 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 2022 COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 18 ANOS DE UM TOTAL DE 40.514 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.

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 FRAUDULENTE TODAS AS ENTREVISTAS FORAM CHECADAS ATRAVÉS DE ESCUTA (MOTINORIA) 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 12 E 27 DE DEZEMBRO DE 2022. A COLETA FOI REALIZADA PELA LIMITE CONSULTORIA E PESQUISAS DE MARKETING.

POPULAÇÃO AMostrADA

A POPULAÇÃO É COMPOSTA POR 40.514 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	47,3	18 A 29	21,6	PF	32,3	LIMEIRA	70,8
FEMININO	52,7	30 A 49	46,6	PJ	67,7	OUTROS	29,2
		50 OU +	31,7				

TAXA DE RESPONDENTE E CLASSIFICAÇÃO DOS CONTATOS

33,0% FOI A TAXA DE RESPONDENTES.
A SEGUIR, CLASSIFICAÇÃO DOS CONTATOS:

CLASSIFICAÇÃO	N	%
QUESTIONÁRIO CONCLUÍDO	401	33,0
O BENEFICIÁRIO NÃO ACEITOU PARTICIPAR DA PESQUISA	201	16,5
O BENEFICIÁRIO É INCAPACITADO POR LIMITAÇÕES DE SAÚDE	74	6,1
NÃO FOI POSSÍVEL LOCALIZAR O BENEFICIÁRIO (5 TENTATIVAS DE CONTATO)	516	42,5
OUTROS MOTIVOS (QUEDA DA LIGAÇÃO E ABANDONO DA ENTREVISTA)	23	1,9

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.

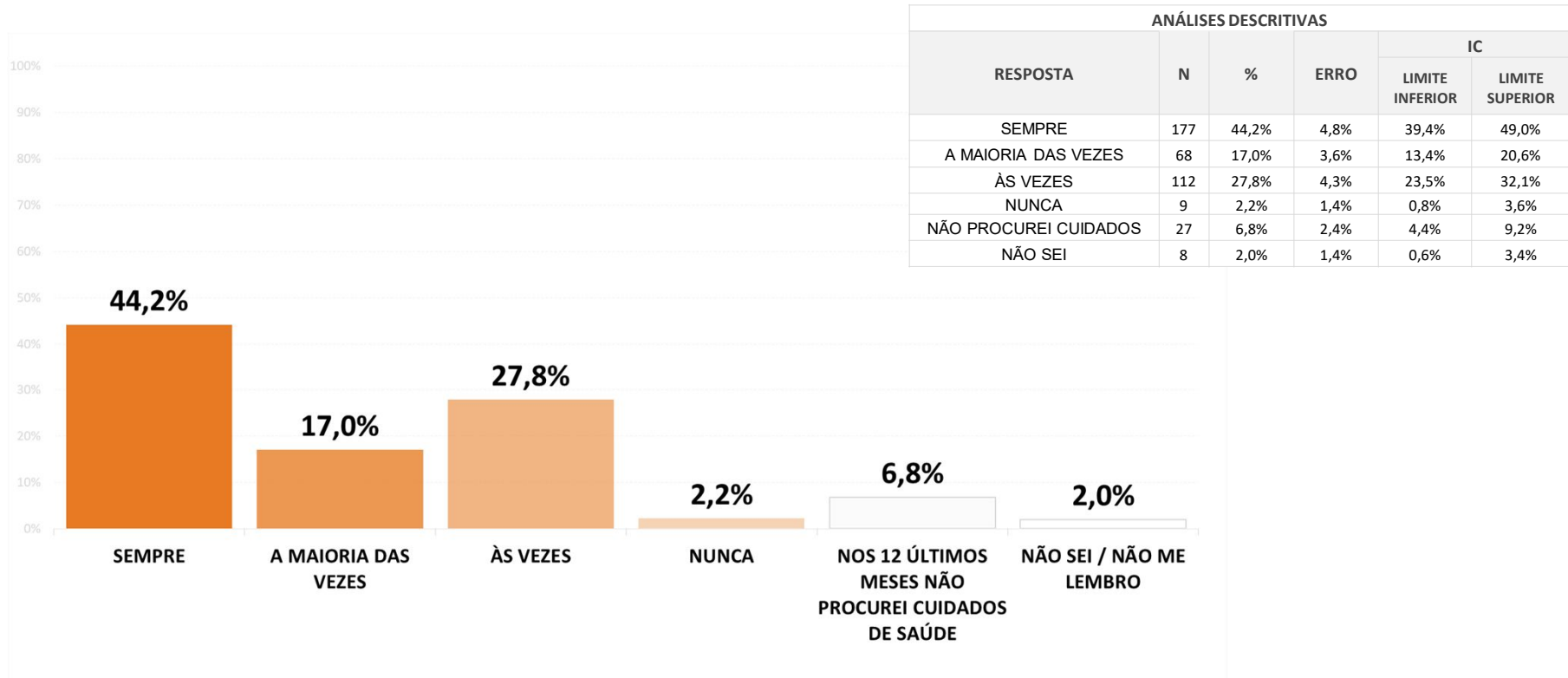


CUIDADOS DE SAÚDE



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

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	37,5%	50,1%	36,0%	44,6%	49,1%	46,3%	43,1%	45,3%	41,4%	44,2%
A MAIORIA DAS VEZES	14,0%	19,7%	22,6%	15,5%	15,4%	16,2%	17,4%	17,9%	14,9%	17,0%
ÀS VEZES	31,2%	24,8%	30,1%	29,3%	24,1%	26,3%	28,5%	28,6%	25,9%	27,8%
NUNCA	4,0%	0,5%	7,6%	0,6%	0,7%	2,2%	2,2%	0,8%	5,6%	2,2%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO PROCUREI CUIDADOS DE SAÚDE	9,3%	4,7%	3,7%	6,8%	9,0%	6,7%	6,9%	5,7%	9,6%	6,8%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	4,0%	0,2%	0,0%	3,2%	1,6%	2,3%	1,9%	1,8%	2,5%	2,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

