

1 – INTRODUÇÃO:

Cenário:

A Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, Registro ANS N°: 311375 contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As informações obtidas possibilitarão atender às exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte da Operadora e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

Empresa:

A 121 Labs em parceria com a Faculdade Unimed e Unimed Aeromédica foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

Objetivo:

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda com os serviços prestados pela Operadora.

Público Alvo:

Todos os 18603 Beneficiários da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, maiores de 18 anos.

Responsável Técnico:

Renata Williams Rocha de Bastos CONRE: 10672

Auditor Independente Responsável:

Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-23

Unimed 
Pelotas/RS

PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ANO BASE 2020 ENTREGA 2021

121



INDISPENSÁVEL

Faculdade
UNIMED

DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

121



INDISPENSÁVEL

2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA:

Universo Amostral:

São todos os 18603 Beneficiários acima de 18 anos da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda

Análise Preliminar Quanto à Qualidade dos Dados de Cadastro de Beneficiários:

Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários e registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora

Tipo de Amostra / Método Adotado Para a Pesquisa:

Tipo de Amostra: Probabilística e proporcional
O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

População Amostrada:

Foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária, Titularidade e Localidade de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica do Universo Amostral.

Forma de Coleta de Dados:

As entrevistas foram realizadas através de Formulário na Internet.

Instrumento da Pesquisa:

As entrevistas foram realizadas seguindo o questionário estruturado fornecido pela a ANS

Amostra e Margem de Erro:

Total de entrevistas: 509

Margem de erro de 4,28%, com Intervalo de Confiança de 95%, considerando um universo de 18603 beneficiários acima de 18 anos.

DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA



INDISPENSÁVEL

2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA (Continuação):

Erro Não Amostral:

Conforme descrito na Nota Técnica ao final deste Relatório, para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais.

Identificação Participação Fraudulenta:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são enviados aos entrevistados links distintos (únicos) para cada entrevistado. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos e os links utilizados anteriormente inutilizados, impossibilitando a sua reutilização. Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua +- 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio. Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

Metodologia Cálculo dos Indicadores:

Em uma análise adicional dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se Não Utilizou/Não Sabe.

Bottom2Box: soma de Muito Ruim e Ruim utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se Não Utilizou/Não Sabe.

3 – DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA:

PESQUISA PLANEJADA E REALIZADA SEGUINDO O DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE DO ANO BASE 2020

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA
01/março/2021 a 02/março/2021

PERÍODO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES
03/março/2021 a 08/março/2021

