



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS

Unimed Sul Paulista
2021

Objetivos

O objetivo principal da pesquisa é mensurar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora Unimed Sul Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, registrada na ANS sob n.º 35.302-7.

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 2021.

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

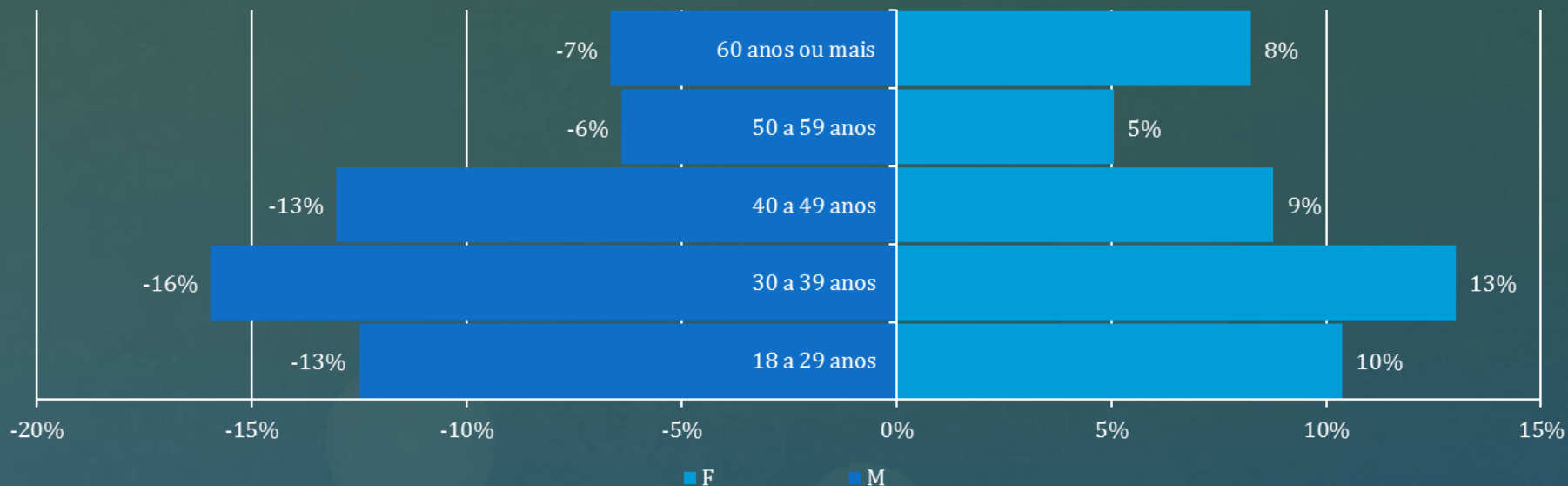
PLANEJAMENTO AMOSTRAL

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: 9.372 beneficiários.**
- **Tamanho da amostra: 376 entrevistados para uma margem de erro de 4,95% e um nível de confiança ou significância de 95%.**

- **Período de planejamento da pesquisa: 08 de fevereiro de 2021 até 17 de fevereiro de 2021.**
- **Período de coleta: 18 de fevereiro de 2021 até 30 de março de 2021**
- **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: 15,93%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

Composição dos Estratos



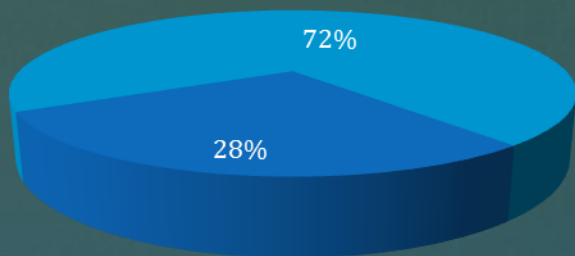
O gráfico acima mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita o sexo feminino.