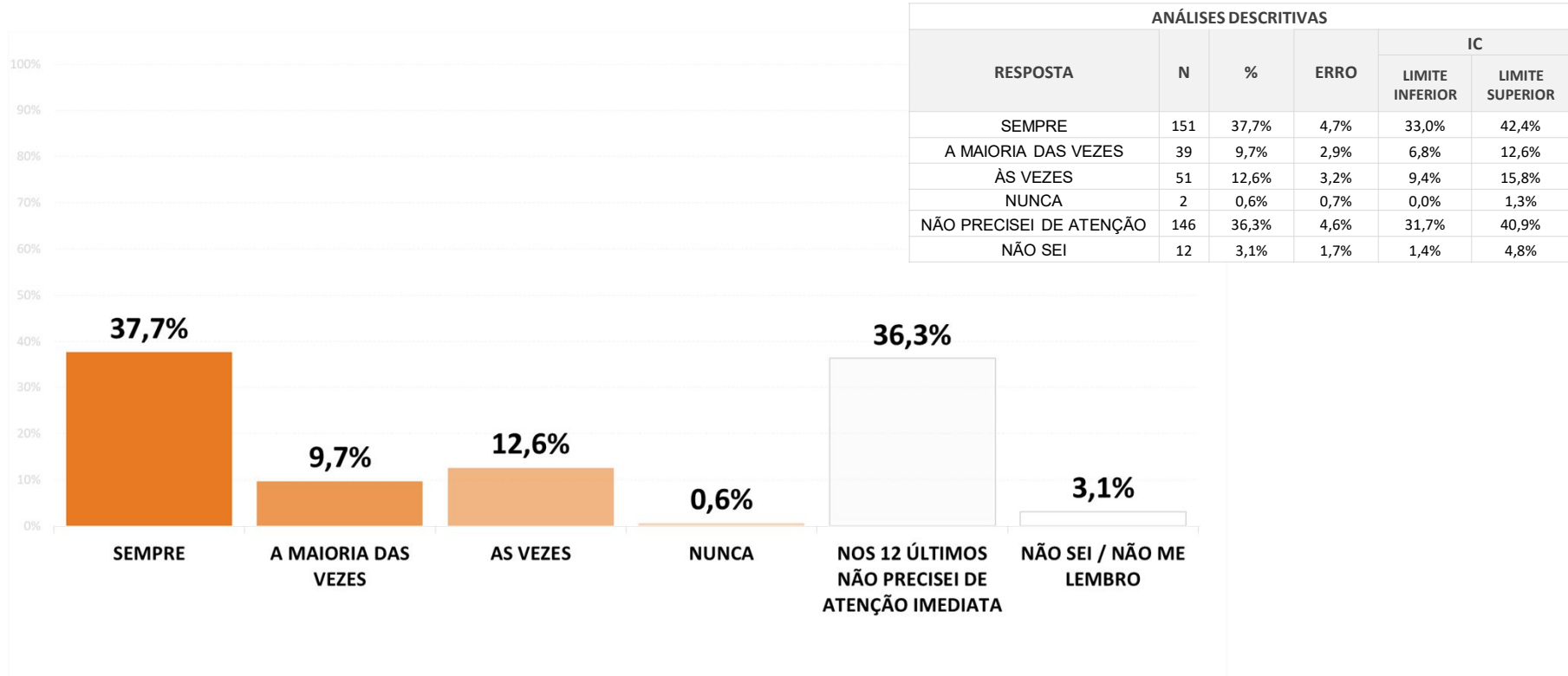


ATENÇÃO IMEDIATA



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

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	38,0%	37,4%	37,1%	44,8%	27,7%	41,9%	35,7%	42,9%	25,1%	37,7%
A MAIORIA DAS VEZES	8,6%	10,6%	18,9%	8,9%	4,5%	8,6%	10,2%	9,1%	11,1%	9,7%
AS VEZES	11,1%	14,0%	5,7%	12,6%	17,4%	13,7%	12,1%	12,5%	13,0%	12,6%
NUNCA	0,3%	0,7%	0,0%	0,9%	0,4%	1,7%	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%
NOS 12 ÚLTIMOS NÃO PRECISEI DE ATENÇÃO IMEDIATA	39,1%	33,8%	31,3%	30,4%	48,4%	33,7%	37,5%	33,1%	44,2%	36,3%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	2,9%	3,3%	6,9%	2,4%	1,6%	0,3%	4,5%	1,9%	6,0%	3,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

