



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS

Unimed Sul Paulista
2022

Objetivos

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

A aplicação da pesquisa de satisfação sobre os serviços oferecidos pela Operadora foi embasada pelo Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, elaborado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ele compõe o Programa de Qualificação para as Operadoras (PQO).

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

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

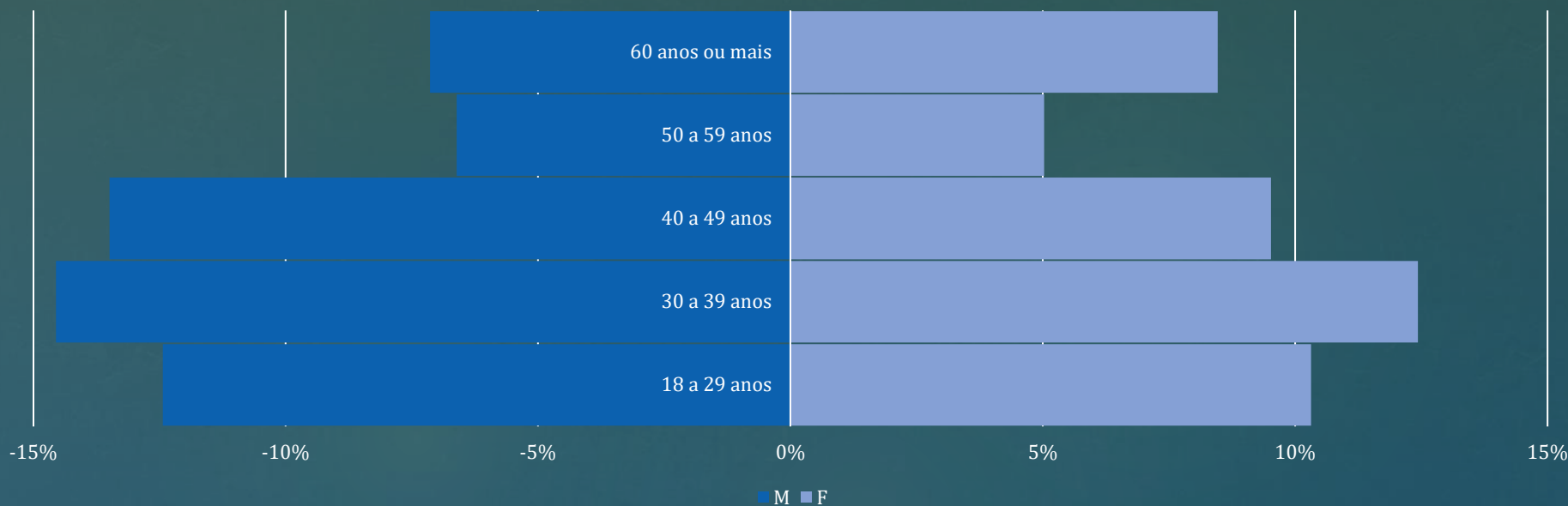
PLANEJAMENTO AMOSTRAL

Condução da pesquisa

- **Responsável técnico da pesquisa: José Maria de Lima Junior**
- **Registro Profissional 7954-A - CONRE – 2ª Região**
- **Empresa responsável pela coleta dos dados da pesquisa: Doctor SAC**
- **Consultoria responsável pela auditoria independente: Sandro Chun - CPF: 021.002.307-43**
- **Amostra Aleatória Estratificada.**
- **Método de coleta: entrevistas via telefone.**
- **Tamanho do universo amostral: 10.384 beneficiários.**
- **Tamanho da amostra: 378 entrevistados para uma margem de erro de 4,95% e um nível de confiança ou significância de 95%.**

- **Período de planejamento da pesquisa: 07 de fevereiro de 2022 até 16 de fevereiro de 2022.**
- **Período de coleta: 23 de fevereiro de 2022 até 30 de março de 2022.**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora UNIMED SUL PAULISTA ativos em janeiro de 2021, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.**
- **Taxa de Respondentes: 8,32%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

Composição dos Estratos



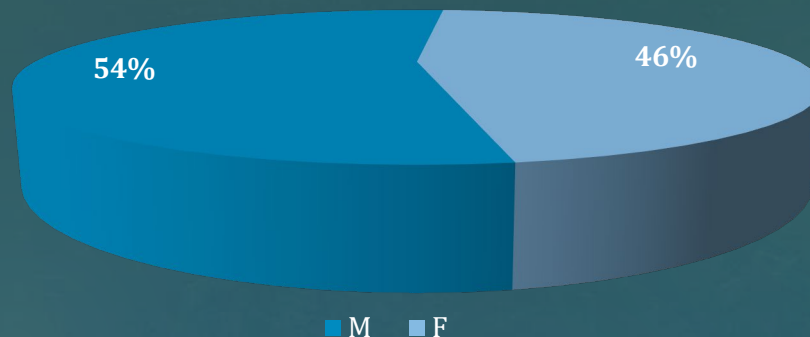
O gráfico acima mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita o sexo feminino.

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

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

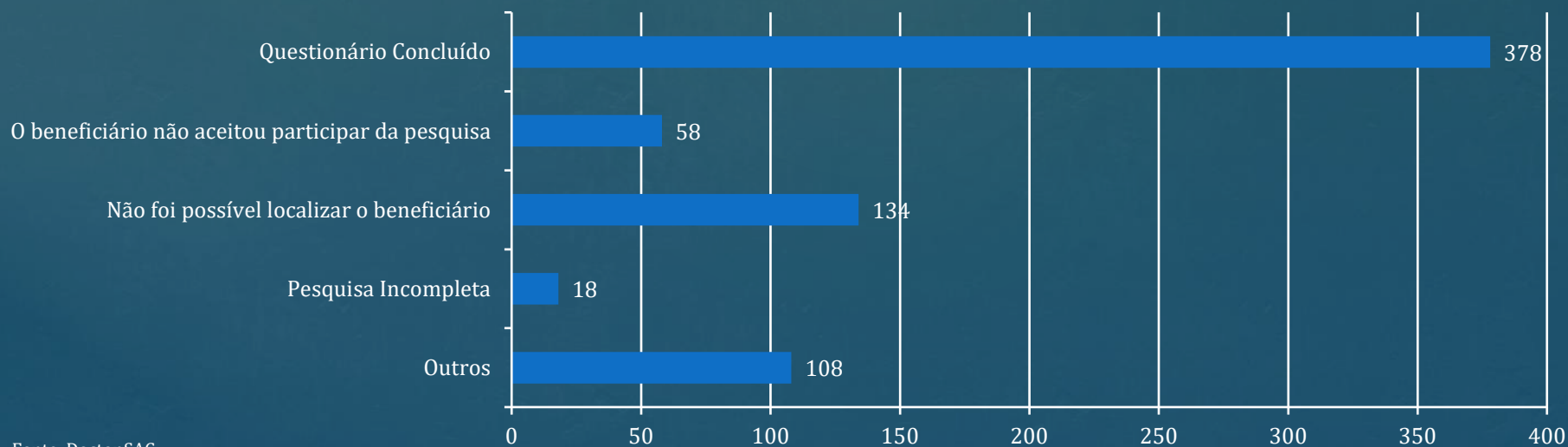
Características Gerais dos Entrevistados