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

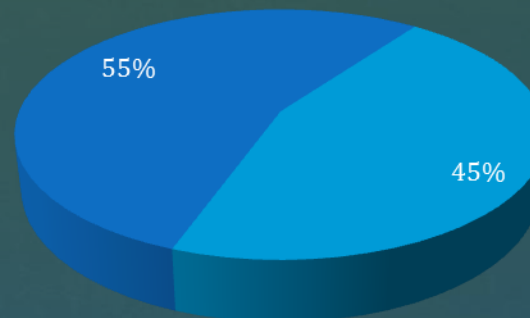
Pessoa Jurídica x Pessoa Física



Fonte: Doctor SAC

■ PJ ■ PF

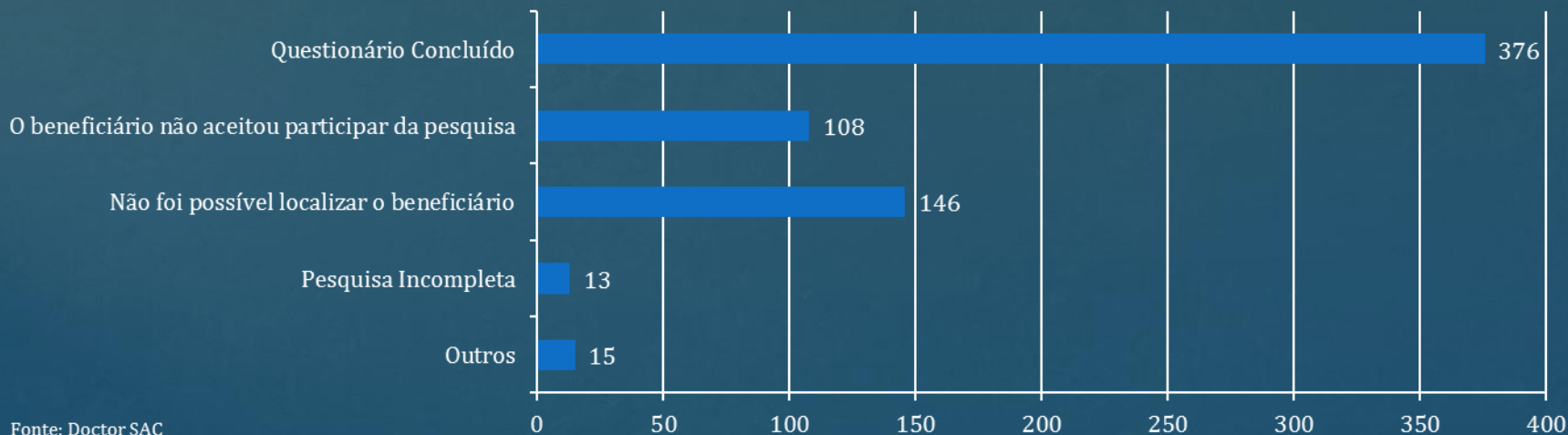
Masculino x Feminino



Fonte: Doctor SAC

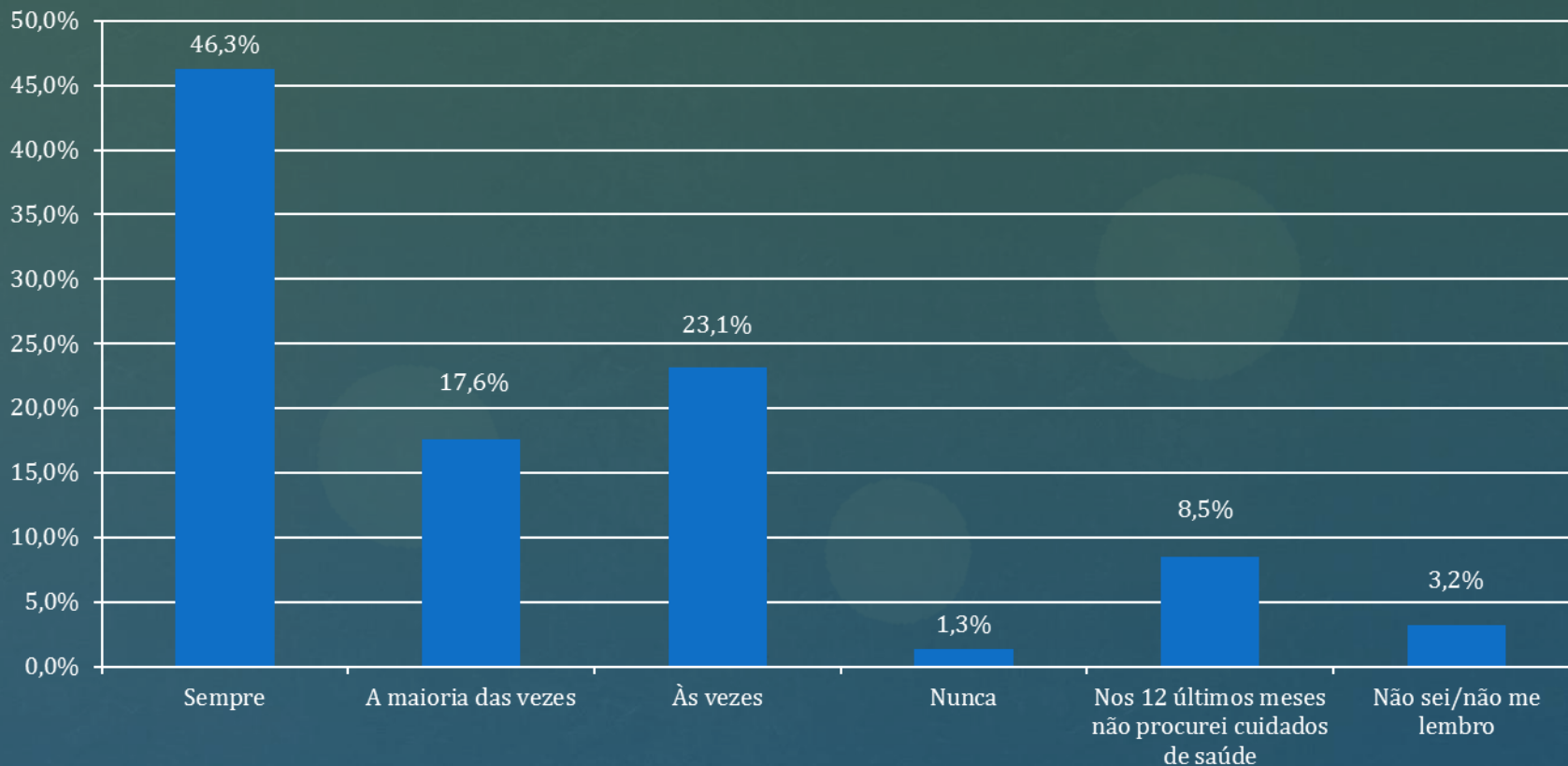
■ M ■ F

Quantidade de Respondentes



Fonte: Doctor SAC

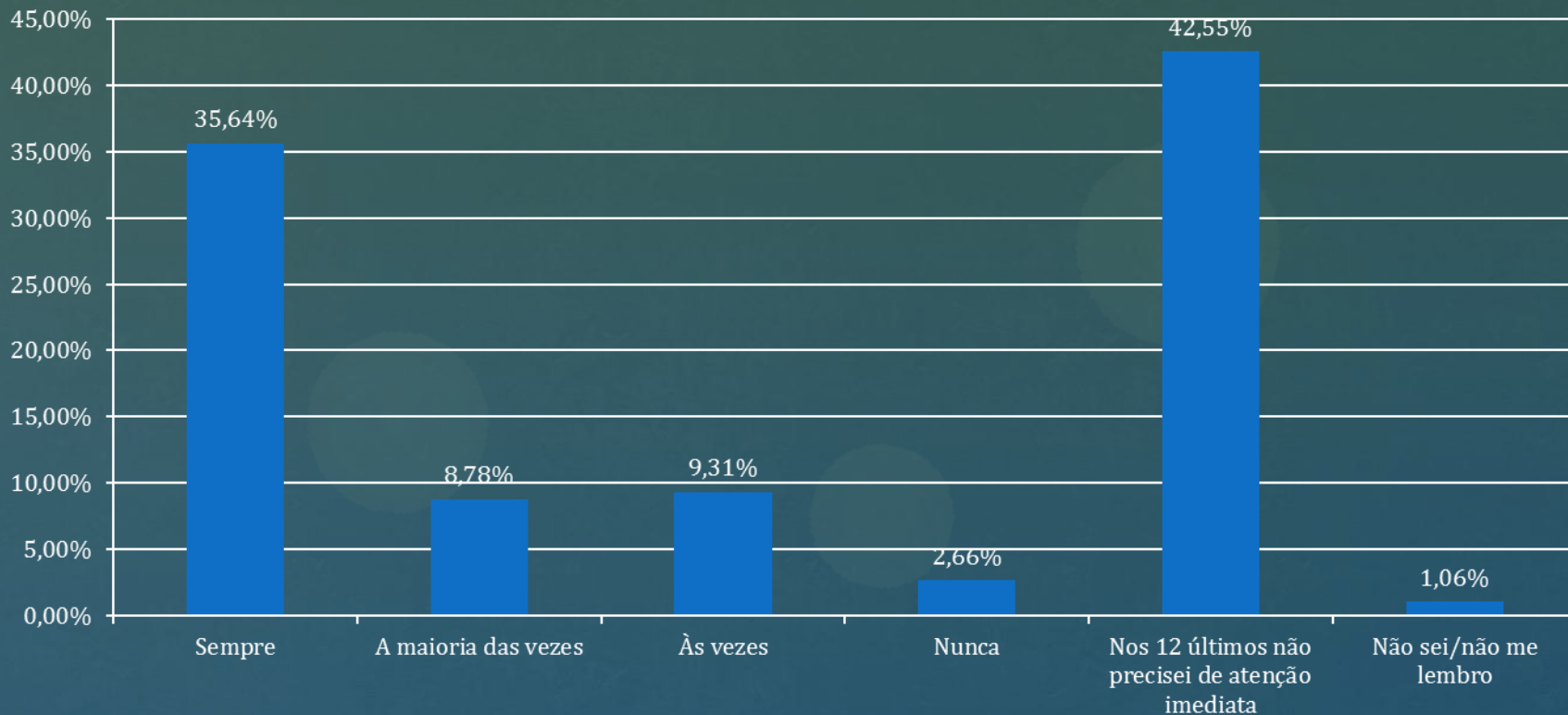
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Fonte: Doctor SAC

64% 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 46% disseram que sempre foram atendidos.