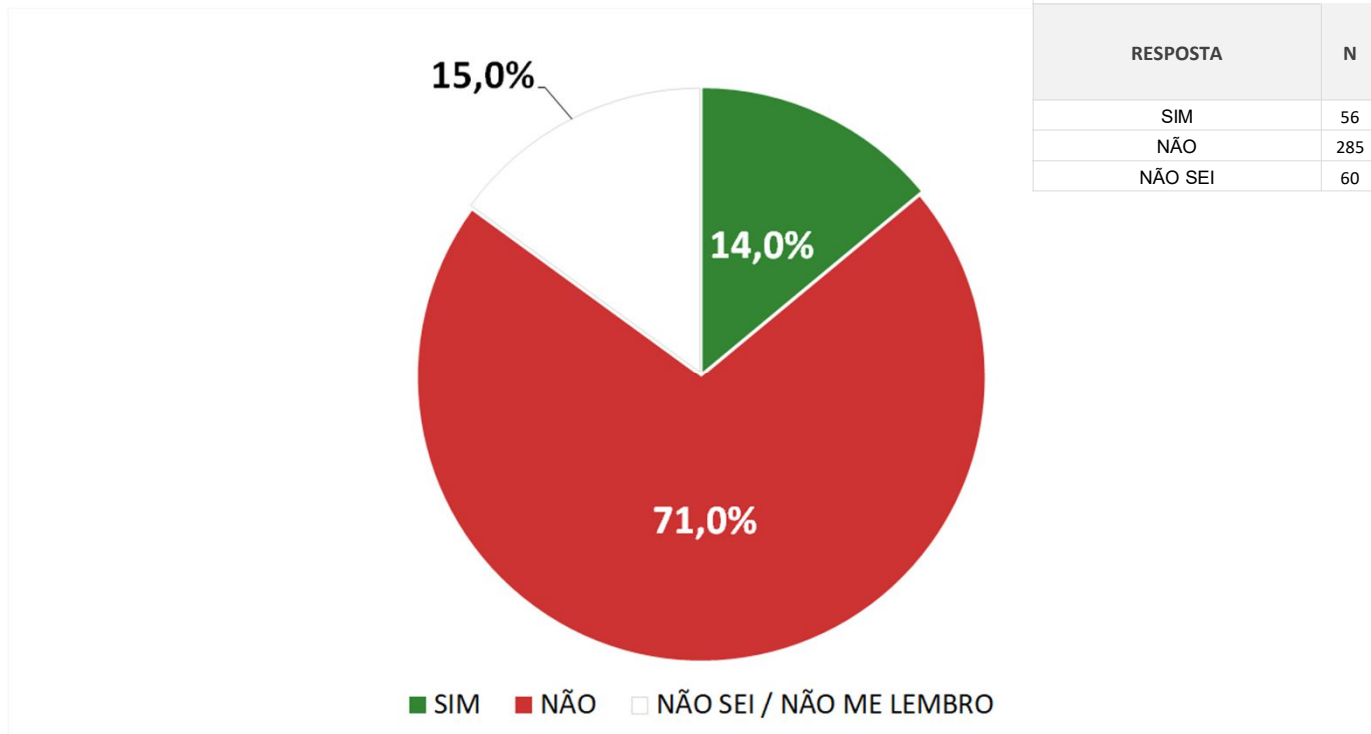


COMUNICAÇÃO RECEBIDA



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 · 401 ENTREVISTADOS



ANÁLISES DESCRITIVAS					
RESPOSTA	N	%	ERRO	IC	
				LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
SIM	56	14,0%	3,4%	10,6%	17,4%
NÃO	285	71,0%	4,4%	66,6%	75,4%
NÃO SEI	60	15,0%	3,5%	11,5%	18,5%



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	17,5%	10,9%	8,0%	17,6%	13,0%	14,4%	13,9%	13,3%	15,8%	14,0%
NÃO	66,7%	74,9%	71,2%	67,2%	76,4%	68,4%	72,2%	72,9%	66,3%	71,0%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	15,8%	14,2%	20,8%	15,2%	10,6%	17,2%	13,9%	13,8%	17,9%	15,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

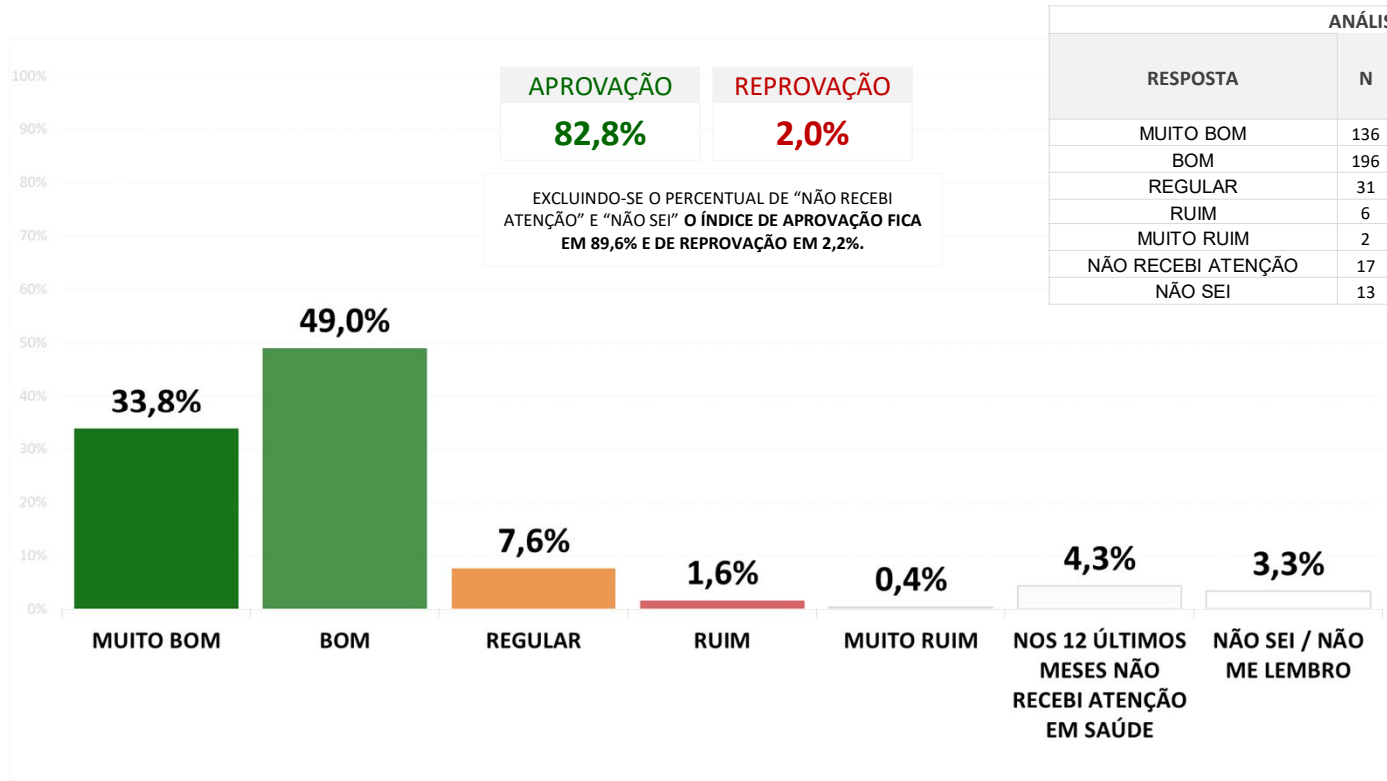


ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA



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

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	34,9%	32,9%	33,6%	32,8%	35,6%	32,0%	34,7%	33,7%	34,2%	33,8%
BOM	49,6%	48,5%	53,0%	45,9%	50,7%	46,8%	50,0%	46,5%	54,9%	49,0%
REGULAR	7,5%	7,7%	7,3%	7,7%	7,7%	7,6%	7,6%	9,9%	2,1%	7,6%
RUIM	1,7%	1,4%	3,1%	0,9%	1,5%	2,0%	1,4%	1,9%	0,8%	1,6%
MUITO RUIM	0,0%	0,8%	0,0%	0,6%	0,4%	1,3%	0,0%	0,4%	0,5%	0,4%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO RECEBI ATENÇÃO EM SAÚDE	2,8%	5,6%	1,0%	7,3%	2,0%	6,4%	3,2%	3,7%	5,5%	4,3%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	3,5%	3,1%	2,0%	4,8%	2,1%	3,9%	3,0%	3,9%	1,9%	3,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	84,5%	81,4%	86,6%	78,7%	86,3%	78,8%	84,7%	80,2%	89,1%	82,8%
REPROVAÇÃO	1,7%	2,2%	3,1%	1,5%	1,9%	3,3%	1,4%	2,3%	1,3%	2,0%