Masculino x Feminino



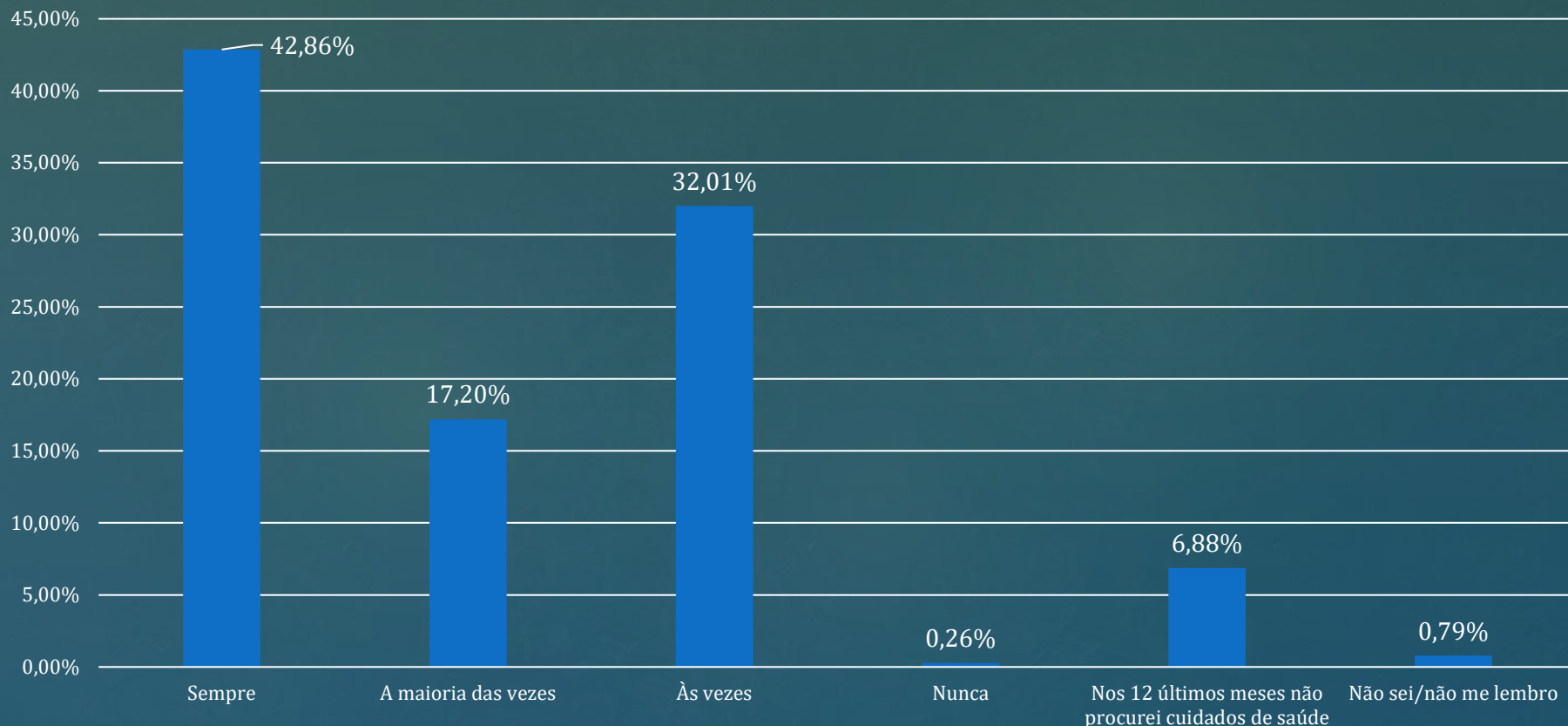
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Quantidade de Respondentes



Fonte: Doctor SAC

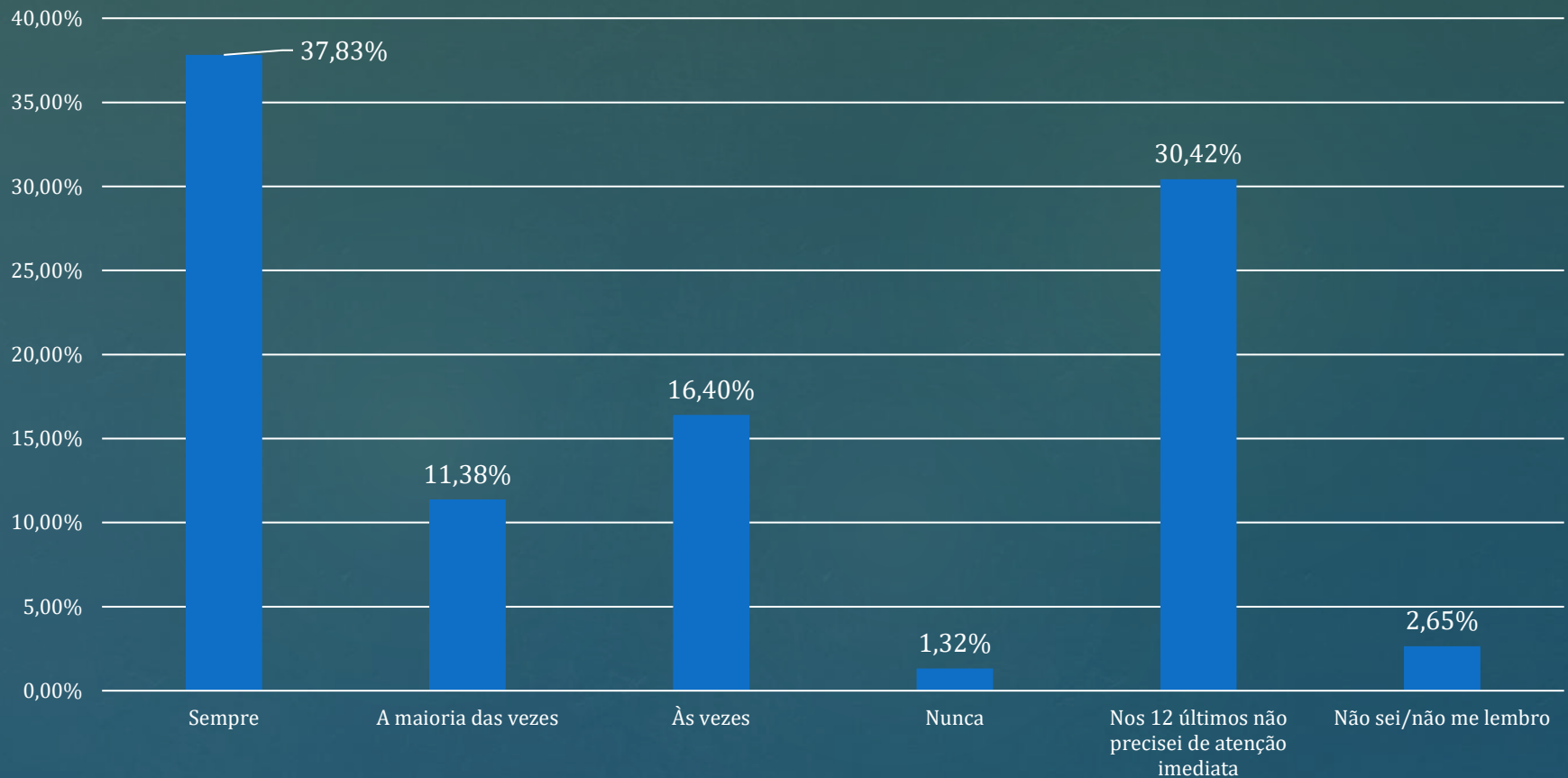
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

60% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA quando necessitaram dos seus serviços como consultas, exames ou tratamentos, sendo que 43% disseram que sempre foram atendidos.

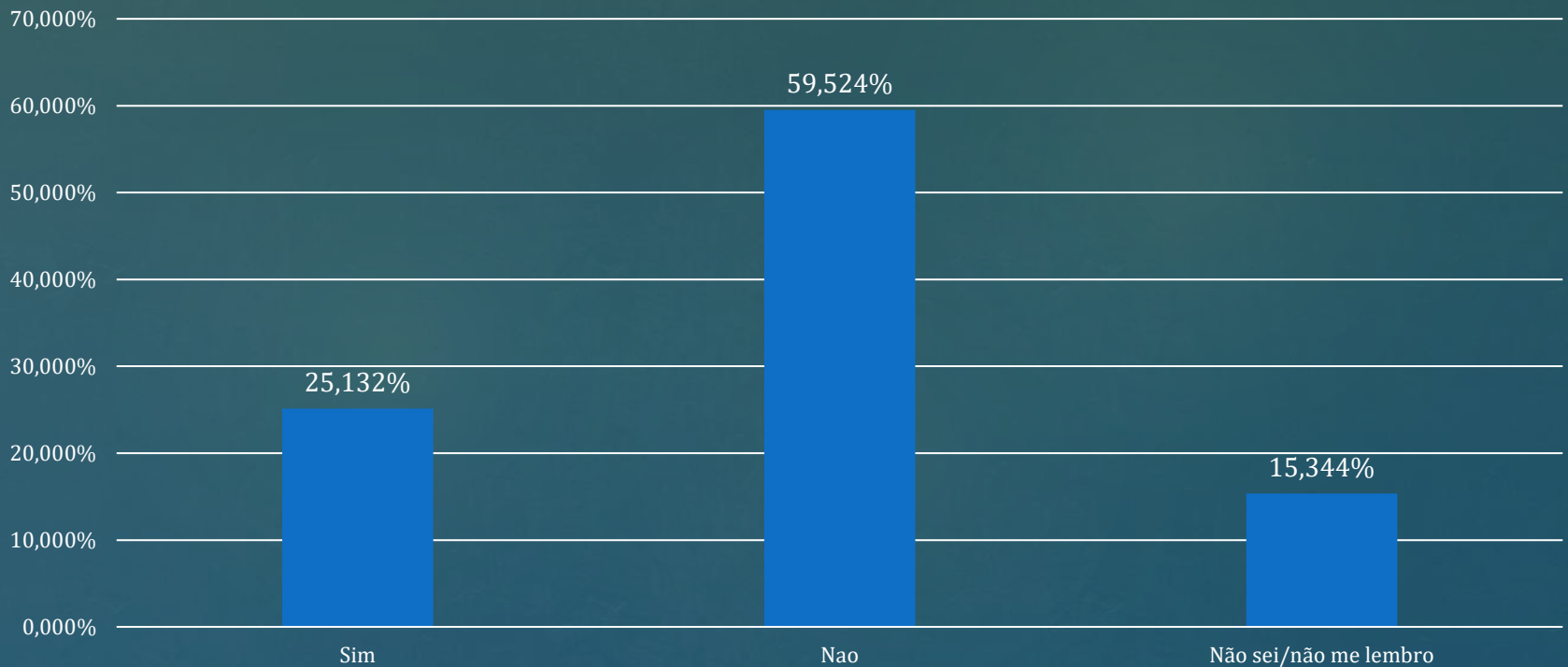
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

49% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA quando necessitaram de atenção imediata.

3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



Por outro lado, 60% dos respondentes disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos demonstrando a necessidade da UNIMED SUL PAULISTA rever seus processos nesse sentido, pois consultas e exames preventivos podem agir no diagnóstico precoce de morbidades e mitigando o risco da carteira, em termos de severidade e custo.