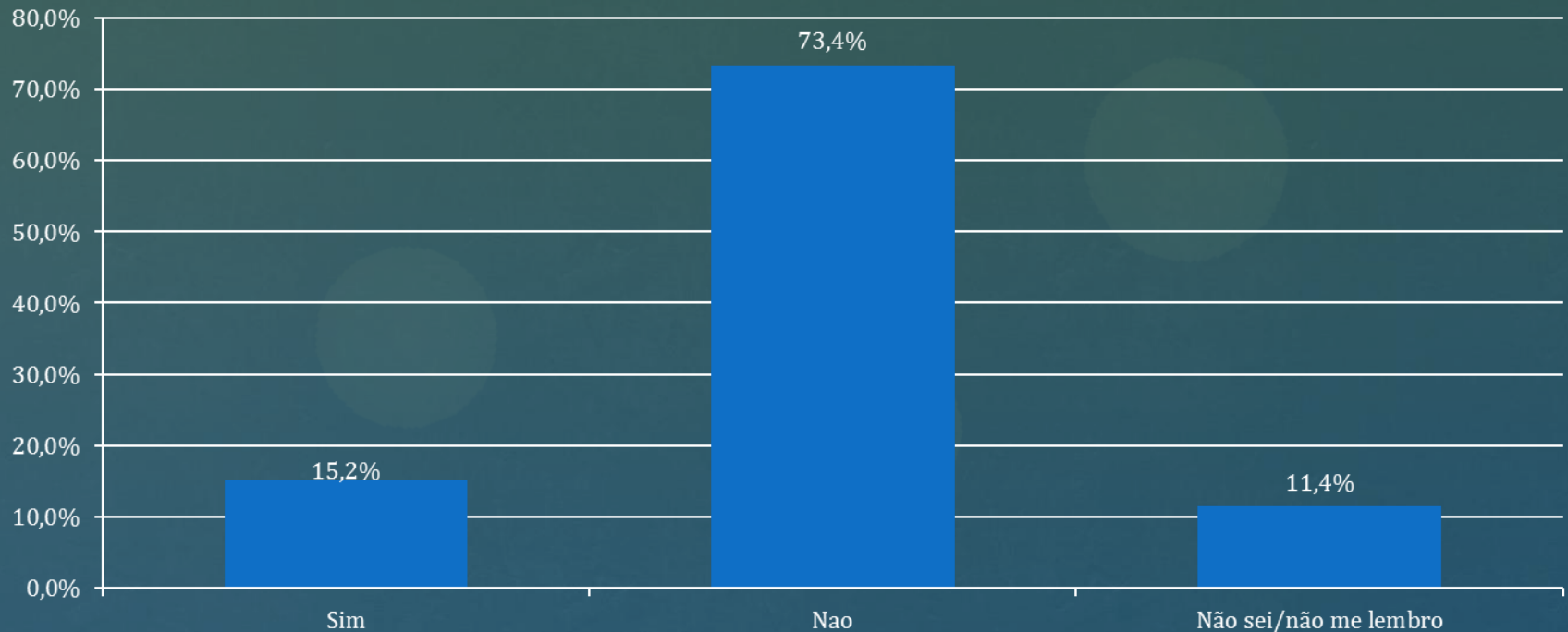
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (por exemplo: atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Fonte: Doctor SAC

Da mesma forma que a pergunta anterior, 44% 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, 73% 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	174	174	46%	46%	0,4628	0,0257	0,4124	0,5132
A maioria das vezes	66	240	18%	64%	0,1755	0,0196	0,1371	0,2140
Às vezes	87	327	23%	87%	0,2314	0,0217	0,1888	0,2740
Nunca	5	332	1%	88%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249
Nos 12 últimos meses não procurei c	32	364	9%	97%	0,0851	0,0144	0,0569	0,1133
Não sei/não me lembro	12	376	3%	100%	0,0319	0,0091	0,0141	0,0497

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

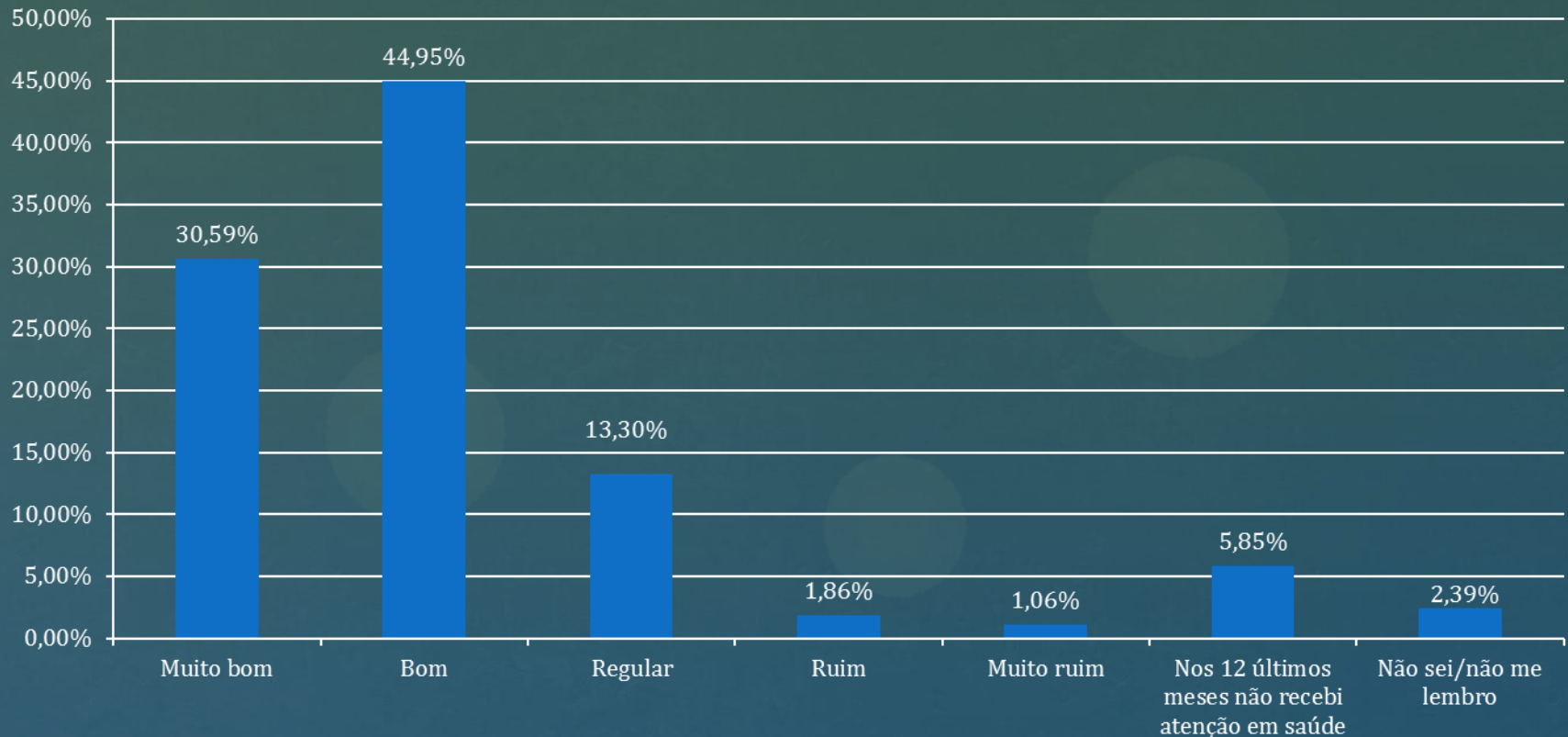
P2	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	134	134	36%	36%	0,3564	0,0247	0,3080	0,4048
A maioria das vezes	33	167	9%	44%	0,0878	0,0146	0,0592	0,1164
Às vezes	35	202	9%	54%	0,0931	0,0150	0,0637	0,1225
Nunca	10	212	3%	56%	0,0266	0,0083	0,0103	0,0429
Nos 12 últimos não precisei de atençã	160	372	43%	99%	0,4255	0,0255	0,3756	0,4755
Não sei/não me lembro	4	376	1%	100%	0,0106	0,0053	0,0003	0,0210

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	57	57	15%	15%	0,1516	0,0185	0,1153	0,1878
Nao	276	333	73%	89%	0,7340	0,0228	0,6894	0,7787
Não sei/não me lembro	43	376	11%	100%	0,1144	0,0164	0,0822	0,1465

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)?

