



# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS

Unimed Sul Paulista  
2019

# 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 para ano-base 2019.**

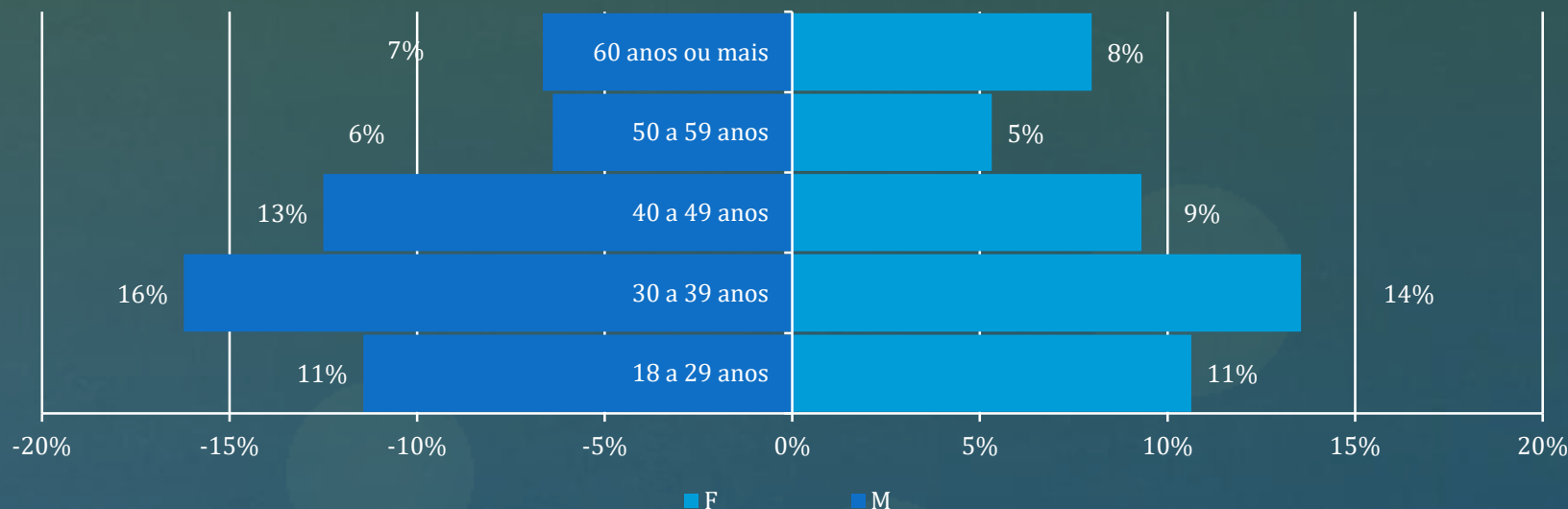
Condução da pesquisa e características dos entrevistados

# 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: 9.591 clientes.**
- **Tamanho da amostra: 376 entrevistados para uma margem de erro de 4,95% e um nível de confiança ou significância de 95%.**
- **Período de coleta: 18 de junho de 2020 até 14 de julho de 2020**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora UNIMED SUL PAULISTA ativos em Outubro de 2019, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.**
- **Taxa de Respondentes: 26,70%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

# Composição dos Estratos



Fonte: Doctor SAC

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 do 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 mulheres e sendo o grupo etário de 30 a 39 anos de idade aquele com a maior proporção de entrevistados.