Estatísticas por Perguntas

P1	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	162	162	43%	43%	0,4286	0,0255	0,3787	0,4785
A maioria das vezes	65	227	17%	60%	0,1720	0,0194	0,1339	0,2100
Às vezes	121	348	32%	92%	0,3201	0,0240	0,2731	0,3671
Nunca	1	349	0%	92%	0,0026	0,0026	0,0000	0,0078
Nos 12 últimos meses não procurei cuidar	26	375	7%	99%	0,0688	0,0130	0,0433	0,0943
Não sei/não me lembro	3	378	1%	100%	0,0079	0,0046	0,0000	0,0169

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

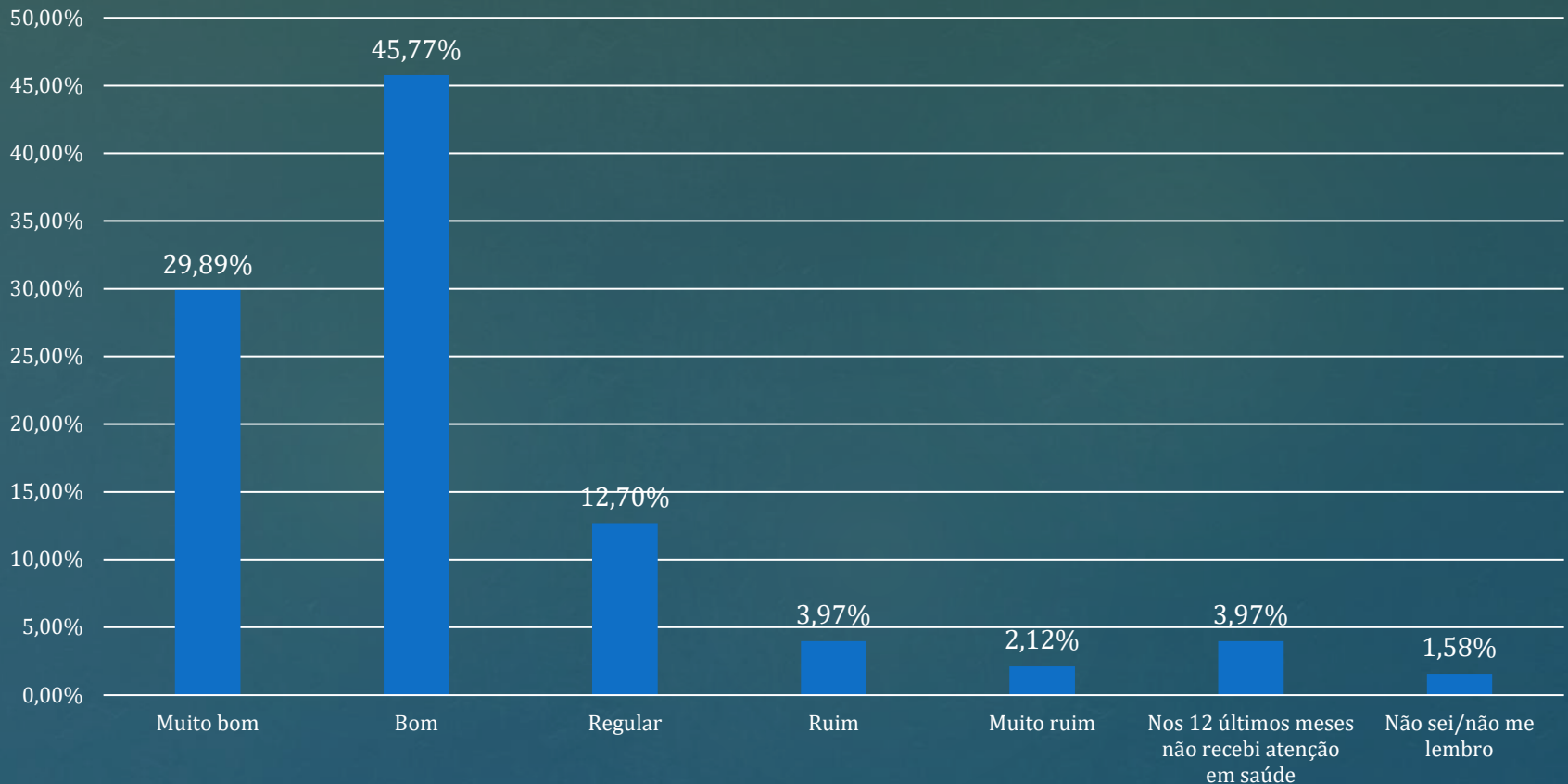
P2	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	143	143	38%	38%	0,3783	0,0249	0,3294	0,4272
A maioria das vezes	43	186	11%	49%	0,1138	0,0163	0,0817	0,1458
Às vezes	62	248	16%	66%	0,1640	0,0190	0,1267	0,2014
Nunca	5	253	1%	67%	0,0132	0,0059	0,0017	0,0247
Nos 12 últimos não precisei de atenção	115	368	30%	97%	0,3042	0,0237	0,2579	0,3506
Não sei/não me lembro	10	378	3%	100%	0,0265	0,0083	0,0103	0,0426

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P3	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sim	95	95	25%	25%	0,2513	0,0223	0,2076	0,2951
Nao	225	320	60%	85%	0,5952	0,0252	0,5458	0,6447
Não sei/não me lembro	58	378	15%	100%	0,1534	0,0185	0,1171	0,1898

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

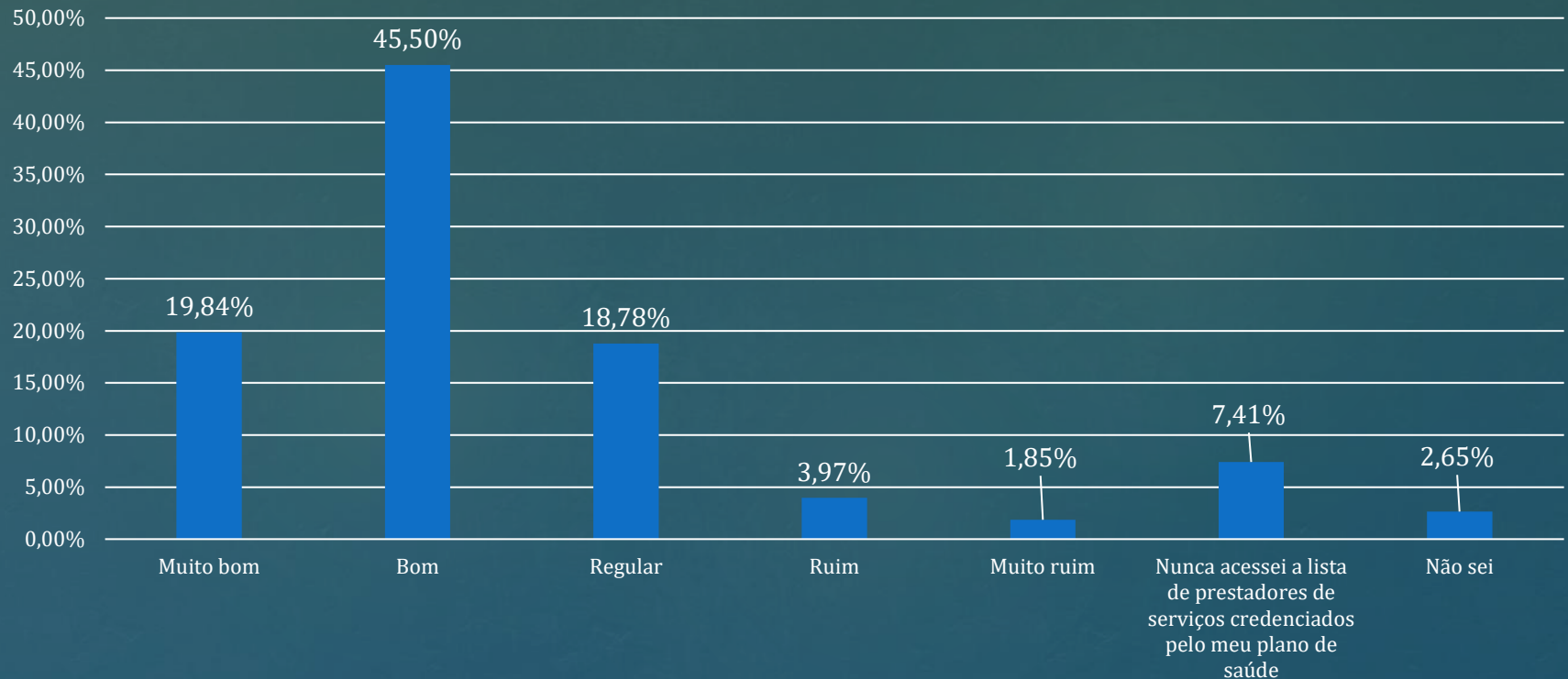
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