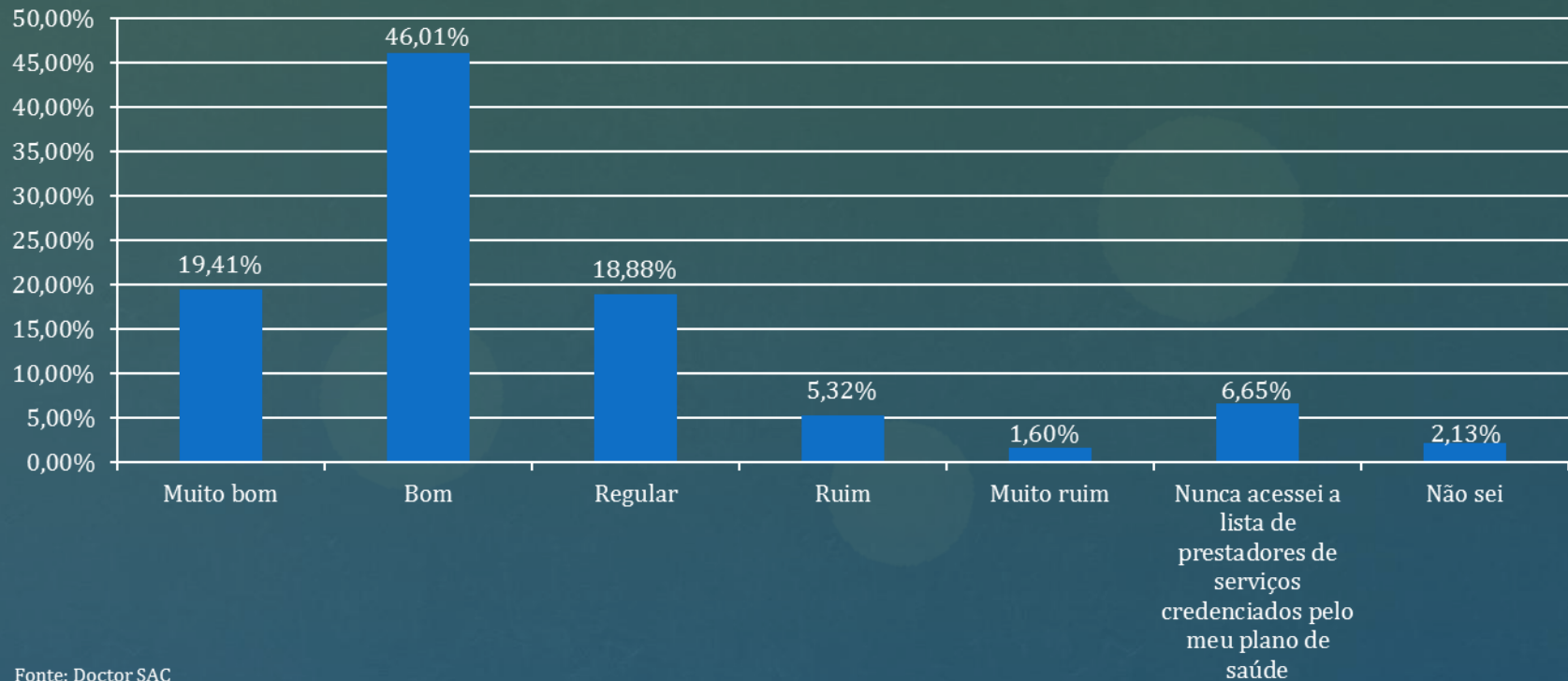


Fonte: Doctor SAC

76% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA. Em contraponto, apenas 3% acenaram negativamente para este quesito, sendo quase equivalente aos que não sabiam responder.

Com isso, pode-se perceber claramente a importância que o Plano dá aos seus clientes.

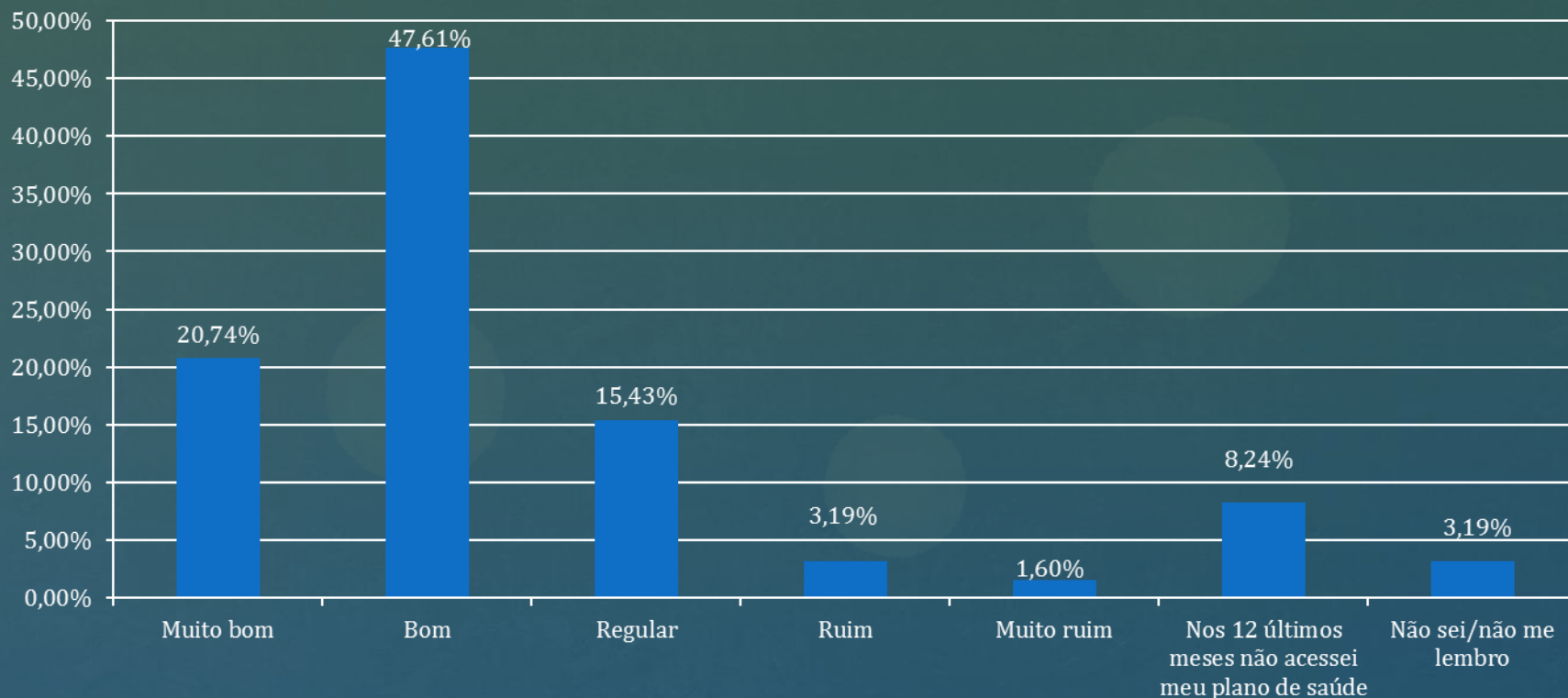
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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