# Características Gerais dos Entrevistados

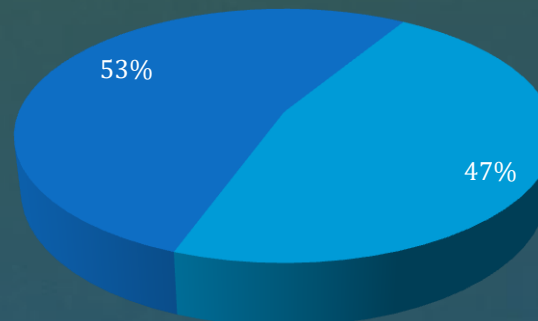
## Pessoa Jurídica x Pessoa Física



Fonte: Doctor SAC

■ PJ ■ PF

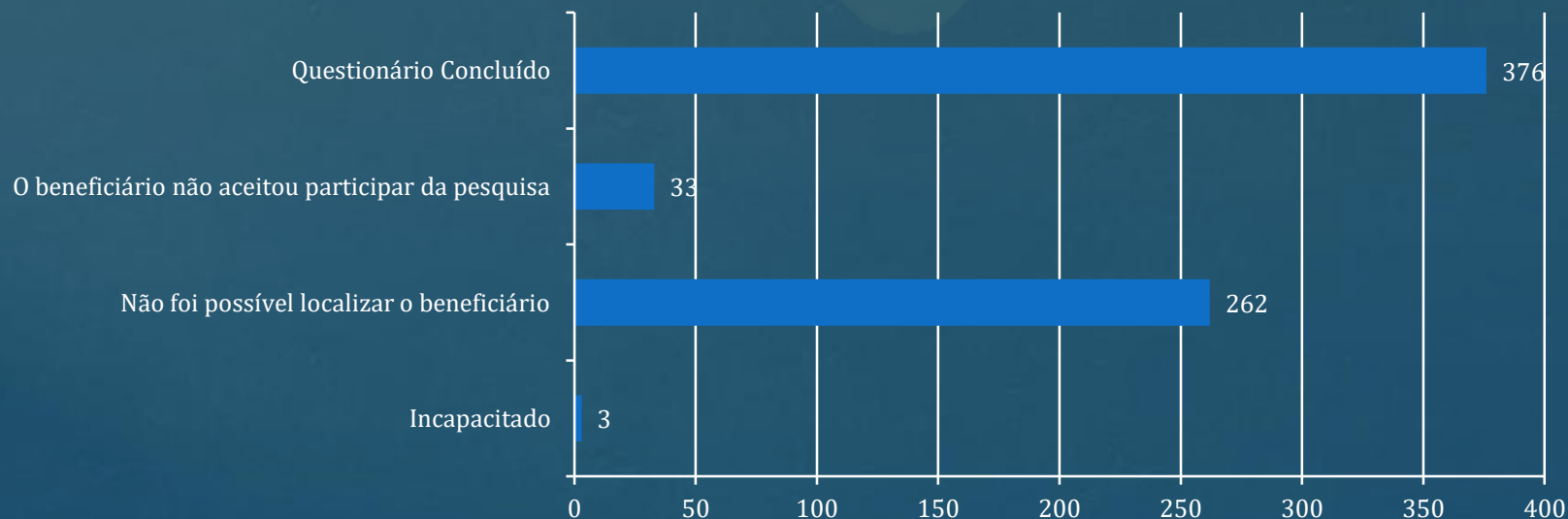
## Masculino x Feminino



Fonte: Doctor SAC

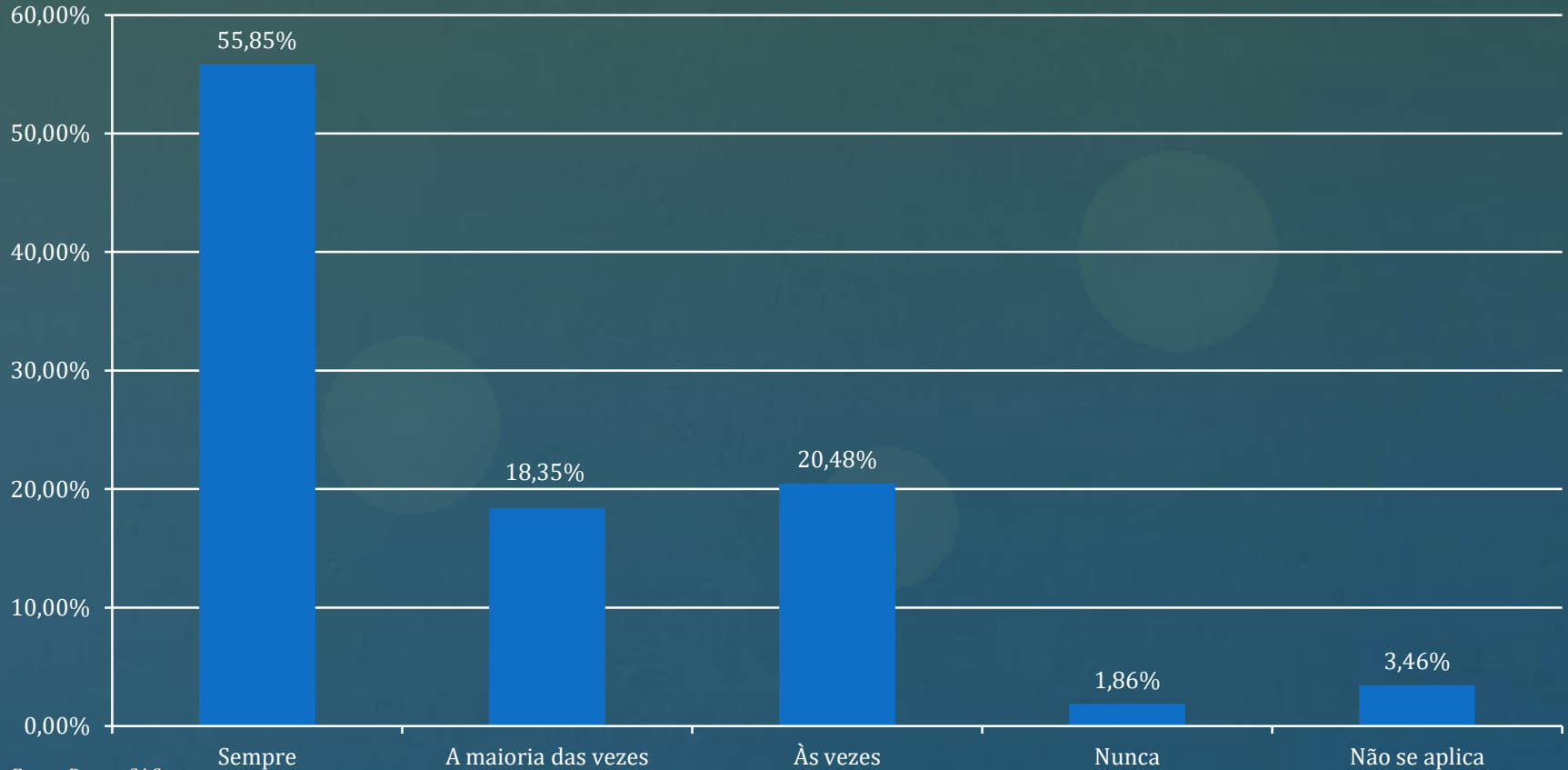
■ M ■ F

## Quantidade de Respondentes



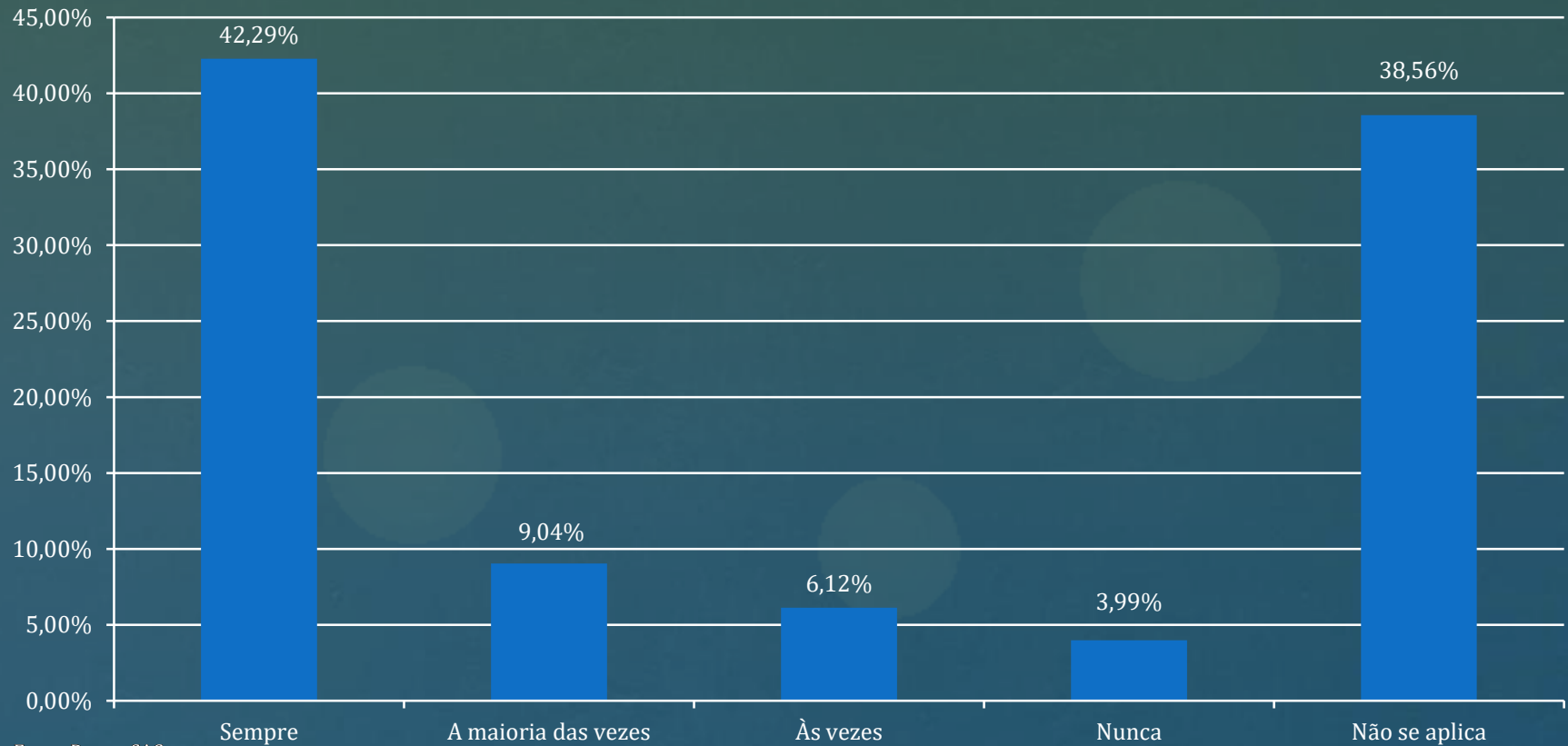
Fonte: Doctor SAC

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