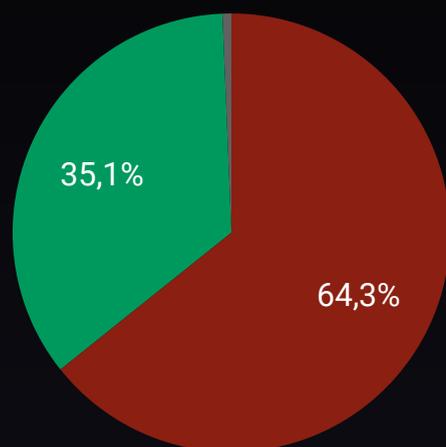
PERFIL DA AMOSTRA

121



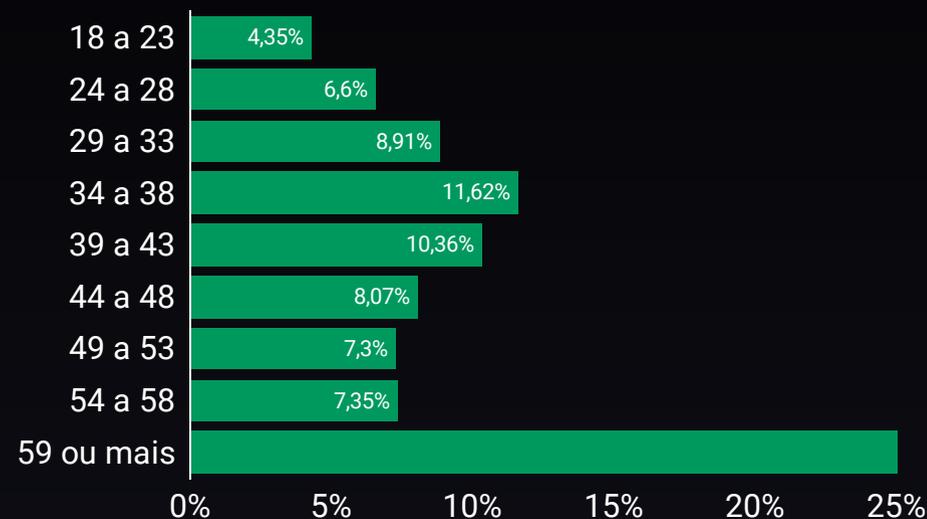
INDISPENSÁVEL

Sexo

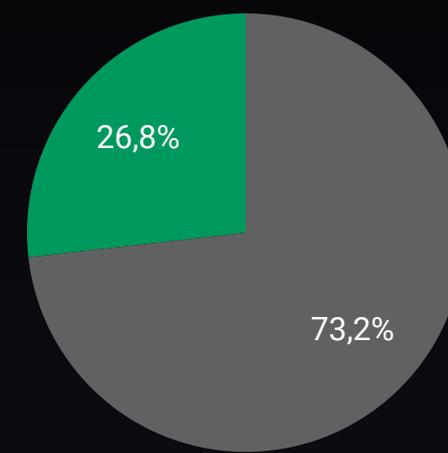


● Feminino ● Masculino ● Outra não citada

Faixa Etária

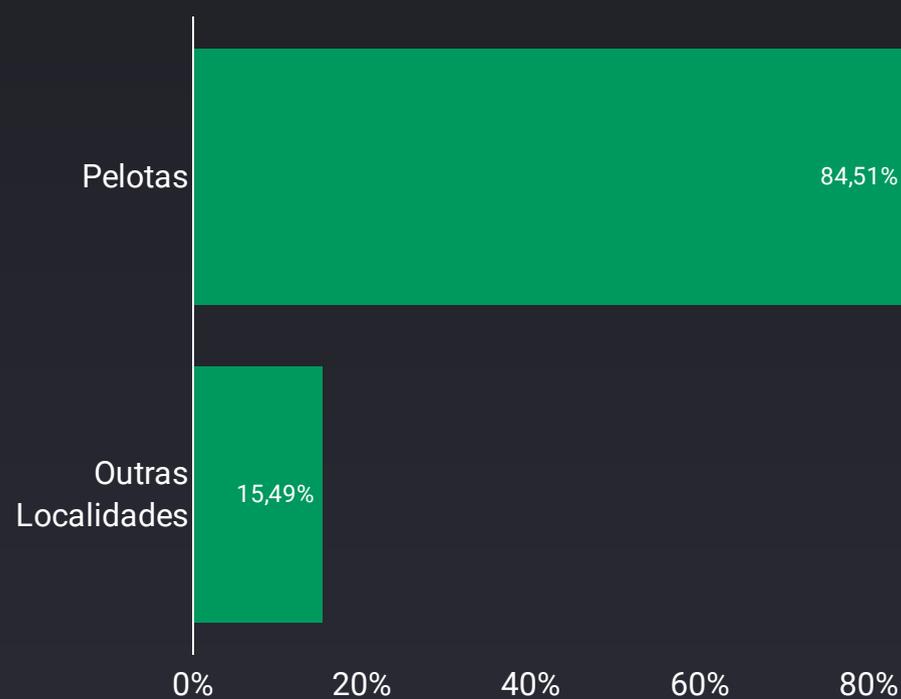


Titularidade

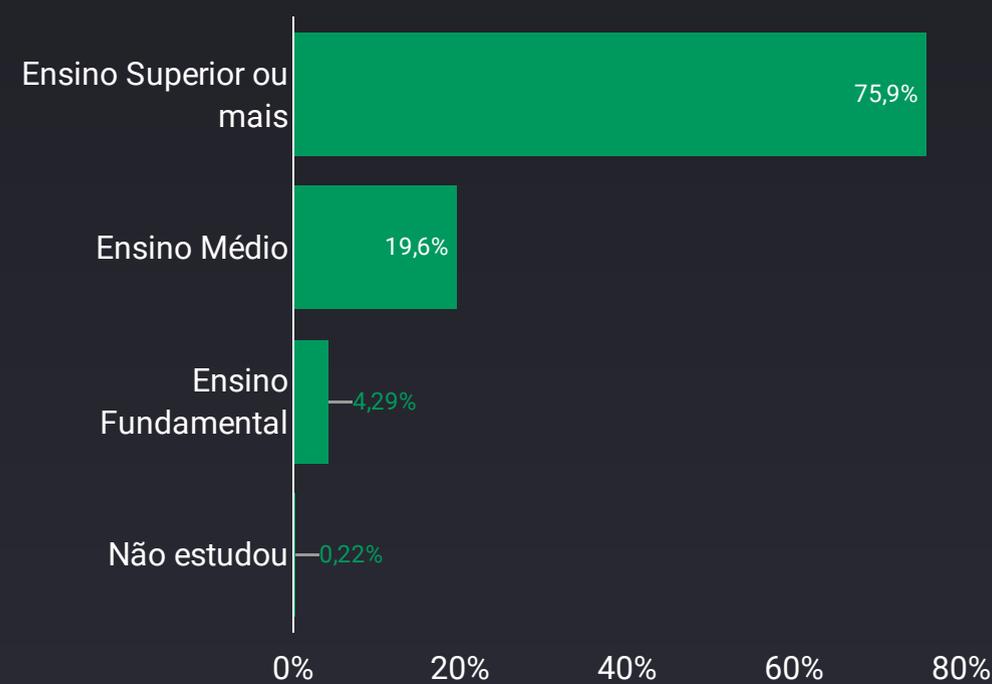


● Titular ● Dependente

Localidade



Escolaridade



RESULTADOS

121



INDISPENSÁVEL

AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Ponderação Geral

509

Erro Amostral

4,28%

INTERVALO DE CONFIANÇA

95%

Beneficiários Acima de 18 anos

18.603

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 18603 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, foram contactados 3816 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 509 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 13,34% (opt in: $i / (\text{Total de Contactados})$):

- i) Questionário Concluído: 509