Fonte: Doctor SAC

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: Doctor SAC

68% dos respondentes avaliaram de forma positiva sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA quanto aos serviços de atendimento e apenas 5% 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	115	115	31%	31%	0,3059	0,0238	0,2593	0,3524
Bom	169	284	45%	76%	0,4495	0,0257	0,3992	0,4997
Regular	50	334	13%	89%	0,1330	0,0175	0,0987	0,1673
Ruim	7	341	2%	91%	0,0186	0,0070	0,0050	0,0323
Muito ruim	4	345	1%	92%	0,0106	0,0053	0,0003	0,0210
Nos 12 últimos meses não recebi atendimento	22	367	6%	98%	0,0585	0,0121	0,0348	0,0822
Não sei/não me lembro	9	376	2%	100%	0,0239	0,0079	0,0085	0,0394

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

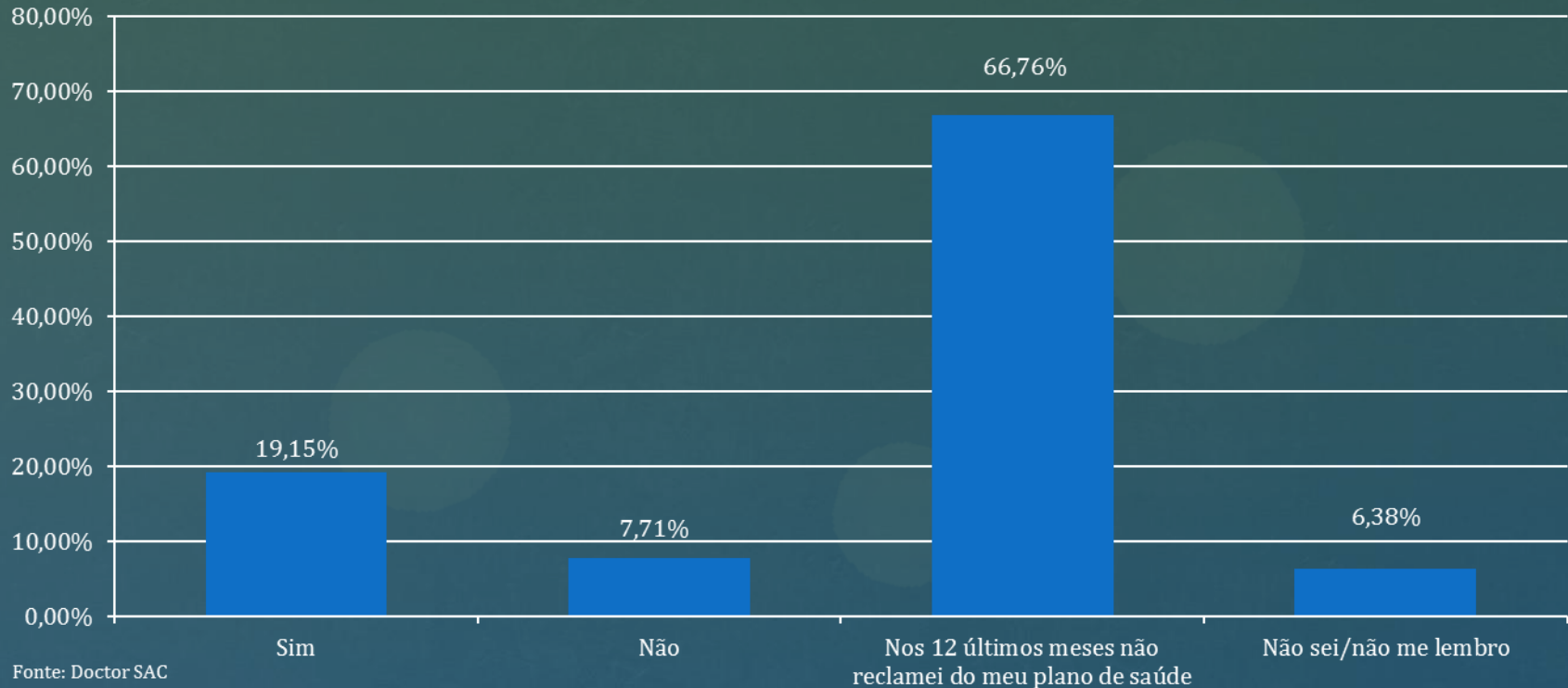
P5	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	73	73	19%	19%	0,1941	0,0204	0,1542	0,2341
Bom	173	246	46%	65%	0,4601	0,0257	0,4097	0,5105
Regular	71	317	19%	84%	0,1888	0,0202	0,1493	0,2284
Ruim	20	337	5%	90%	0,0532	0,0116	0,0305	0,0759
Muito ruim	6	343	2%	91%	0,0160	0,0065	0,0033	0,0286
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços	25	368	7%	98%	0,0665	0,0128	0,0413	0,0917
Não sei	8	376	2%	100%	0,0213	0,0074	0,0067	0,0359

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	78	78	21%	21%	0,2074	0,0209	0,1665	0,2484
Bom	179	257	48%	68%	0,4761	0,0258	0,4256	0,5265
Regular	58	315	15%	84%	0,1543	0,0186	0,1177	0,1908
Ruim	12	327	3%	87%	0,0319	0,0091	0,0141	0,0497
Muito ruim	6	333	2%	89%	0,0160	0,0065	0,0033	0,0286
Nos 12 últimos meses não acessei meu perfil	31	364	8%	97%	0,0824	0,0142	0,0546	0,1102
Não sei/não me lembro	12	376	3%	100%	0,0319	0,0091	0,0141	0,0497