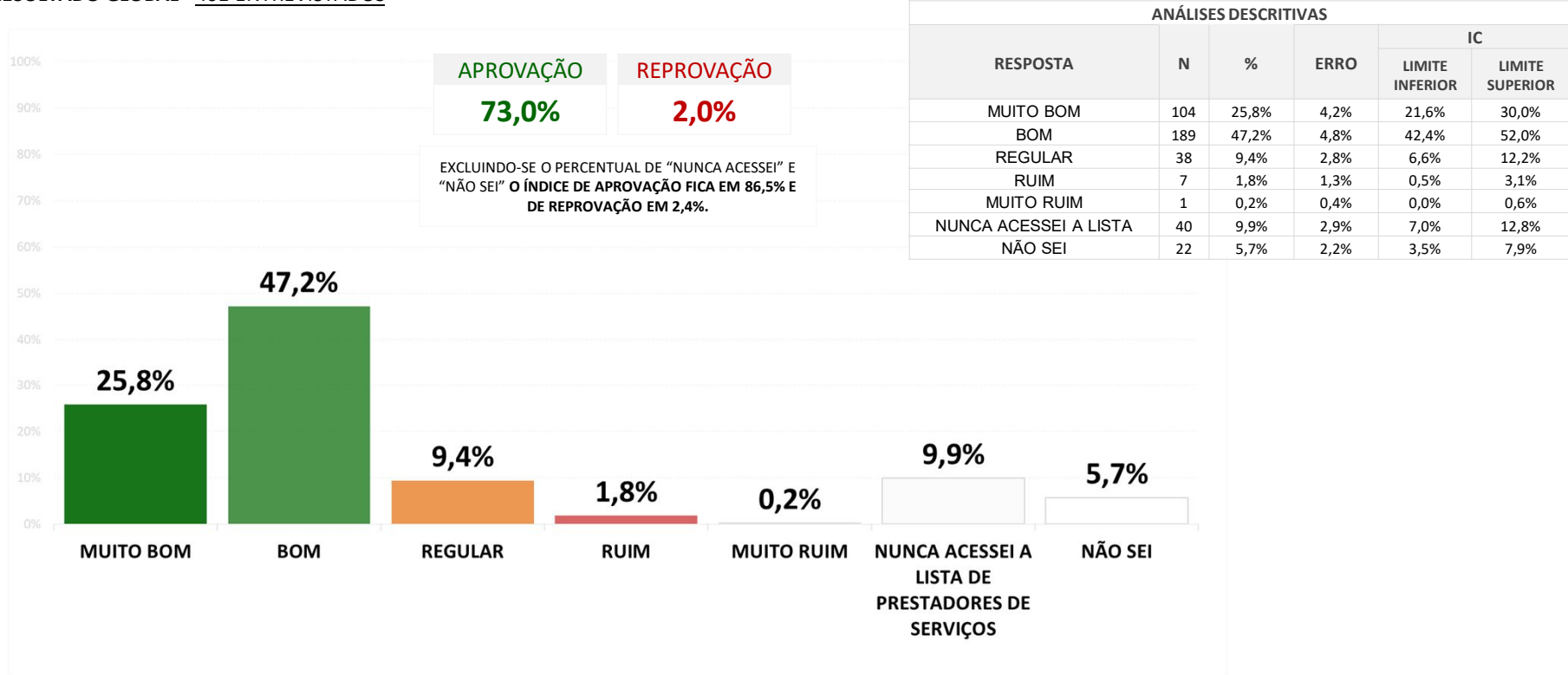


LISTA DE PRESTADORES



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 · 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

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	26,6%	25,2%	34,9%	26,3%	19,1%	24,0%	26,7%	27,0%	23,1%	25,8%
BOM	48,7%	45,8%	34,4%	47,5%	55,4%	47,5%	47,1%	45,9%	50,4%	47,2%
REGULAR	8,9%	10,0%	18,0%	8,4%	5,1%	15,9%	6,3%	11,4%	4,7%	9,4%
RUIM	0,6%	2,9%	1,0%	2,1%	1,8%	3,0%	1,2%	1,6%	2,2%	1,8%
MUITO RUIM	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%
NUNCA ACESSEI A LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS	10,7%	9,1%	8,4%	9,7%	11,1%	3,9%	12,7%	8,3%	13,7%	9,9%
NÃO SEI	4,2%	7,0%	3,3%	5,7%	7,4%	5,1%	6,0%	5,6%	5,9%	5,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	75,3%	71,0%	69,3%	73,8%	74,5%	71,5%	73,8%	72,9%	73,5%	73,0%
REPROVAÇÃO	1,0%	2,9%	1,0%	2,5%	1,8%	3,5%	1,2%	1,8%	2,2%	2,0%