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 20
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 41
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 3246
- v) Outros: 0

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing.

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato, (iv), a informação foi registrada e para esses casos foram realizadas até 5 tentativas de contato em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

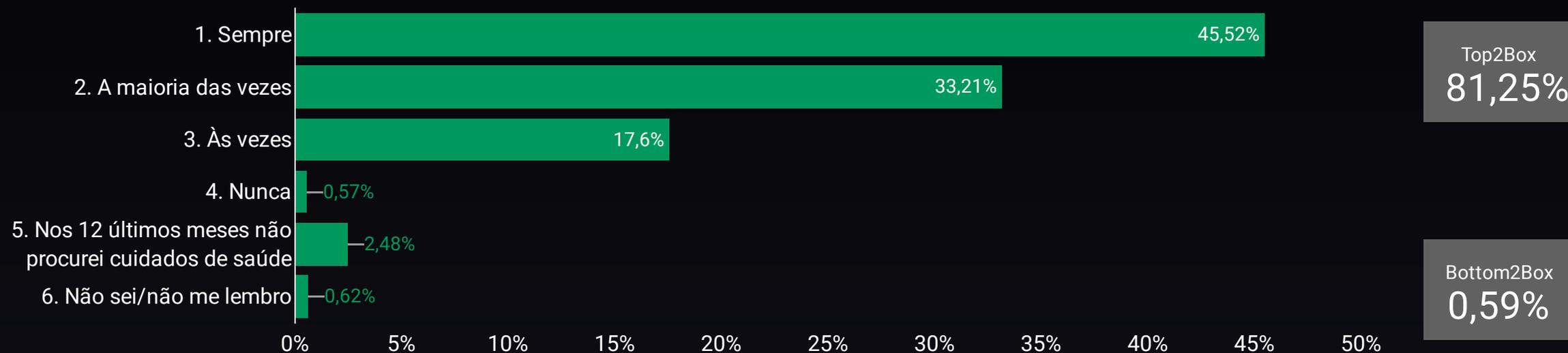
ATENÇÃO À SAÚDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	232	45,52%	2,21%	3,19%	5%	41,2%	49,84%
2. A maioria das vezes	169	33,21%	2,09%	3,35%	5%	29,12%	37,3%
3. Às vezes	90	17,6%	1,69%	3%	5%	14,29%	20,91%
4. Nunca	3	0,57%	0,33%	0,65%	5%	-0,08%	1,22%
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	13	2,48%	0,69%	1,33%	5%	1,13%	3,83%
6. Não sei/não me lembro	3	0,62%	0,35%	0,68%	5%	-0,06%	1,3%