74% 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 50% disseram que sempre foram atendidos.

2. 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 assim que precisou?

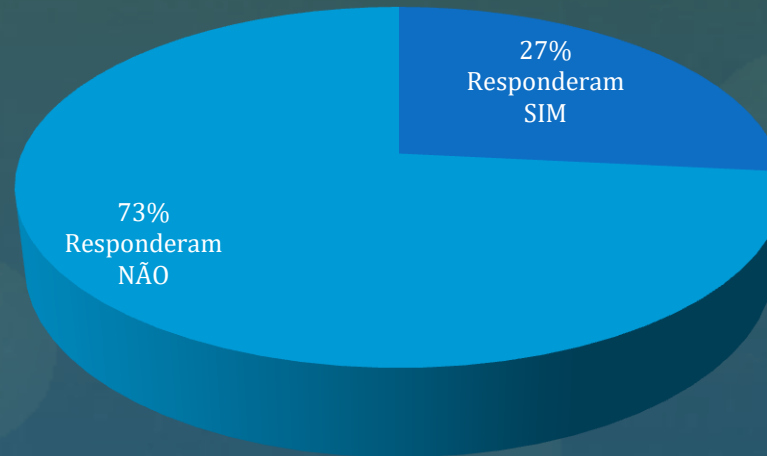


Fonte: Doctor SAC

Da mesma forma que a pergunta anterior, 51% 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, você 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.?