CANAIS DE ATENDIMENTO

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

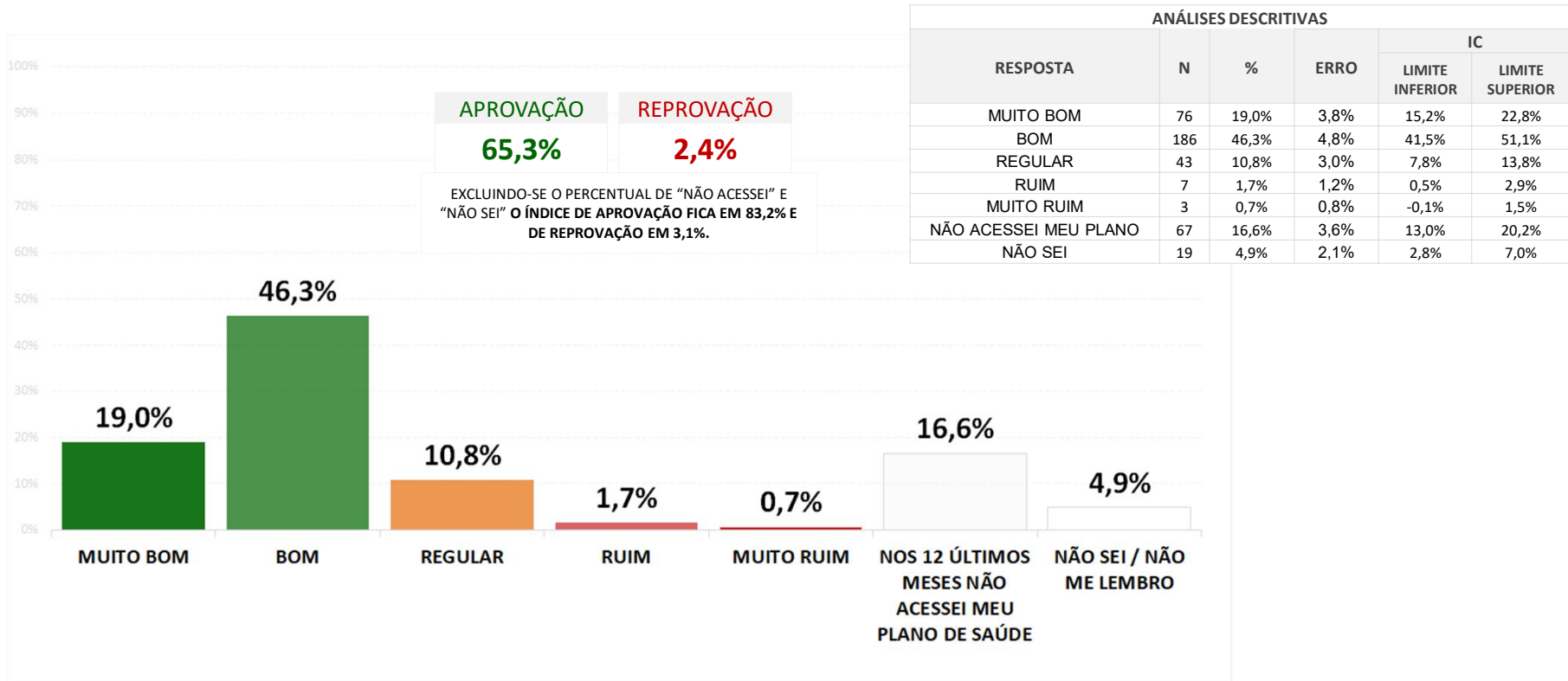


AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO



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 · 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

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	15,4%	22,2%	19,4%	18,2%	19,9%	20,8%	18,1%	18,9%	19,0%	19,0%
BOM	48,7%	44,2%	57,4%	44,7%	41,0%	47,6%	45,6%	44,6%	50,4%	46,3%
REGULAR	11,4%	10,3%	9,0%	13,3%	8,4%	10,1%	11,2%	13,0%	5,6%	10,8%
RUIM	1,7%	1,7%	1,8%	1,2%	2,4%	1,6%	1,7%	0,7%	4,0%	1,7%
MUITO RUIM	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,1%	0,2%	0,9%	0,9%	0,3%	0,7%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO ACESSEI MEU PLANO DE SAÚDE	16,8%	16,4%	3,9%	18,5%	22,6%	12,8%	18,5%	15,7%	19,0%	16,6%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	6,0%	3,9%	8,5%	4,1%	3,6%	6,9%	4,0%	6,2%	1,7%	4,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	64,1%	66,4%	76,8%	62,9%	60,9%	68,4%	63,7%	63,5%	69,4%	65,3%
REPROVAÇÃO	1,7%	3,0%	1,8%	1,2%	4,5%	1,8%	2,6%	1,6%	4,3%	2,4%