Análise

Dentre os entrevistados, que necessitaram de cuidados com a saúde, 78,73% obteve atendimento por meio do plano de saúde Sempre (45,52%) ou na Maioria das vezes (33,21%) que necessitou. Somente 0,57% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de saúde através do plano e 2,48% não procurou cuidados de saúde nos últimos 12 meses.

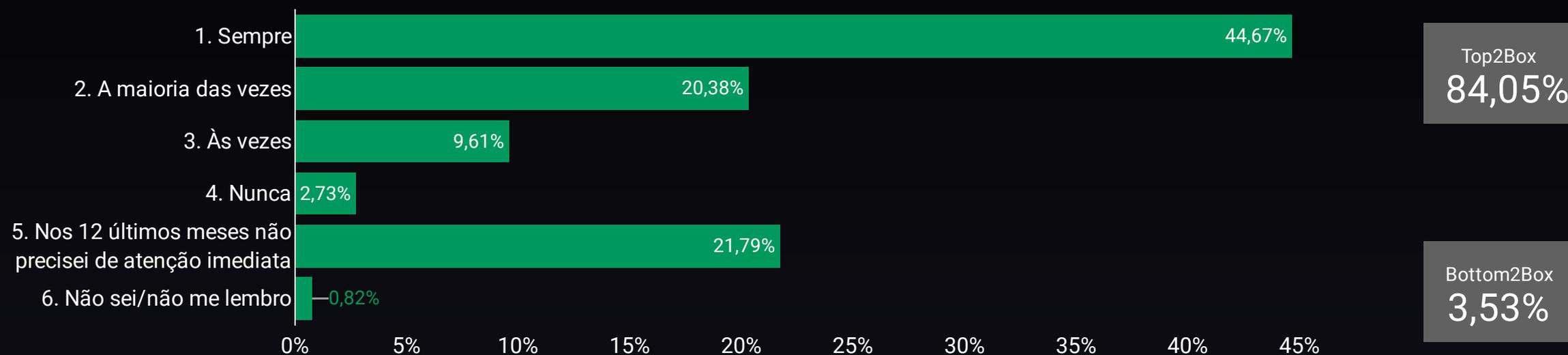
ATENÇÃO À SAÚDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	227	44,67%	2,2%	3,22%	5%	40,35%	48,99%
2. A maioria das vezes	104	20,38%	1,79%	3,12%	5%	16,88%	23,88%
3. Às vezes	49	9,61%	1,31%	2,44%	5%	7,05%	12,17%
4. Nunca	14	2,73%	0,72%	1,4%	5%	1,31%	4,15%
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	111	21,79%	1,83%	3,17%	5%	18,2%	25,38%
6. Não sei/não me lembro	4	0,82%	0,4%	0,78%	5%	0,04%	1,6%

Análise

Dentre os entrevistados, que necessitaram de atenção imediata, 65,05% obtiveram atendimento por meio do plano sempre (44,67%) ou na maioria das vezes (20,38%) que necessitou. Somente 2,73% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de atenção imediata através do plano e 21,79% não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