N	Variância	Desvio Padrão	Erro Padrão
376	0,1960	0,4424	0,0228

Fonte: Doctor SAC

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	210	210	56%	56%	0,5585	0,0256	0,5083	0,6087
A maioria das vezes	69	279	18%	74%	0,1835	0,0200	0,1444	0,2226
Às vezes	77	356	20%	95%	0,2048	0,0208	0,1640	0,2456
Nunca	7	363	2%	97%	0,0186	0,0070	0,0050	0,0323
Não se aplica	13	376	3%	100%	0,0346	0,0094	0,0161	0,0530

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

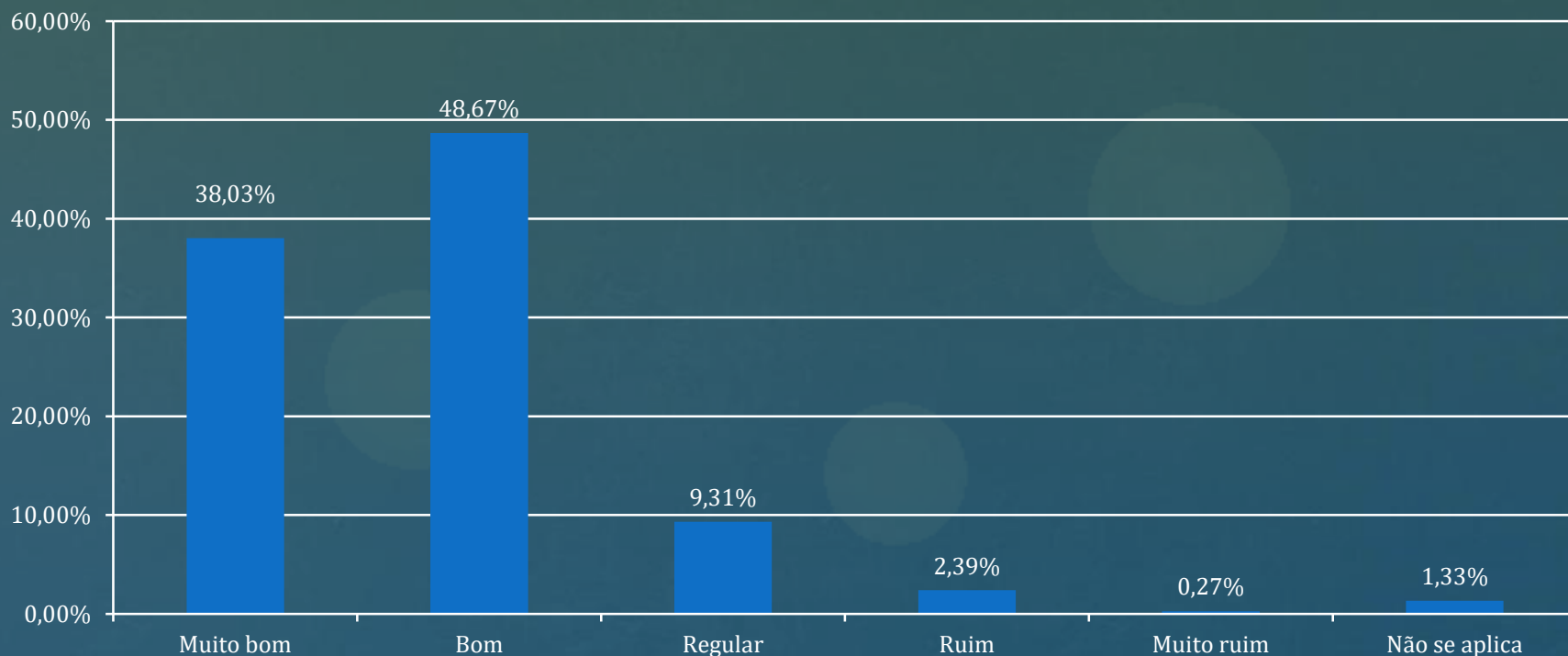
P2	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	159	159	42%	42%	0,4229	0,0255	0,3729	0,4728
A maioria das vezes	34	193	9%	51%	0,0904	0,0148	0,0614	0,1194
Às vezes	23	216	6%	57%	0,0612	0,0124	0,0369	0,0854
Nunca	15	231	4%	61%	0,0399	0,0101	0,0201	0,0597
Não se aplica	145	376	39%	100%	0,3856	0,0251	0,3364	0,4348

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	100	100	27%	27%	0,2660	0,0228	0,2213	0,3106
Nao	276	376	73%	100%	0,7340	0,0228	0,6894	0,7787