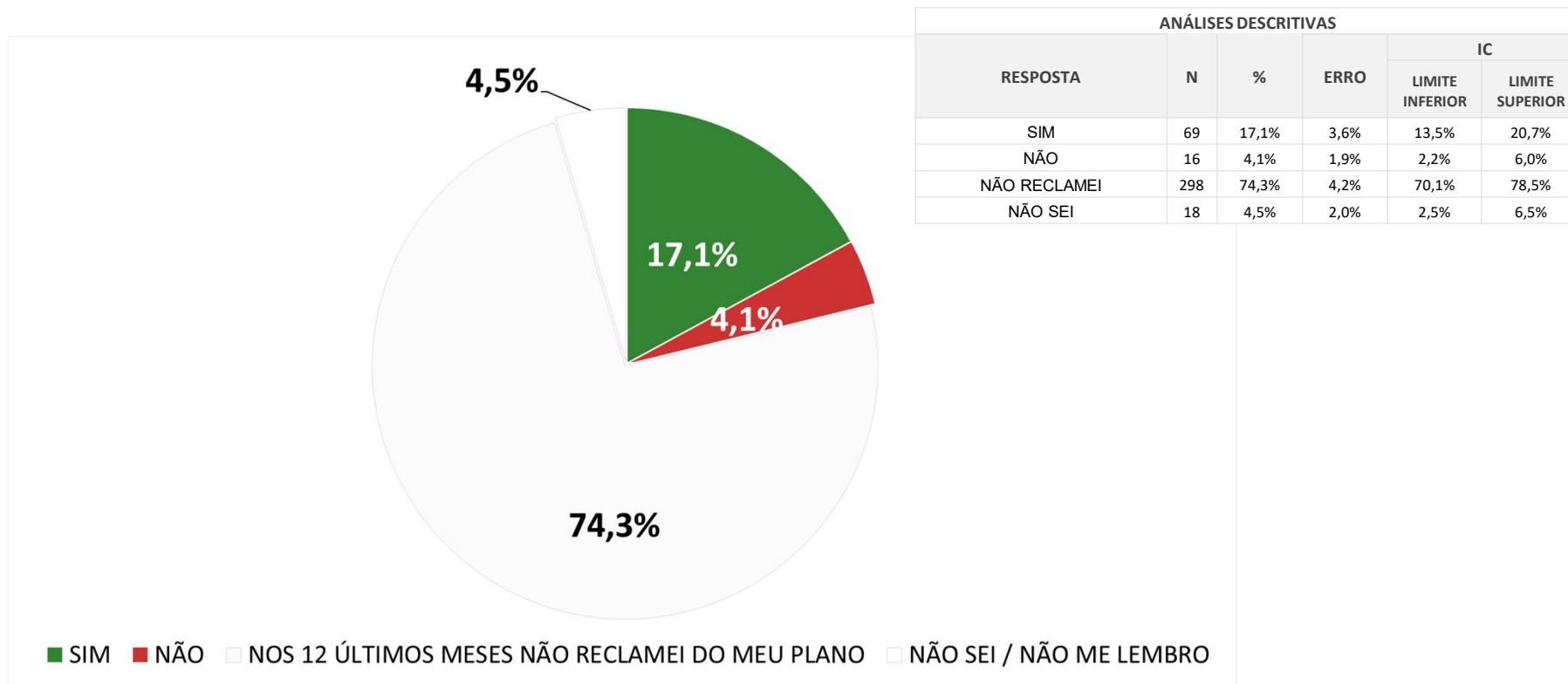


RECLAMAÇÃO



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 · 401 ENTREVISTADOS





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

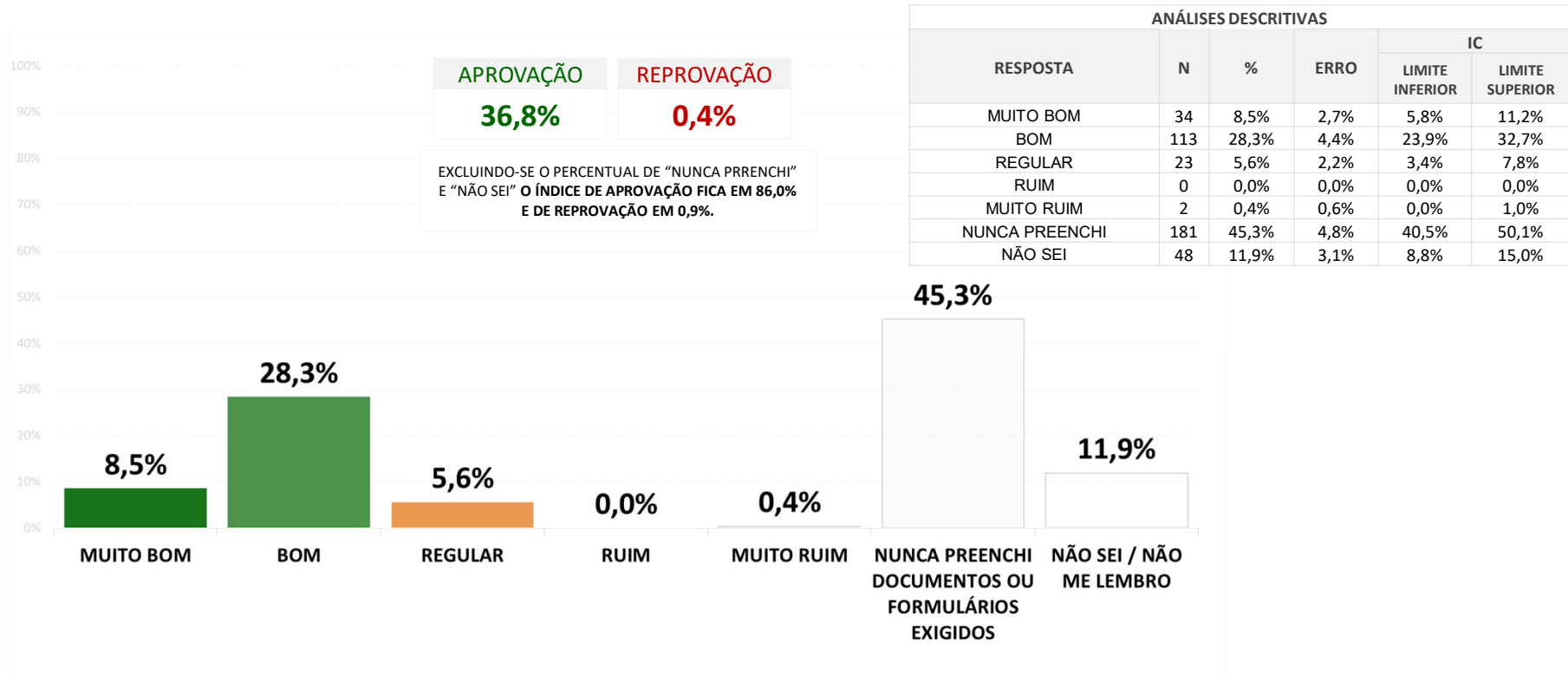
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
SIM	21,0%	13,6%	17,8%	16,1%	18,2%	16,4%	17,5%	15,7%	20,7%	17,1%
NÃO	1,5%	6,4%	2,5%	6,6%	1,4%	4,3%	4,0%	5,6%	0,3%	4,1%
NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO RECLAMEI DO MEU PLANO	73,5%	74,9%	77,2%	72,9%	74,1%	73,1%	74,8%	72,5%	78,6%	74,3%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	3,9%	5,1%	2,5%	4,3%	6,3%	6,2%	3,7%	6,2%	0,5%	4,5%
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 · 401 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	11,0%	6,3%	7,8%	8,9%	8,5%	9,2%	8,2%	11,0%	2,5%	8,5%
BOM	27,2%	29,3%	40,0%	29,0%	19,3%	27,7%	28,6%	24,1%	38,6%	28,3%
REGULAR	6,0%	5,3%	3,5%	3,2%	10,7%	4,7%	6,1%	6,2%	4,3%	5,6%
RUIM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
MUITO RUIM	0,6%	0,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,4%	0,6%	0,0%	0,4%
NUNCA PREENCHI DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS	43,3%	47,0%	34,3%	42,9%	56,2%	41,5%	47,0%	46,2%	42,8%	45,3%
NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO	11,9%	11,9%	14,5%	15,2%	5,4%	16,5%	9,7%	12,0%	11,7%	11,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	38,2%	35,6%	47,8%	37,9%	27,8%	36,9%	36,8%	35,1%	41,1%	36,8%
REPROVAÇÃO	0,6%	0,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,4%	0,4%	0,6%	0,0%	0,4%