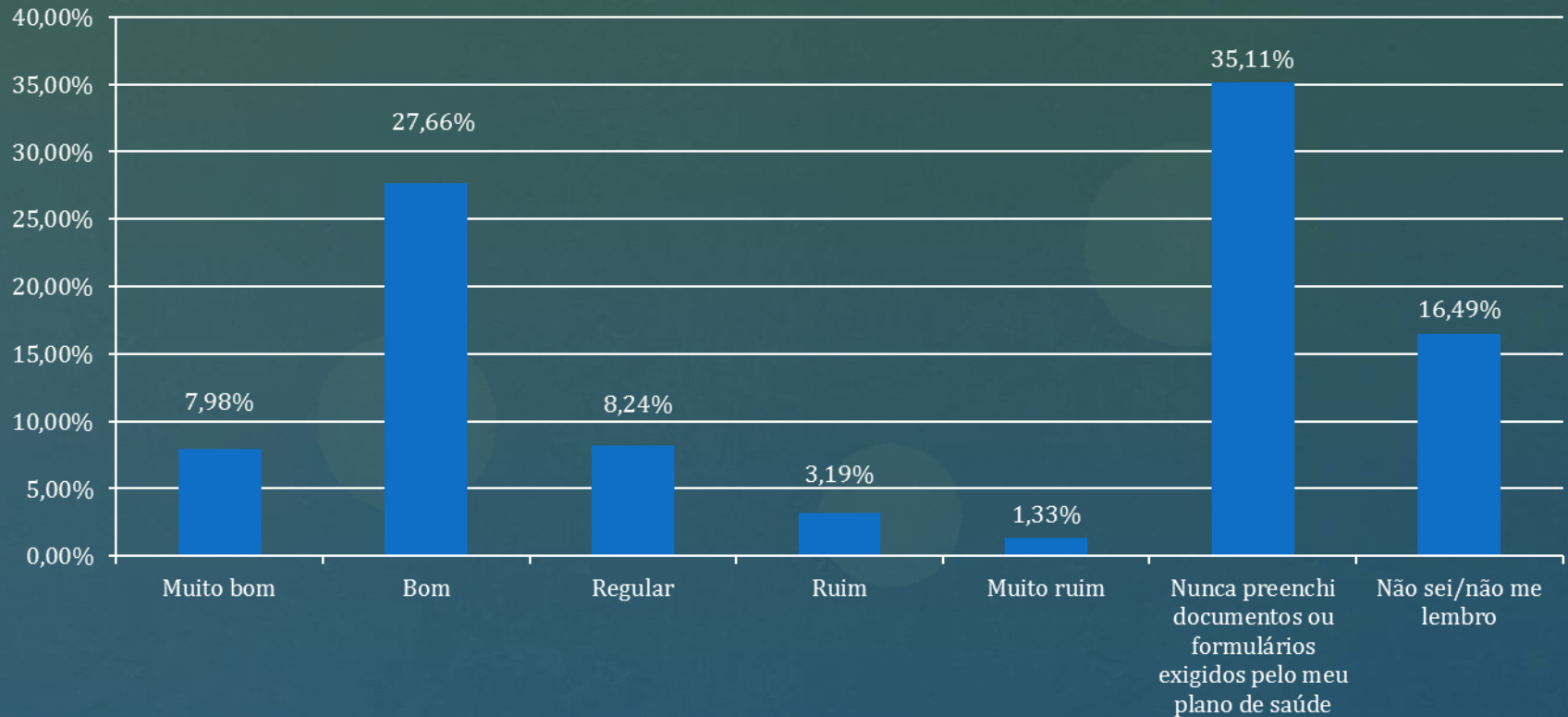
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

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?



19% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED SUL PAULISTA disseram que tiveram suas reclamações atendidas, apenas 8% reclamaram que não tiveram suas reclamações atendidas e 67% disseram que não reclamaram nos últimos 12 meses somados aos 6% que declararam não saber ou não lembrar, talvez isto seja pelo fato destes entrevistados não terem do que reclamar, indicando possivelmente não possuir insatisfação com os serviços prestados, sendo, portanto, um indicativo positivo quanto a este quesito.

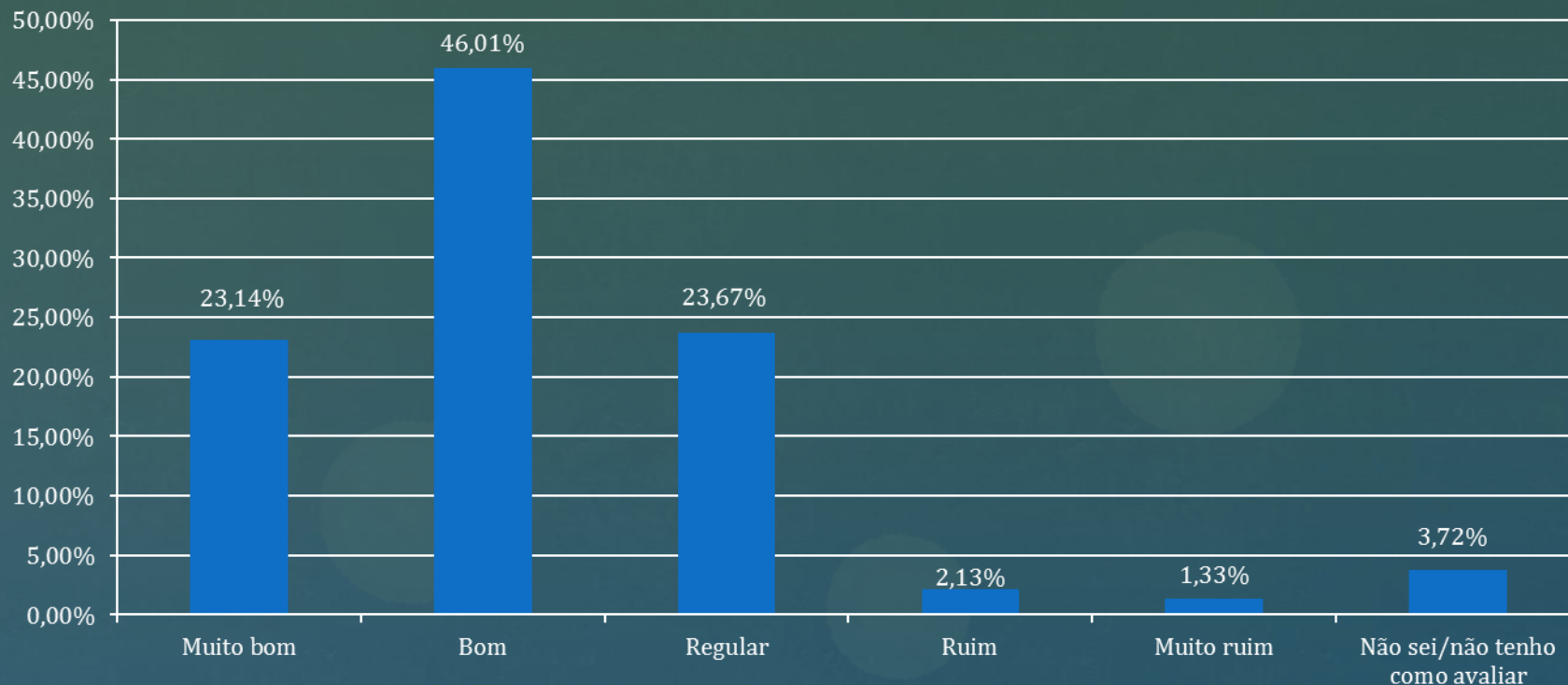
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Doctor SAC

36% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pela UNIMED SUL PAULISTA quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que apenas 5% avaliaram negativamente este quesito, enquanto que 35% nunca preencheram documentos ou formulários e, portanto, não sabem avaliar esta pergunta e se somam ao 17% que não sabem ou não lembram, totalizando quase 52% dos respondentes.

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



Fonte: Doctor SAC

69% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED SUL PAULISTA contra apenas 3% que avaliaram negativamente.

Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a apenas 4% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.

Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sim	72	72	19%	19%	0,1915	0,0203	0,1517	0,2313
Não	29	101	8%	27%	0,0771	0,0138	0,0502	0,1041
Nos 12 últimos meses não reclamei d	251	352	67%	94%	0,6676	0,0243	0,6199	0,7152
Não sei/não me lembro	24	376	6%	100%	0,0638	0,0126	0,0391	0,0885

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

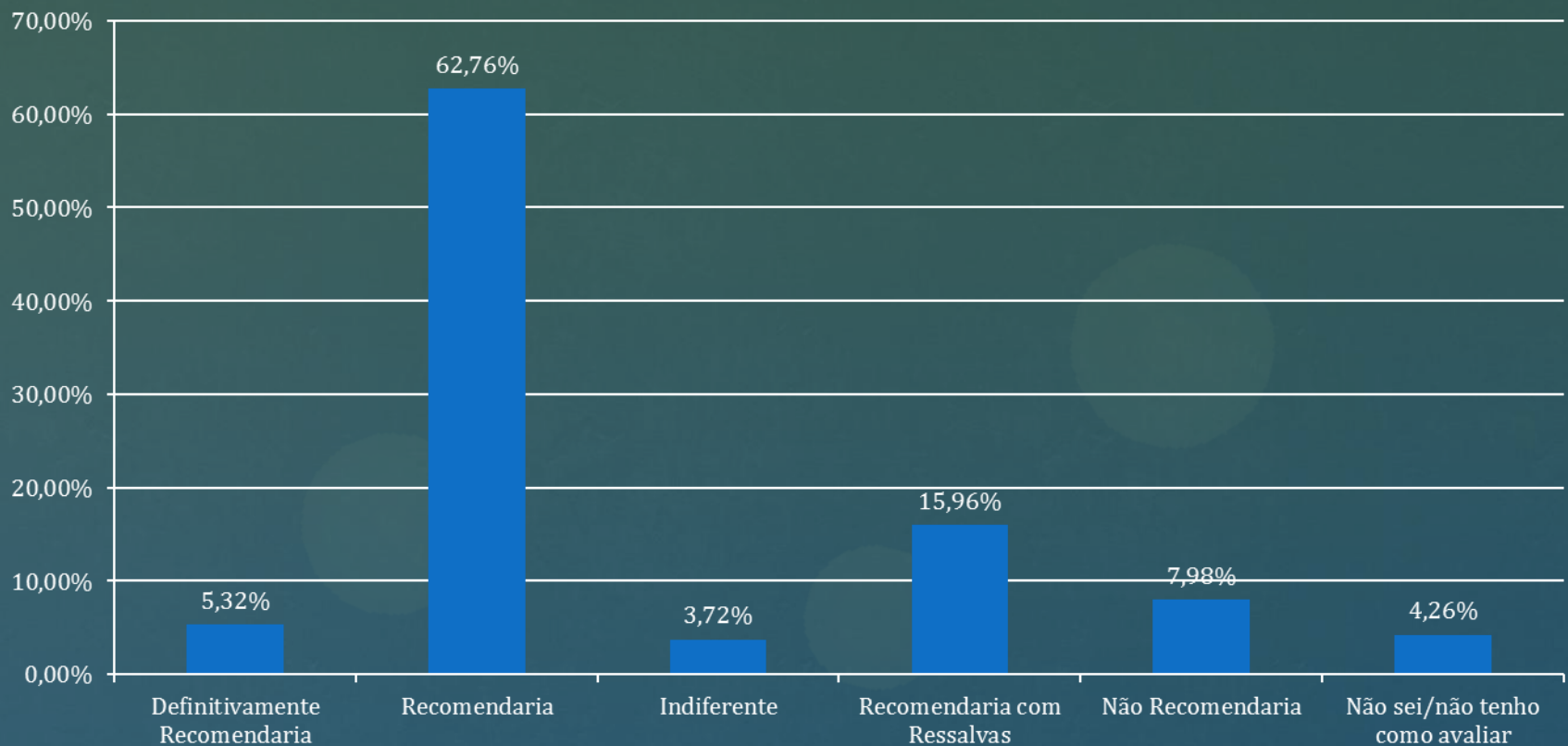
P8	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	30	30	8%	8%	0,0798	0,0140	0,0524	0,1072
Bom	104	134	28%	36%	0,2766	0,0231	0,2314	0,3218
Regular	31	165	8%	44%	0,0824	0,0142	0,0546	0,1102
Ruim	12	177	3%	47%	0,0319	0,0091	0,0141	0,0497
Muito ruim	5	182	1%	48%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249
Nunca preenchi documentos ou form	132	314	35%	84%	0,3511	0,0246	0,3028	0,3993
Não sei/não me lembro	62	376	16%	100%	0,1649	0,0191	0,1274	0,2024

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	87	87	23%	23%	0,2314	0,0217	0,1888	0,2740
Bom	173	260	46%	69%	0,4601	0,0257	0,4097	0,5105
Regular	89	349	24%	93%	0,2367	0,0219	0,1937	0,2797
Ruim	8	357	2%	95%	0,0213	0,0074	0,0067	0,0359
Muito ruim	5	362	1%	96%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249
Não sei/não tenho como avaliar	14	376	4%	100%	0,0372	0,0098	0,0181	0,0564

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

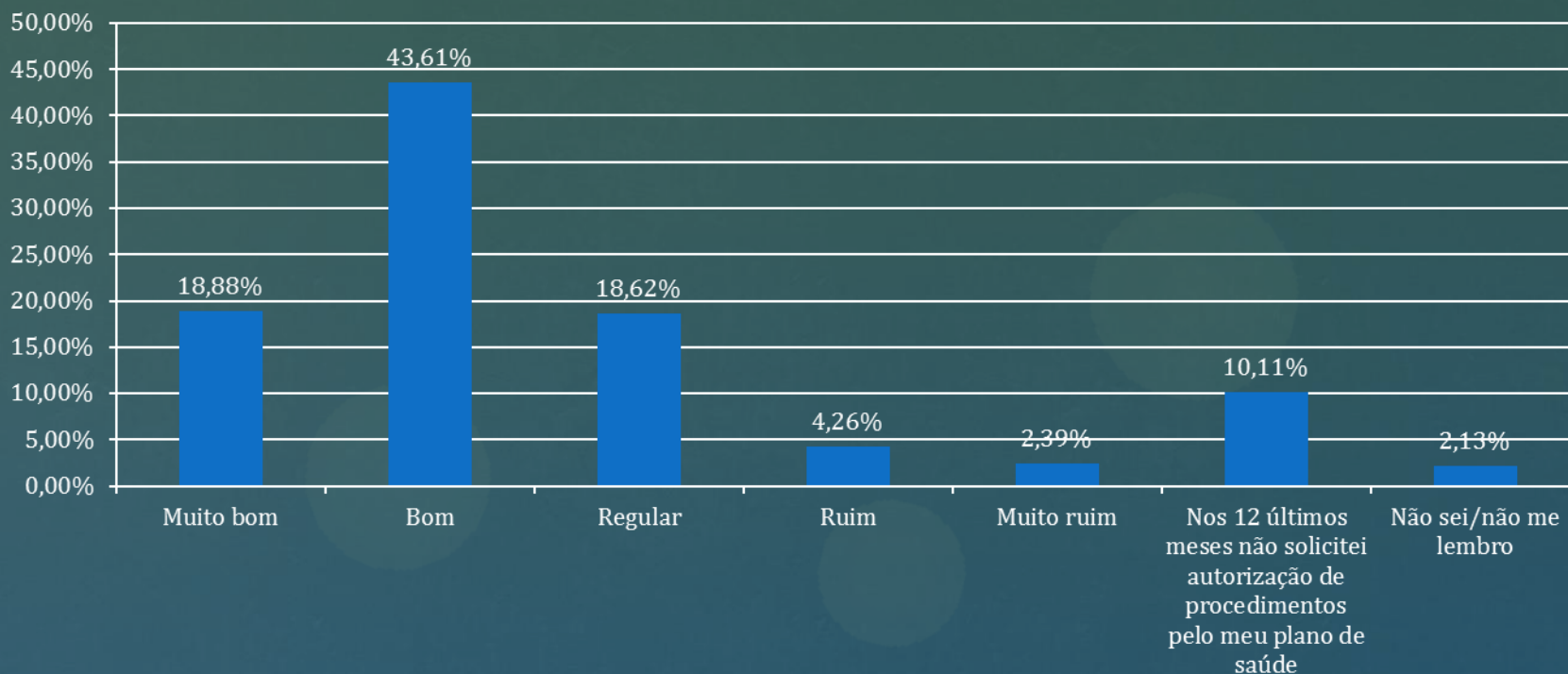
10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Fonte: Doctor SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 68% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED SUL PAULISTA para seus amigos e familiares contra 3% de entrevistados que não recomendaram.