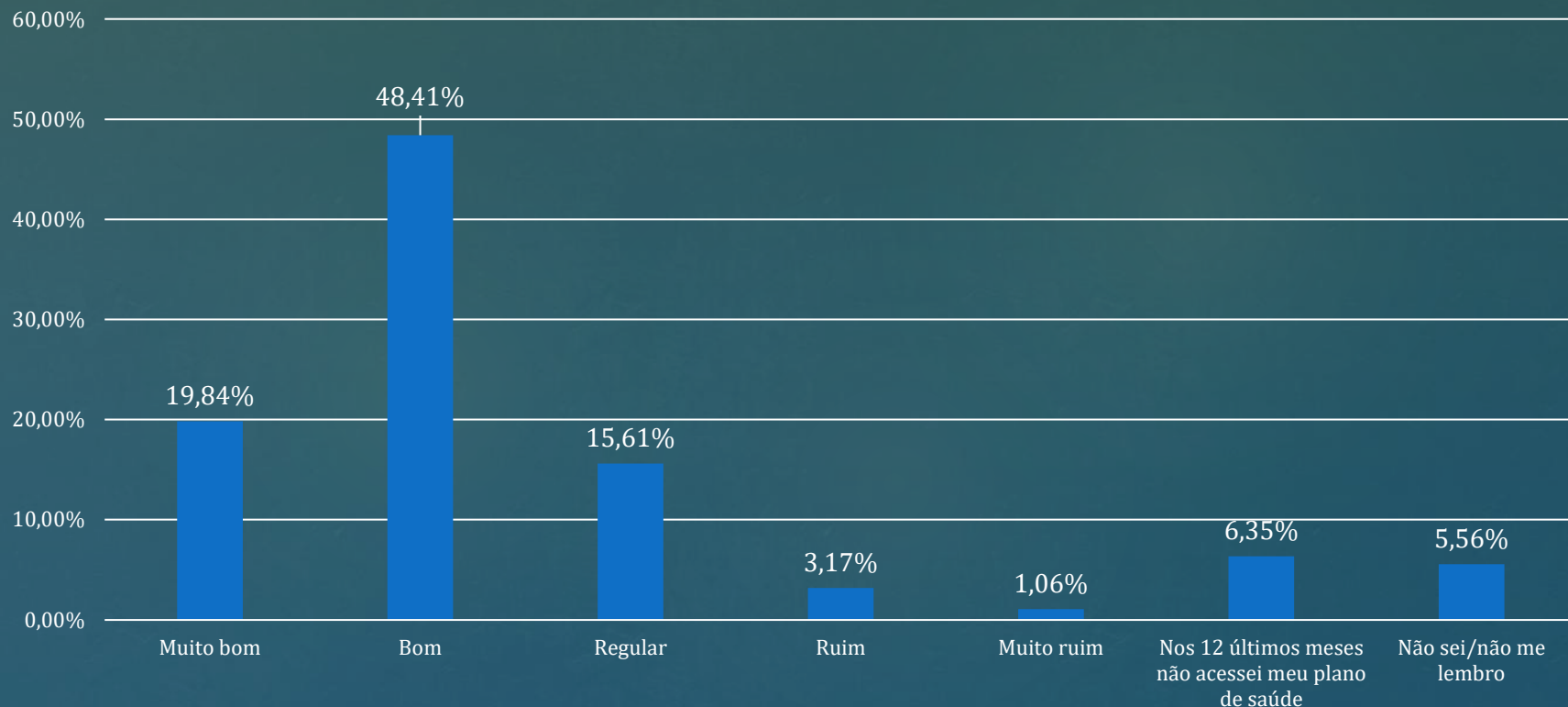
76% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA. Em contraponto, apenas 6% acenaram negativamente para este quesito.

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



65% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação posicionaram-se positivamente nesta pergunta quanto a lista de credenciados e o seu meio disponibilização junto à UNIMED SUL PAULISTA mostrando que a Empresa fornece um serviço de qualidade, de acordo com a opinião de seus clientes.

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

68% dos respondentes avaliaram de forma positiva sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA quanto aos serviços de atendimento e apenas 4% se posicionaram de forma negativa.

Estatísticas por Perguntas

P4	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	113	113	30%	30%	0,2989	0,0235	0,2528	0,3451
Bom	173	286	46%	76%	0,4577	0,0256	0,4074	0,5079
Regular	48	334	13%	88%	0,1270	0,0171	0,0934	0,1605
Ruim	15	349	4%	92%	0,0397	0,0100	0,0200	0,0594
Muito ruim	8	357	2%	94%	0,0212	0,0074	0,0067	0,0357
Nos 12 últimos meses não recebi atenç	15	372	4%	98%	0,0397	0,0100	0,0200	0,0594
Não sei/não me lembro	6	378	2%	100%	0,0159	0,0064	0,0033	0,0285