AVALIAÇÃO GERAL

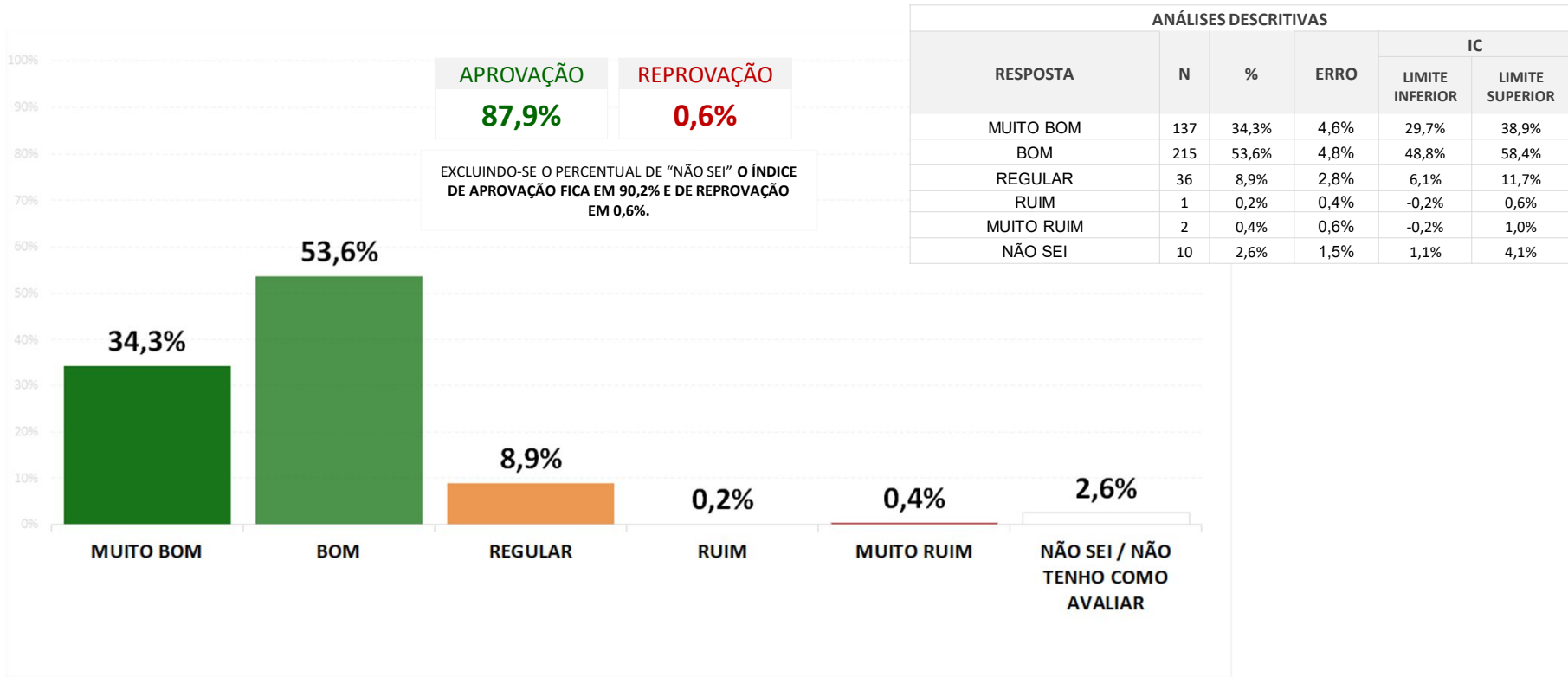
A SEGUIR, RESULTADOS RELACIONADOS A TERCEIRA PARTE DO FORMULÁRIO DE PESQUISA PROPOSTO PELA ANS.



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

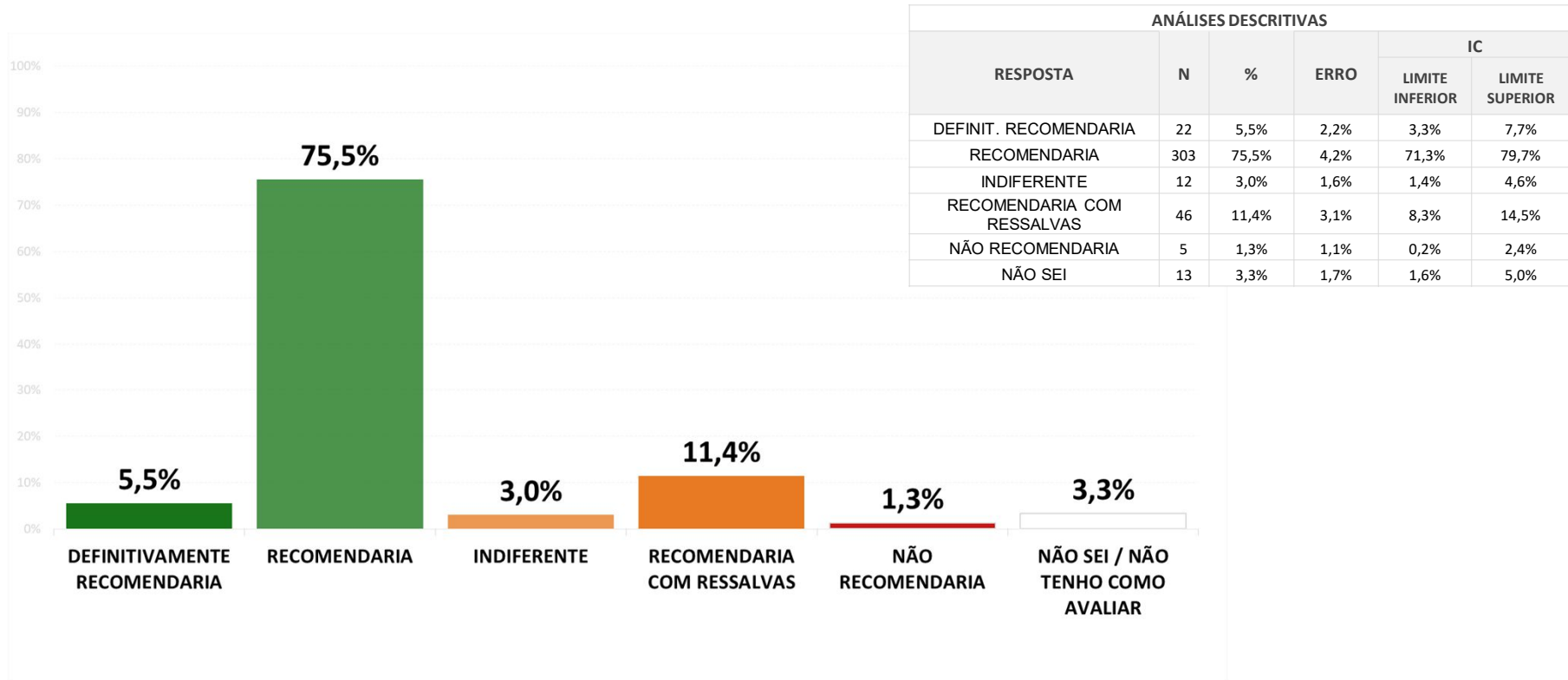
RESPOSTA	SEXO		FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)			TIPO DE PLANO		CIDADE		GLOBAL
	M	F	18 A 29	30 A 49	≥ 50	PF	PJ	LIMEIRA	OUTRAS	
MUITO BOM	35,4%	33,3%	44,4%	31,7%	31,2%	28,8%	36,9%	33,0%	37,4%	34,3%
BOM	55,2%	52,1%	42,8%	53,0%	61,7%	57,0%	51,9%	53,4%	53,9%	53,6%
REGULAR	6,1%	11,5%	10,3%	9,6%	6,9%	10,4%	8,2%	11,2%	3,5%	8,9%
RUIM	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,8%	0,2%
MUITO RUIM	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%
NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR	3,0%	2,2%	2,5%	4,4%	0,0%	2,6%	2,6%	2,0%	3,9%	2,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
APROVAÇÃO	90,6%	85,4%	87,2%	84,7%	92,9%	85,8%	88,8%	86,4%	91,3%	87,9%
REPROVAÇÃO	0,3%	0,9%	0,0%	1,3%	0,2%	1,2%	0,4%	0,4%	1,3%	0,6%