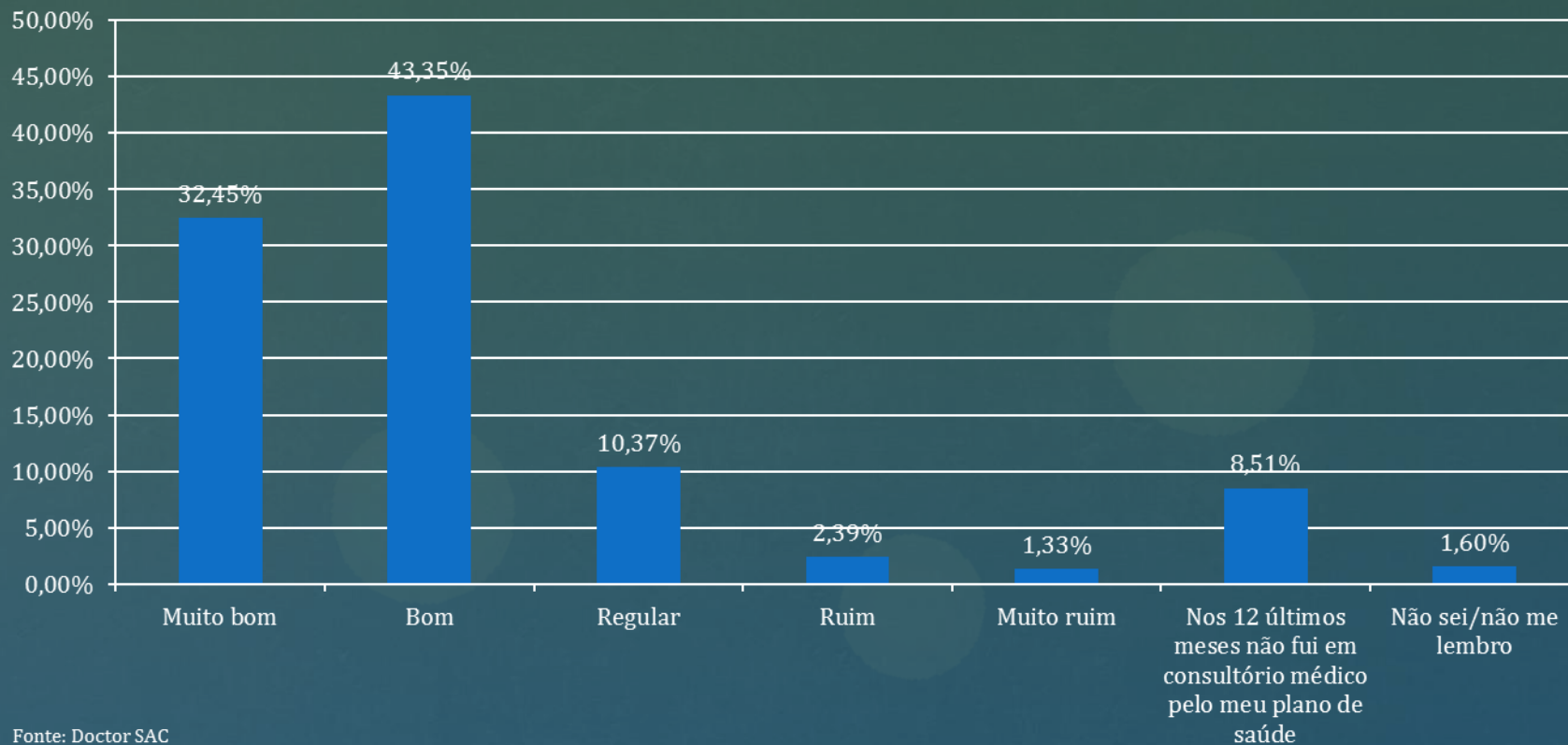
11. Como o (a) Sr.(a) avalia os prazos para autorização e realização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano de saúde?



Fonte: Doctor SAC.

De acordo com a Pesquisa de Satisfação, 63% dos respondentes avaliaram positivamente os prazos para autorizações e realizações de exames, consultas e procedimentos e 7% avaliaram negativamente estes prazos.

12. Como o (a) Sr.(a) avalia o atendimento em consultório médico?



A Pesquisa de Satisfação mostrou que 76% dos respondentes avaliaram positivamente o atendimento em consultório médico e 4% reagiram negativamente a este quesito.

Estatísticas por Perguntas

P10	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Definitivamente Recomendaria	20	20	5%	5%	0,0532	0,0116	0,0305	0,0759
Recomendaria	236	256	63%	68%	0,6277	0,0249	0,5788	0,6765
Indiferente	14	270	4%	72%	0,0372	0,0098	0,0181	0,0564
Recomendaria com Ressalvas	60	330	16%	88%	0,1596	0,0189	0,1226	0,1966
Não Recomendaria	30	360	8%	96%	0,0798	0,0140	0,0524	0,1072
Não sei/não tenho como avaliar	16	376	4%	100%	0,0426	0,0104	0,0222	0,0630

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P11	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	71	71	19%	19%	0,1888	0,0202	0,1493	0,2284
Bom	164	235	44%	63%	0,4362	0,0256	0,3860	0,4863
Regular	70	305	19%	81%	0,1862	0,0201	0,1468	0,2255
Ruim	16	321	4%	85%	0,0426	0,0104	0,0222	0,0630
Muito ruim	9	330	2%	88%	0,0239	0,0079	0,0085	0,0394
Nos 12 últimos meses não solicitei au	38	368	10%	98%	0,1011	0,0155	0,0706	0,1315
Não sei/não me lembro	8	376	2%	100%	0,0213	0,0074	0,0067	0,0359

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P12	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	122	122	32%	32%	0,3245	0,0241	0,2771	0,3718
Bom	163	285	43%	76%	0,4335	0,0256	0,3834	0,4836
Regular	39	324	10%	86%	0,1037	0,0157	0,0729	0,1345
Ruim	9	333	2%	89%	0,0239	0,0079	0,0085	0,0394
Muito ruim	5	338	1%	90%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249
Nos 12 últimos meses não fui em con	32	370	9%	98%	0,0851	0,0144	0,0569	0,1133
Não sei/não me lembro	6	376	2%	100%	0,0160	0,0065	0,0033	0,0286

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Ressalvas

As 12 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, além de haver mais PF do que PJ.
- Alertamos para a qualidade do banco de dados da operadora, tendo em vista que a empresa Doctor SAC teve dificuldades em concluir a pesquisa, de acordo com minhas orientações e o Plano Amostral, já que a base não tinha o contato de todos os beneficiários.

- A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.
- Para que o beneficiário fosse considerado como *status* “Não foi possível localizar o beneficiário”, foram realizadas pelo menos, três tentativas de abordagem para a realização da pesquisa.
- Corroborando com as considerações acima, 68% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED SUL PAULISTA para seus amigos e familiares e, talvez se o contexto não fosse tão turbulento quanto o da pandemia de Covid-19 que vivemos, possivelmente a percepção fosse ainda melhor.