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

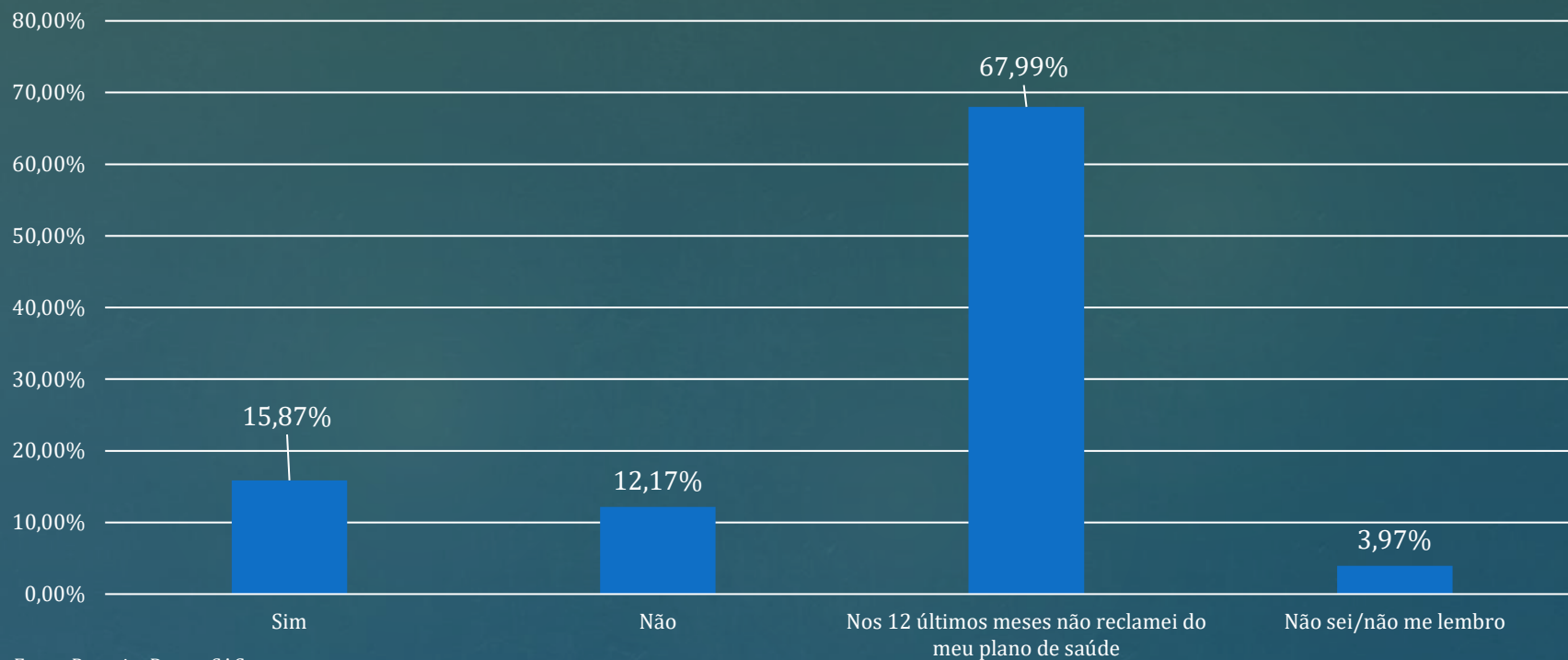
P5	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	75	75	20%	20%	0,1984	0,0205	0,1582	0,2386
Bom	172	247	46%	65%	0,4550	0,0256	0,4048	0,5052
Regular	71	318	19%	84%	0,1878	0,0201	0,1485	0,2272
Ruim	15	333	4%	88%	0,0397	0,0100	0,0200	0,0594
Muito ruim	7	340	2%	90%	0,0185	0,0069	0,0049	0,0321
Nunca acessei a lista de prestadores de	28	368	7%	97%	0,0741	0,0135	0,0477	0,1005
Não sei	10	378	3%	100%	0,0265	0,0083	0,0103	0,0426

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P6	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	75	75	20%	20%	0,1984	0,0205	0,1582	0,2386
Bom	183	258	48%	68%	0,4841	0,0257	0,4337	0,5345
Regular	59	317	16%	84%	0,1561	0,0187	0,1195	0,1927
Ruim	12	329	3%	87%	0,0317	0,0090	0,0141	0,0494
Muito ruim	4	333	1%	88%	0,0106	0,0053	0,0003	0,0209
Nos 12 últimos meses não acessei meu	24	357	6%	94%	0,0635	0,0125	0,0389	0,0881
Não sei/não me lembro	21	378	6%	100%	0,0556	0,0118	0,0325	0,0786

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

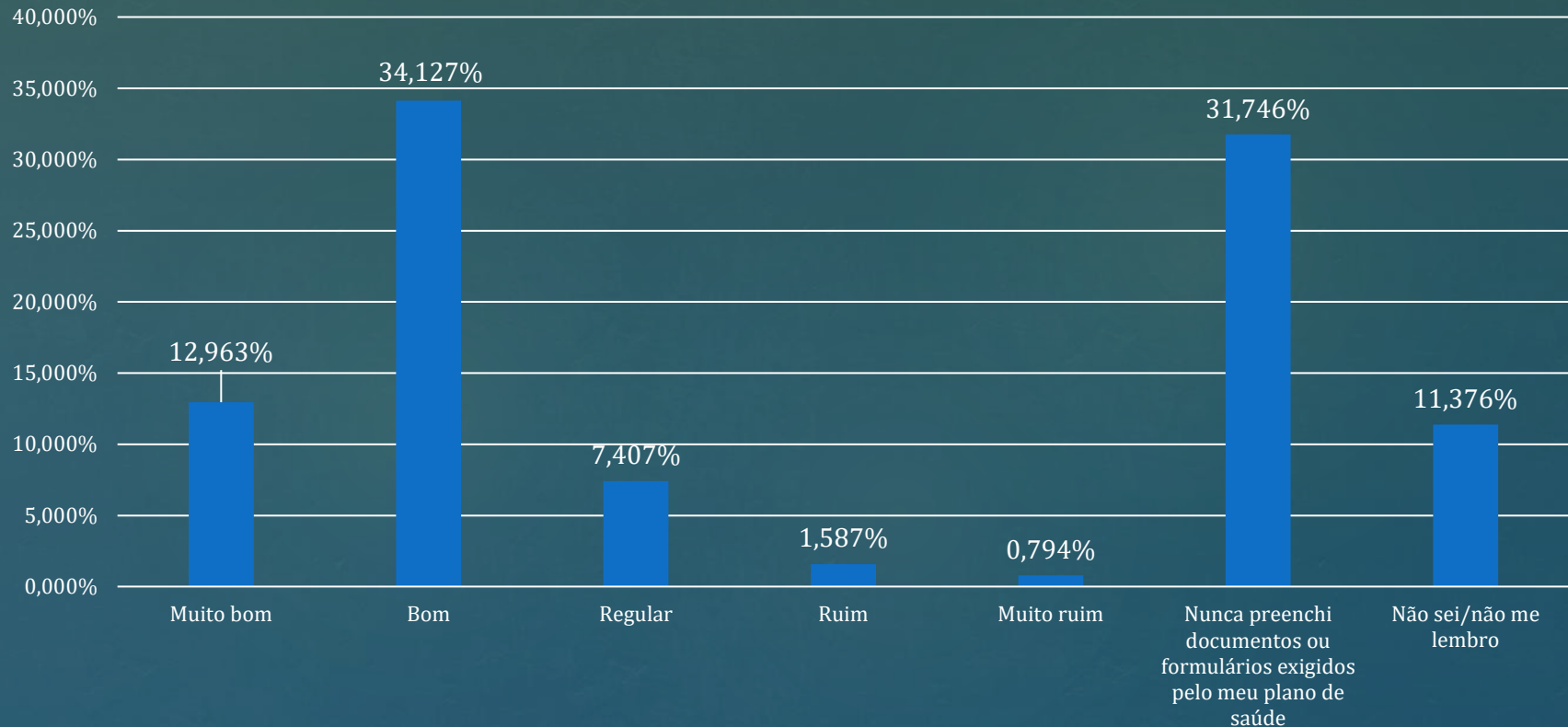
7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

16% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED SUL PAULISTA disseram que tiveram suas reclamações atendidas, 12% reclamaram que não tiveram suas reclamações atendidas e 68% disseram que não reclamaram nos últimos 12 meses somados aos 4% que declararam não saber ou não lembrar, talvez isto seja pelo fato destes entrevistados não terem do que reclamar, indicando possivelmente não possuir insatisfação com os serviços prestados.

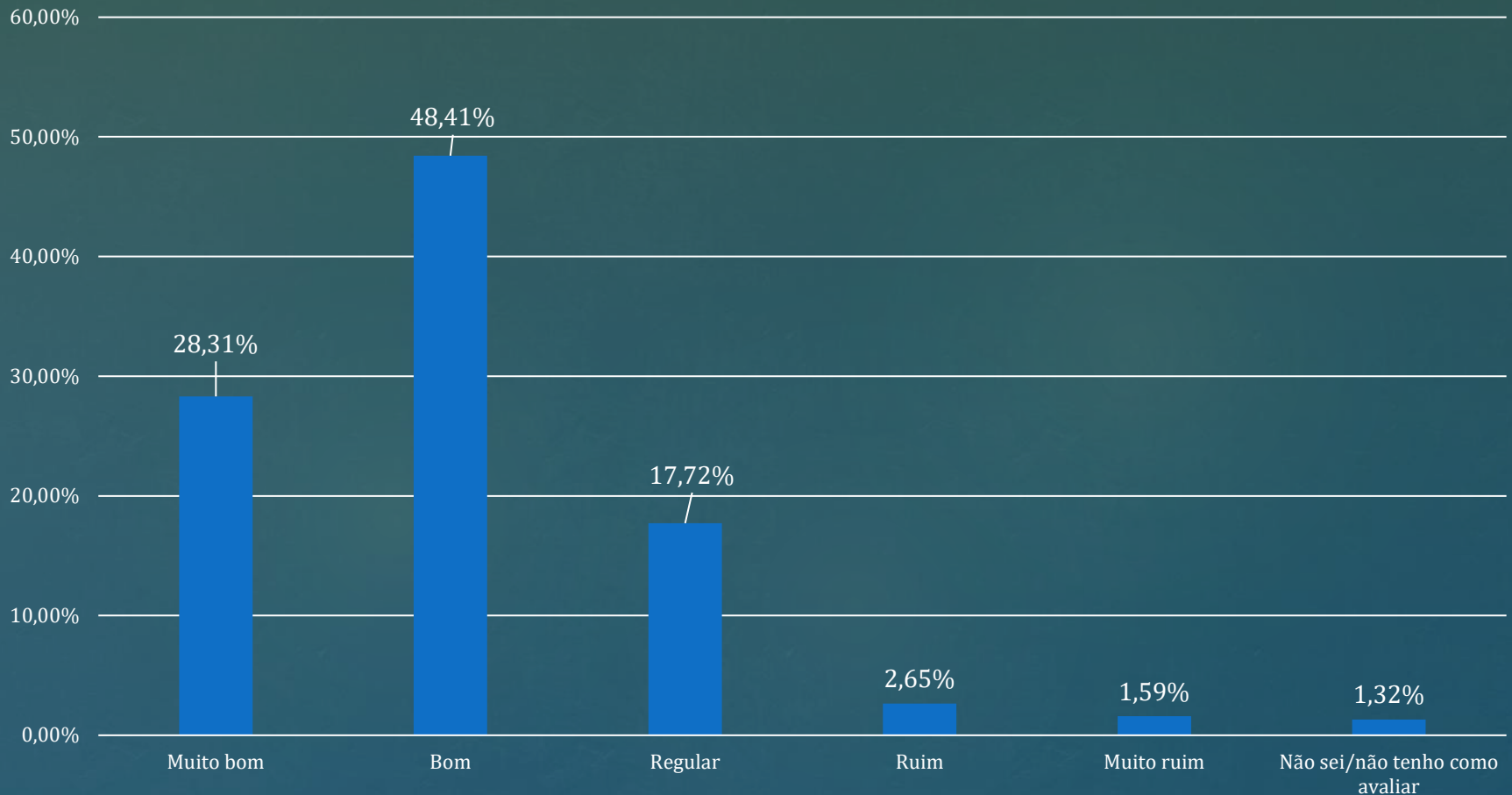
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Pesquisa Doctor

47% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pela UNIMED SUL PAULISTA quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que apenas 2% avaliaram negativamente este quesito, enquanto que 32% nunca preencheram documentos ou formulários e, portanto, não sabem avaliar esta pergunta e se somam ao 11% que não sabem ou não lembram, totalizando quase 43% dos respondentes.