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

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

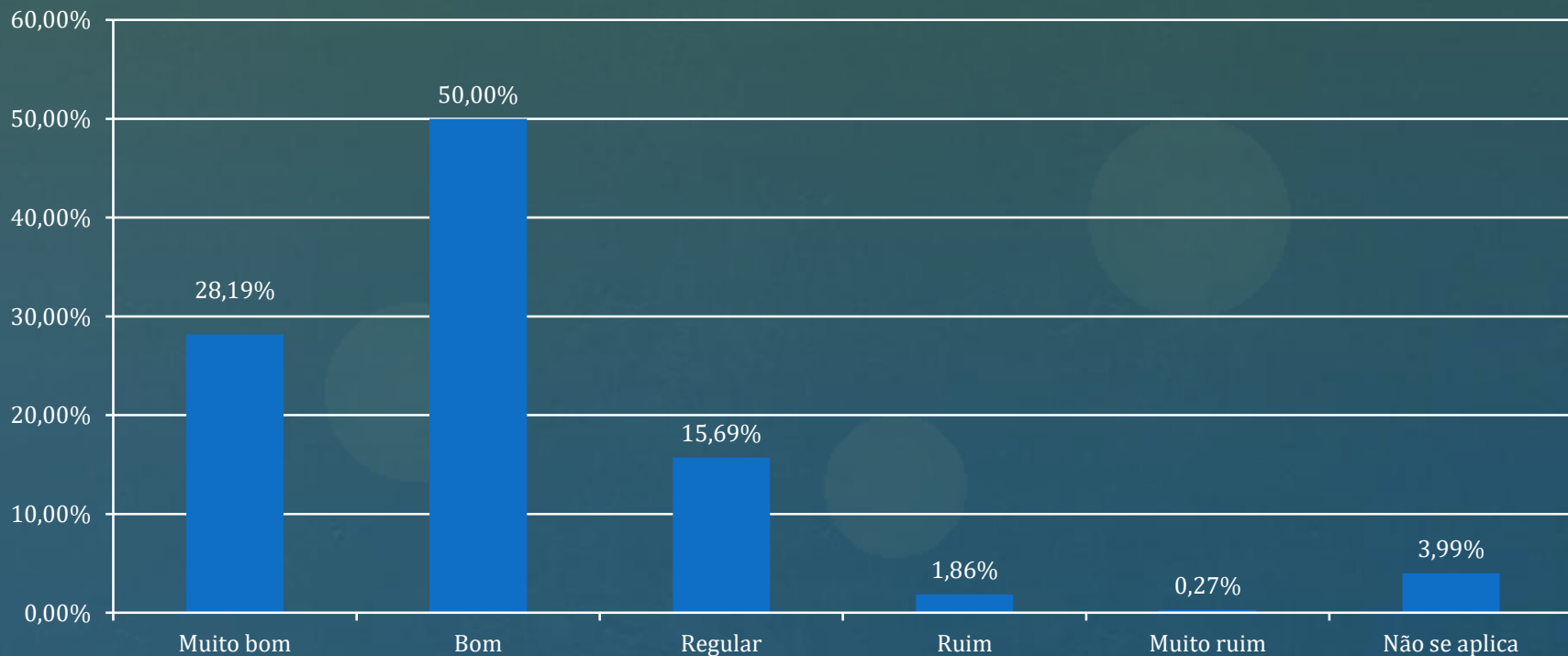


Fonte: Doctor SAC

87% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA. Em contraponto, apenas 4% 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.

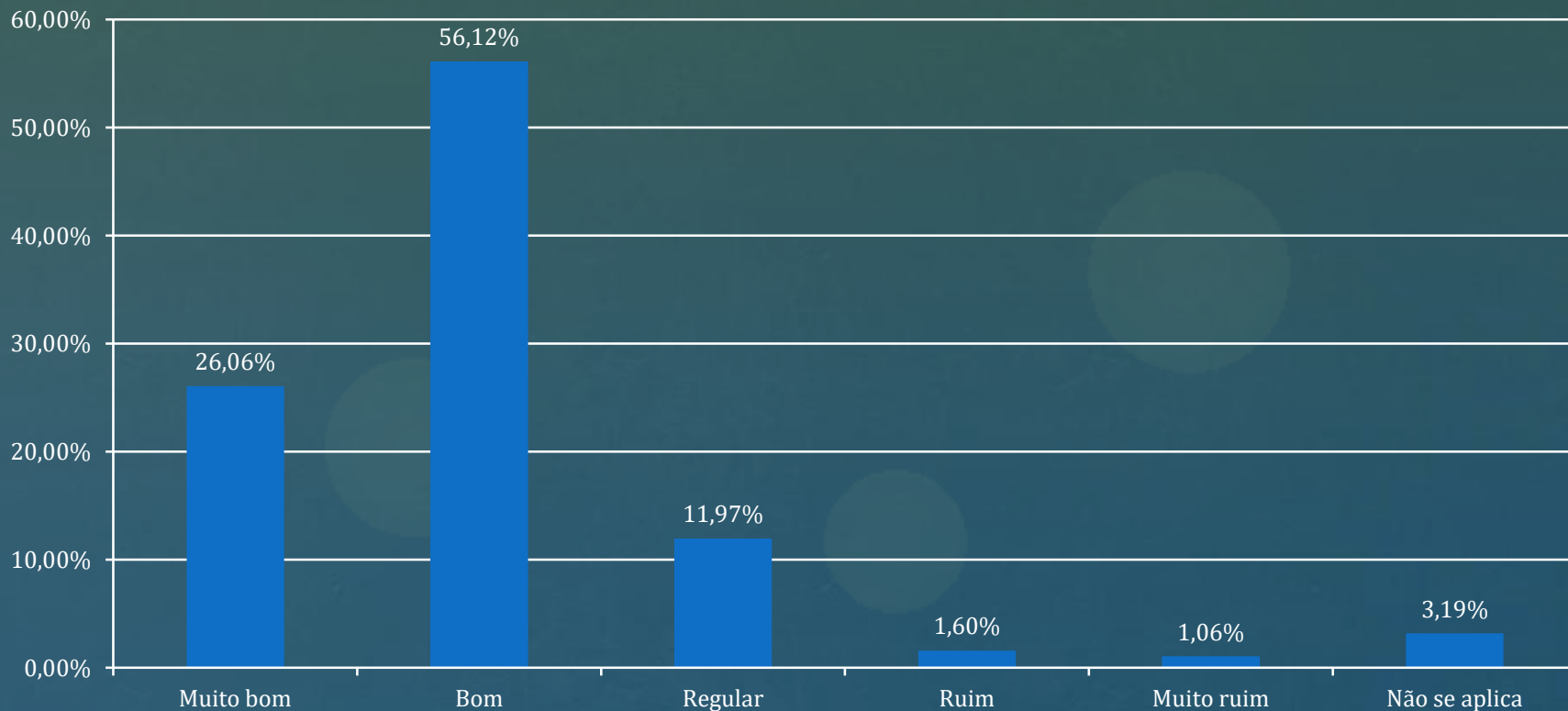
5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Fonte: Doctor SAC

78% 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 você acessou a operadora (por exemplo: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Fonte: Doctor SAC

82% dos respondentes avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED SUL PAULISTA quanto aos serviços de atendimento e apenas 3% se posicionado negativamente.