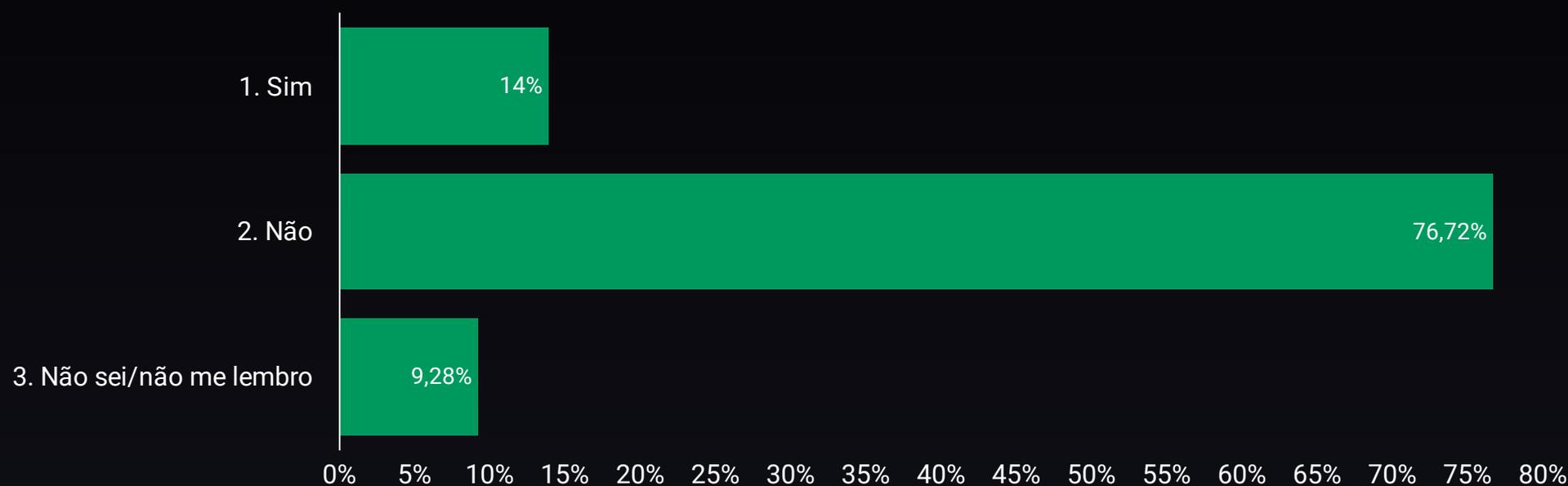
ATENÇÃO À SAÚDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	71	14%	1,54%	0,64%	5%	10,99%	17,01%
2. Não	391	76,72%	1,87%	0,41%	5%	73,05%	80,39%
3. Não sei/não me lembro	47	9,28%	1,29%	0,55%	5%	6,76%	11,8%

Análise

Dentre os entrevistados, 14,00% informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde referente à necessidade da realização de consultas ou exames preventivos nos últimos 12 meses.

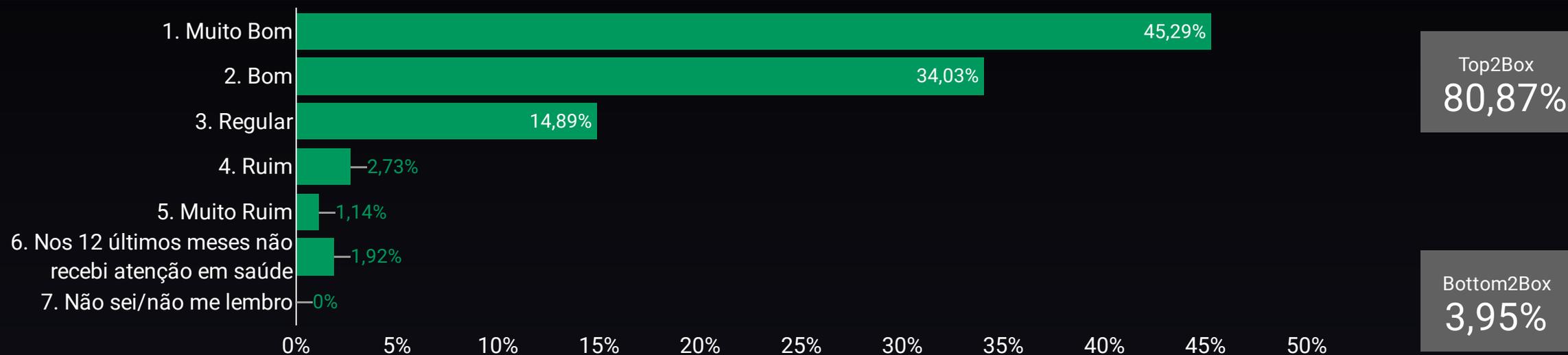
ATENÇÃO À SAÚDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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)?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	231	45,29%	2,2%	3,2%	5%	40,97%	49,61%
2. Bom	173	34,03%	2,1%	3,35%	5%	29,92%	38,14%
3. Regular	76	14,89%	1,58%	2,85%	5%	11,8%	17,98%
4. Ruim	14	2,73%	0,72%	1,4%	5%	1,32%	4,14%
5. Muito Ruim	6	1,14%	0,47%	0,92%	5%	0,22%	2,06%
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	10	1,92%	0,61%	1,18%	5%	0,73%	3,11%
7. Não sei/não me lembro	0	0%	0%	0%	5%	0%	0%