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

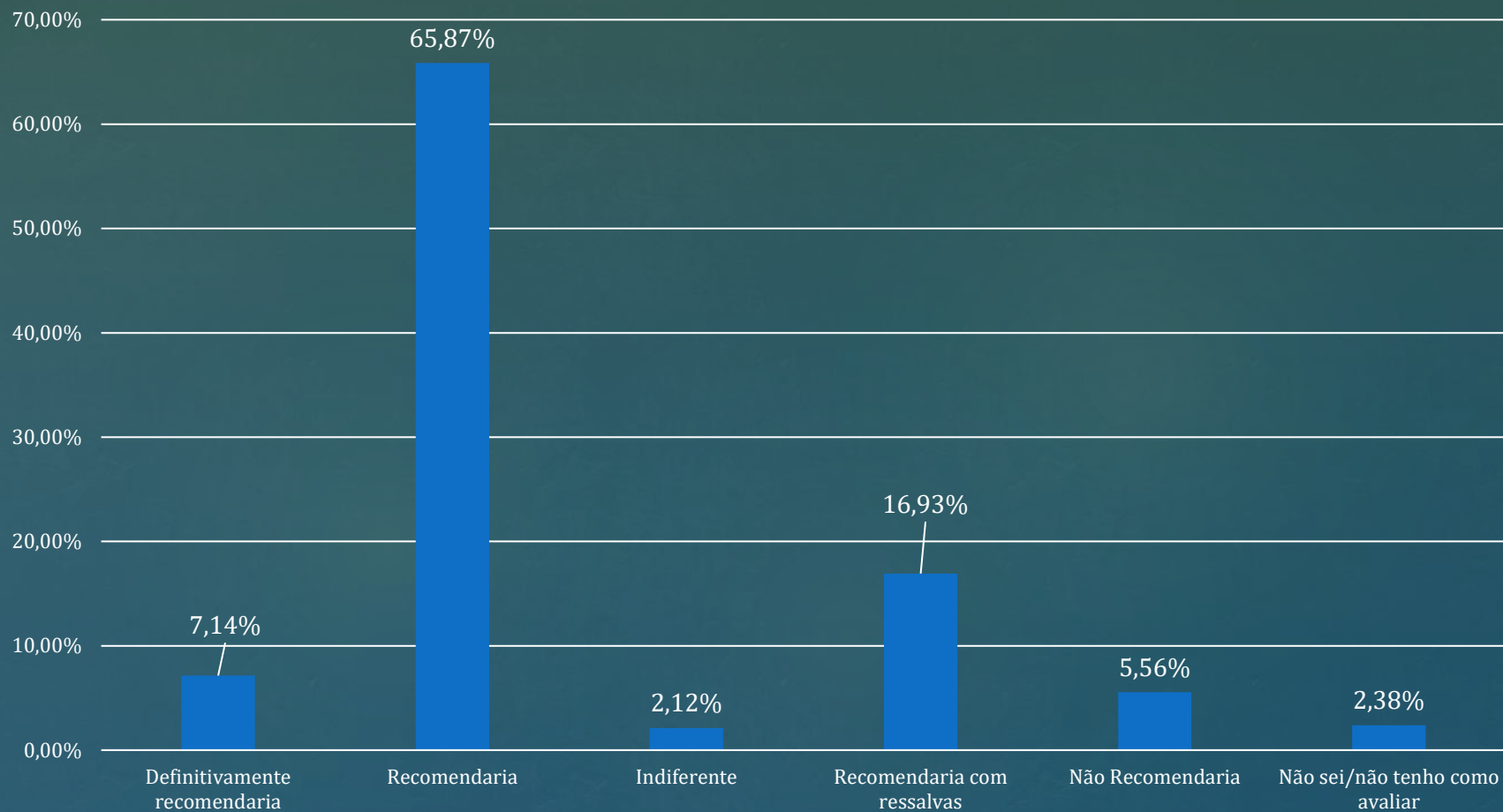


Fonte: Pesquisa Doctor SAC

77% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED SUL PAULISTA contra apenas 4% que avaliaram negativamente.

Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a apenas 1% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.

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



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 73% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED SUL PAULISTA para seus amigos e familiares contra 6% de entrevistados que não recomendaram.

Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sim	60	60	16%	16%	0,1587	0,0188	0,1219	0,1956
Não	46	106	12%	28%	0,1217	0,0168	0,0887	0,1547
Nos 12 últimos meses não reclamei do	257	363	68%	96%	0,6799	0,0240	0,6329	0,7269
Não sei/não me lembro	15	378	4%	100%	0,0397	0,0100	0,0200	0,0594

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P8	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	49	49	13%	13%	0,1296	0,0173	0,0958	0,1635
Bom	129	178	34%	47%	0,3413	0,0244	0,2935	0,3891
Regular	28	206	7%	54%	0,0741	0,0135	0,0477	0,1005
Ruim	6	212	2%	56%	0,0159	0,0064	0,0033	0,0285
Muito ruim	3	215	1%	57%	0,0079	0,0046	0,0000	0,0169
Nunca preenchi documentos ou formu	120	335	32%	89%	0,3175	0,0239	0,2705	0,3644
Não sei/não me lembro	43	378	11%	100%	0,1138	0,0163	0,0817	0,1458

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P9	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	107	107	28%	28%	0,2831	0,0232	0,2377	0,3285
Bom	183	290	48%	77%	0,4841	0,0257	0,4337	0,5345
Regular	67	357	18%	94%	0,1772	0,0196	0,1388	0,2157
Ruim	10	367	3%	97%	0,0265	0,0083	0,0103	0,0426
Muito ruim	6	373	2%	99%	0,0159	0,0064	0,0033	0,0285
Não sei/não tenho como avaliar	5	378	1%	100%	0,0132	0,0059	0,0017	0,0247

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P10	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Definitivamente Recomendaria	27	27	7%	7%	0,0714	0,0132	0,0455	0,0974
Recomendaria	249	276	66%	73%	0,6587	0,0244	0,6109	0,7065
Indiferente	8	284	2%	75%	0,0212	0,0074	0,0067	0,0357
Recomendaria com Ressalvas	64	348	17%	92%	0,1693	0,0193	0,1315	0,2071
Não Recomendaria	21	369	6%	98%	0,0556	0,0118	0,0325	0,0786
Não sei/não tenho como avaliar	9	378	2%	100%	0,0238	0,0078	0,0084	0,0392

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Ressalvas

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

Desta forma, o cálculo da proporção média e do erro padrão amostral se deram em níveis de respostas para cada pergunta, de acordo com as tabelas que constam nos *slides* com títulos “Estatísticas por Perguntas” e que são embasados em obras como Levine, D. M. ou McCullagh, P. e Nelder, J.A..

Conclusões sobre a Pesquisa de Satisfação

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

- **Considerando o perfil dos entrevistados, com base na distribuição por sexo e idade, verificou-se a predominância de homens frente às mulheres e a faixa etária entre 30 e 39 anos de idade com maior frequência.**
- **A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.**
- **Corroborando com as considerações acima, 73% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED SUL PAULISTA para seus amigos e familiares.**