# 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	143	143	38%	38%	0,3803	0,0250	0,3312	0,4294
Bom	183	326	49%	87%	0,4867	0,0258	0,4362	0,5372
Regular	35	361	9%	96%	0,0931	0,0150	0,0637	0,1225
Ruim	9	370	2%	98%	0,0239	0,0079	0,0085	0,0394
Muito ruim	1	371	0%	99%	0,0027	0,0027	0,0000	0,0079
Não se aplica	5	376	1%	100%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

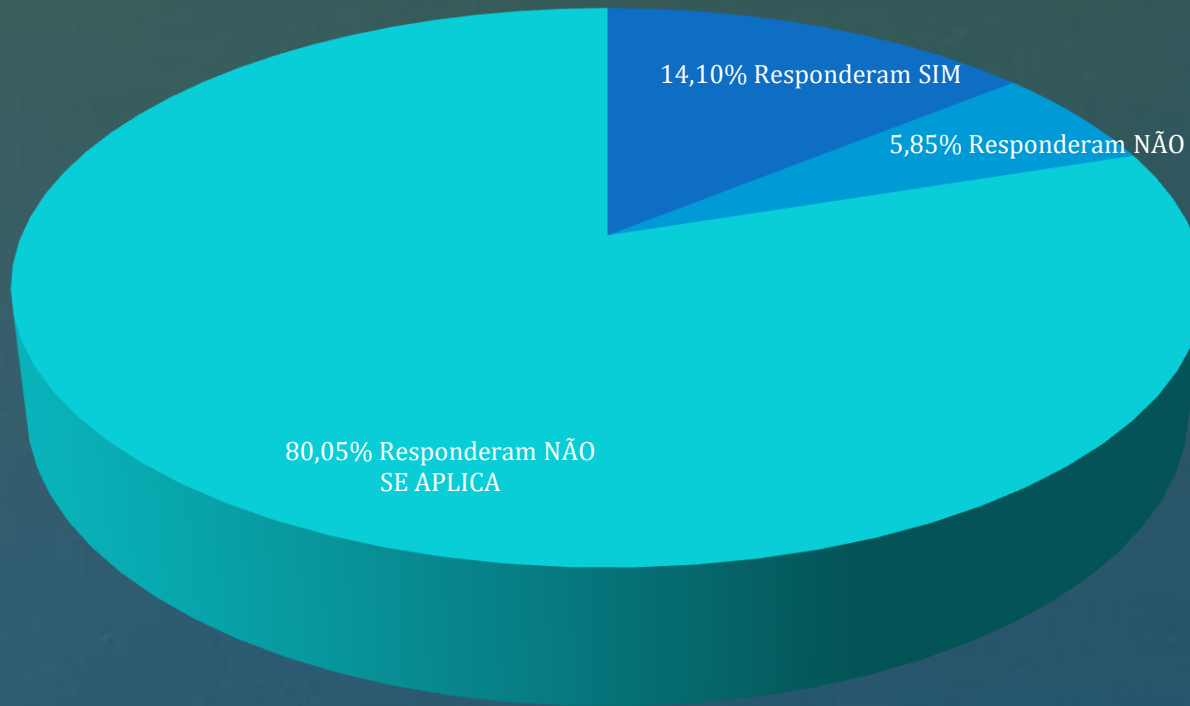
P5	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	106	106	28%	28%	0,2819	0,0232	0,2364	0,3274
Bom	188	294	50%	78%	0,5000	0,0258	0,4495	0,5505
Regular	59	353	16%	94%	0,1569	0,0188	0,1202	0,1937
Ruim	7	360	2%	96%	0,0186	0,0070	0,0050	0,0323
Muito ruim	1	361	0%	96%	0,0027	0,0027	0,0000	0,0079
Não se aplica	15	376	4%	100%	0,0399	0,0101	0,0201	0,0597

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	98	98	26%	26%	0,2606	0,0226	0,2163	0,3050
Bom	211	309	56%	82%	0,5612	0,0256	0,5110	0,6113
Regular	45	354	12%	94%	0,1197	0,0167	0,0869	0,1525
Ruim	6	360	2%	96%	0,0160	0,0065	0,0033	0,0286
Muito ruim	4	364	1%	97%	0,0106	0,0053	0,0003	0,0210
Não se aplica	12	376	3%	100%	0,0319	0,0091	0,0141	0,0497

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

## 7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Fonte: Doctor SAC

14% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED SUL PAULISTA disseram que tiveram suas reclamações atendidas e apenas 6% reclararam que não tiveram suas reclamações atendidas e, embora 80% tenham declarado não se aplicar, talvez isto seja pelo fato destes não terem do que reclamar, indicando satisfação com os serviços prestados, mas de qualquer forma esta informação pode ser melhor detalhada estudada posteriormente.