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

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	7,3%	3,9%	4,0%	7,6%	3,5%	5,5%	5,5%	6,8%	2,5%	5,5%
RECOMENDARIA	75,0%	76,0%	75,6%	73,2%	78,9%	75,5%	75,6%	75,4%	75,9%	75,5%
INDIFERENTE	5,0%	1,2%	7,8%	2,8%	0,0%	2,2%	3,3%	1,9%	5,5%	3,0%
RECOMENDARIA COM RESSALVAS	6,7%	15,5%	12,6%	12,0%	9,7%	12,0%	11,1%	12,4%	9,0%	11,4%
NÃO RECOMENDARIA	0,6%	1,9%	0,0%	1,2%	2,3%	3,1%	0,4%	1,5%	0,8%	1,3%
NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR	5,4%	1,5%	0,0%	3,3%	5,6%	1,8%	4,1%	2,1%	6,3%	3,3%
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.

COM ÍNDICES DE APROVAÇÃO (SOMA DAS RESPOSTAS “MUITO BOM” E “BOM”, EXCLUINDO-SE RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”) ACIMA DE 90% E ÍNDICES DE REPROVAÇÃO (SOMA DE “RUIM” E “MUITO RUIM”, EXCLUINDO-SE RESPOSTAS “NÃO SE APLICA”) ABAIXO DE 1%, **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 14,1% 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 **44%** DOS BENEFICIÁRIOS, QUANDO NECESSITOU, **SEMPRE CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE POR MEIO DA UNIMED LIMEIRA E OUTROS 17%** CONSEGUIU NA MAIORIAS DA VEZES ;
- DENTRO OS BENEFICIÁRIOS QUE NECESSITARAM DE ATENÇÃO IMEDIATA (EXCLUINDO-SE RESPOSTAS “NOS 12 ÚLTIMOS NÃO PRECISEI DE ATENÇÃO IMEDIATA E NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO”) , **78,2% 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 87,8% DOS BENEFICIÁRIOS** E SERIA RECOMENDADO (SOMA DE DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA E RECOMENDARIA) POR 81,0%. CERCA DE 12,7% DOS BENEFICIÁRIOS NÃO RECOMENDARIA OU RECOMENDARIA COM RESSALVAS O PLANO DA UNIMED LIMEIRA..



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, NÃO FORAM OBSERVADOS FATOS RELEVANTES QUE ENSEJARAM A ADOÇÃO DE MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO: ASSIM SENDO, NÃO FORAM ADOTADAS MEDIDAS DE ADEQUAÇÃO DEVIDO À FALTA DE FATOS QUE RELEVANTES PARA TAL;
- 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, 04 DE JANEIRO DE 2023.



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: 2022**

Operadora: 301574 - 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 **827/23** 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 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 auditados e demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:

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?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Sempre	44,2%	44,2%	0,0%
A maioria das vezes	17,0%	17,0%	0,0%
Às vezes	27,8%	27,8%	0,0%
Nunca	2,2%	2,2%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	6,8%	6,8%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	2,0%	2,0%	0,0%
	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?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Sempre	37,7%	37,7%	0,0%
A maioria das vezes	9,7%	9,7%	0,0%
Às vezes	12,6%	12,6%	0,0%
Nunca	0,6%	0,6%	0,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	36,3%	36,3%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,1%	3,1%	0,0%
	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, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Sim	14,0%	14,0%	0,0%
Não	71,0%	71,0%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	15,0%	15,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	

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)?	Limite Pesquisa	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Muito Bom	33,8%	33,8%	0,0%
Bom	49,0%	49,0%	0,0%
Regular	7,6%	7,6%	0,0%
Ruim	1,6%	1,6%	0,0%
Muito Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4,3%	4,3%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,3%	3,3%	0,0%
	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: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Muito Bom	25,8%	25,8%	0,0%
Bom	47,2%	47,2%	0,0%
Regular	9,4%	9,4%	0,0%
Ruim	1,8%	1,8%	0,0%
Muito Ruim	0,2%	0,2%	0,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	9,9%	9,9%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	5,7%	5,7%	0,0%
	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, site 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?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Muito Bom	19,0%	19,0%	0,0%
Bom	46,3%	46,3%	0,0%
Regular	10,8%	10,8%	0,0%
Ruim	1,7%	1,7%	0,0%
Muito Ruim	0,7%	0,7%	0,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	16,6%	16,6%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,9%	4,9%	0,0%
	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?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Sim	17,1%	17,1%	0,0%
Não	4,1%	4,1%	0,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	74,3%	74,3%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,5%	4,5%	0,0%
	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?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Muito Bom	8,5%	8,5%	0,0%
Bom	28,3%	28,3%	0,0%
Regular	5,6%	5,6%	0,0%
Ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Muito Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	45,3%	45,3%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	11,9%	11,9%	0,0%
	100,0%	100,0%	

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Muito Bom	34,3%	34,3%	0,0%
Bom	53,6%	53,6%	0,0%
Regular	8,9%	8,9%	0,0%
Ruim	0,2%	0,2%	0,0%
Muito Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,6%	2,6%	0,0%
	100,0%	100,0%	

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Auditoria	Limite Pesquisa	DIFERENÇA
Definitivamente Recomendaria	5,5%	5,5%	0,0%
Recomendaria	75,5%	75,5%	0,0%
Indiferente	3,0%	3,0%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	11,4%	11,4%	0,0%
Não Recomendaria	1,3%	1,3%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	3,3%	3,3%	0,0%
	100,0%	100,0%	

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados da Limite Consultoria e Pesquisas de Marketing Ltda 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, 18 de janeiro de 2023.

F J BORTOLETTO:28857115000116

Assinado de forma digital por F J BORTOLETTO:28857115000116
Dados: 2023.01.18 14:25:11 -03'00'

Fernando Bortoletto

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270