## 8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



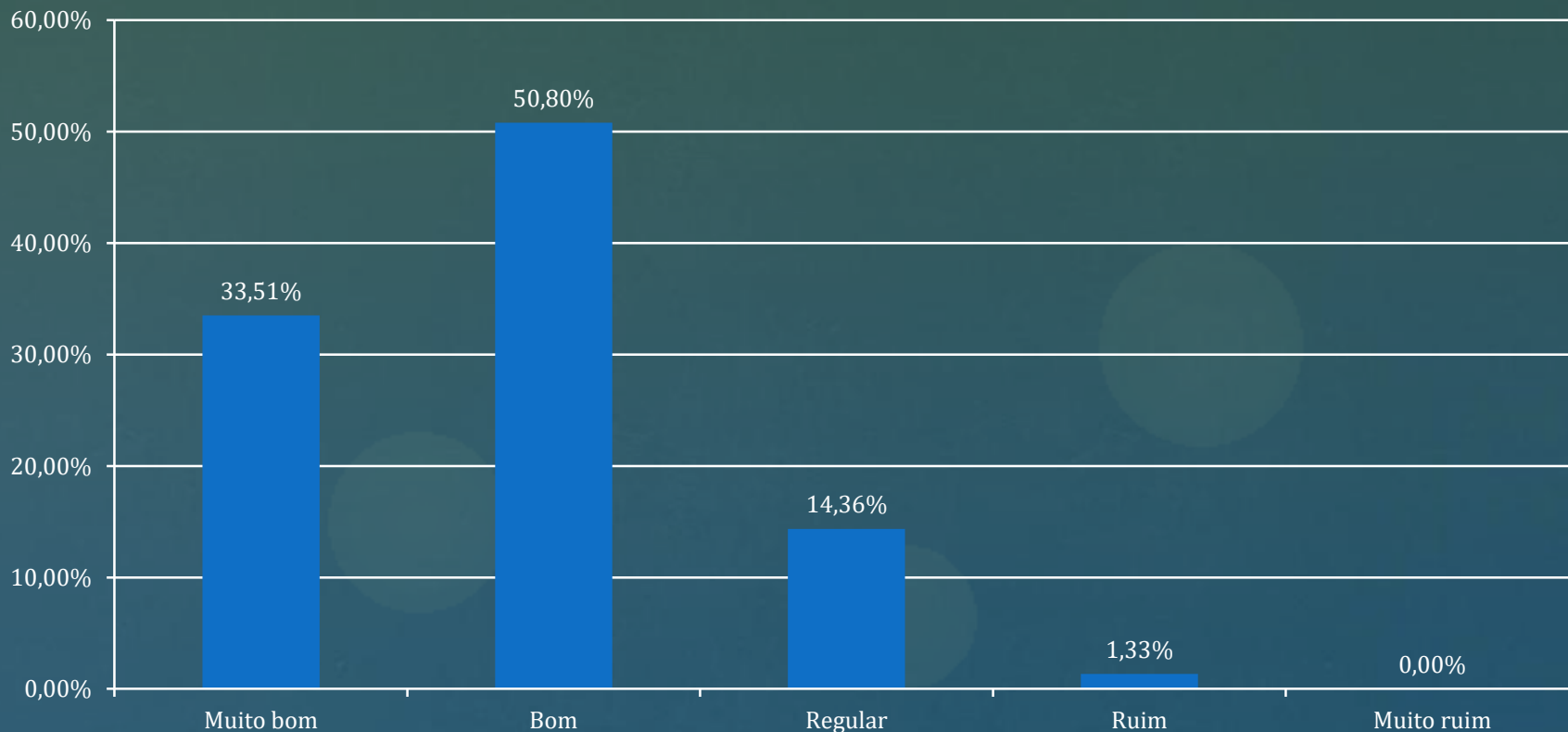
Fonte: Doctor SAC

53% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pela UNIMED SUL PAULISTA quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que não houve ninguém abordado entre os respondentes que avaliaram negativamente este quesito.

No entanto, 39% disseram não se aplica, sendo este percentual elevado e, conseqüentemente, poderá ser explorado melhor posteriormente caso a UNIMED SUL PAULISTA veja como necessário.



## 9. Como você avalia seu plano de saúde?

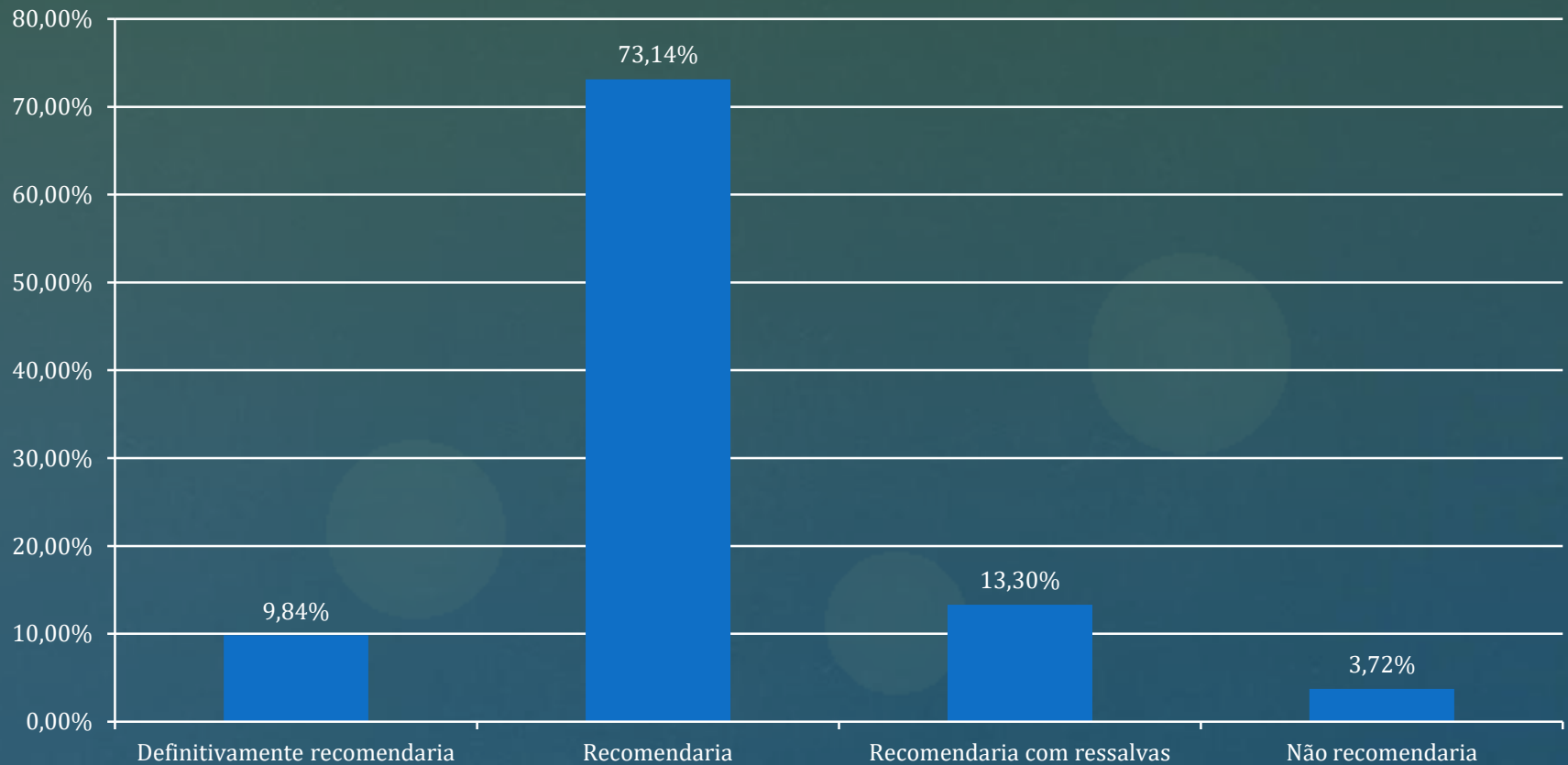


Fonte: Doctor SAC

84% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED SUL PAULISTA contra apenas 1% que avaliou negativamente.

Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a apenas 14% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.

## 10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Fonte: Doctor SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 83% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED SUL PAULISTA para seus amigos e familiares contra apenas 4% 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	53	53	14%	14%	0,1410	0,0179	0,1058	0,1761
Não	22	75	6%	20%	0,0585	0,0121	0,0348	0,0822
Não se aplica	301	376	80%	100%	0,8005	0,0206	0,7601	0,8409

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	57	57	15%	15%	0,1516	0,0185	0,1153	0,1878
Bom	144	201	38%	53%	0,3830	0,0251	0,3338	0,4321
Regular	22	223	6%	59%	0,0585	0,0121	0,0348	0,0822
Ruim	5	228	1%	61%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249
Muito ruim	1	229	0%	61%	0,0027	0,0027	0,0000	0,0079
Não se aplica	147	376	39%	100%	0,3910	0,0252	0,3416	0,4403

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	126	126	34%	34%	0,3351	0,0243	0,2874	0,3828
Bom	191	317	51%	84%	0,5080	0,0258	0,4574	0,5585
Regular	54	371	14%	99%	0,1436	0,0181	0,1082	0,1791
Ruim	5	376	1%	100%	0,0133	0,0059	0,0017	0,0249
Muito ruim	0	376	0%	99%	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

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	37	37	10%	10%	0,0984	0,0154	0,0683	0,1285
Recomendaria	275	312	73%	83%	0,7314	0,0229	0,6866	0,7762
Recomendaria com ressalvas	50	362	13%	96%	0,1330	0,0175	0,0987	0,1673
Não recomendaria	14	376	4%	100%	0,0372	0,0098	0,0181	0,0564

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

# Ressalvas

**Das 10 perguntas aplicadas na Pesquisa de Satisfação da Operadora UNIMED SUL PAULISTA 9 são do tipo categórica.**

**Desta forma, a única pergunta que podemos calcular a proporção média e o erro padrão amostral é a questão 3, onde pode-se afirmar que com um nível de confiança de 95% ao se retirar uma amostra de 376 respondentes a proporção média de respostas “Sim” nesse quesito estará entre 0,2213 e 0,3106, ou, por outro lado, existe um risco de 5% de que esta proporção média seja menor do que 0,2213 ou maior do que 0,3106.**

**Com isso, por mais que se associem números aos níveis de respostas não faz sentido calcular estatísticas como média ou erro amostral das demais questões levantadas, com muitos textos citando este fato 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 PJ do que PF.
- A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.
- Corroborando com as considerações acima, 83% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED SUL PAULISTA para seus amigos e familiares.