Análise

A avaliação da atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde é positiva: 45,29% Atribuíram Muito bom e 34,03% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não utilizou'/'Não Sabe', 80,87% avaliaram positivamente (Bom+Muito Bom).

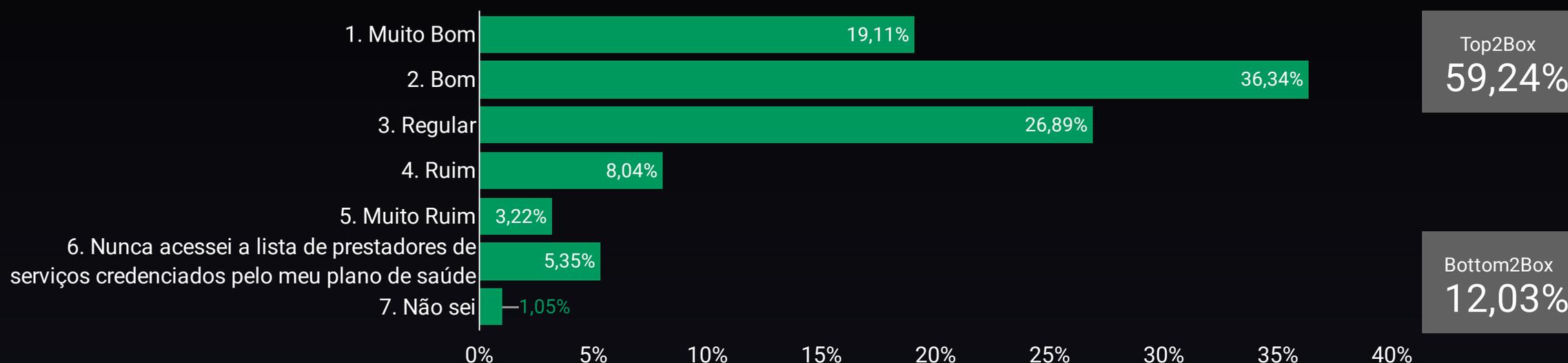
ATENÇÃO À SAÚDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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)?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	97	19,11%	1,74%	3,08%	5%	15,69%	22,53%
2. Bom	185	36,34%	2,13%	3,34%	5%	32,16%	40,52%
3. Regular	137	26,89%	1,97%	3,3%	5%	23,03%	30,75%
4. Ruim	41	8,04%	1,21%	2,27%	5%	5,68%	10,4%
5. Muito Ruim	16	3,22%	0,78%	1,51%	5%	1,68%	4,76%
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	27	5,35%	1%	1,91%	5%	3,39%	7,31%
7. Não sei	5	1,05%	0,45%	0,88%	5%	0,16%	1,94%

Análise

Avaliação em relação ao acesso, físico ou digital da lista de prestadores de serviços credenciados: 19,11% Atribuíram Muito Bom e 36,34% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não utilizou'/'Não Sabe', 59,24% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

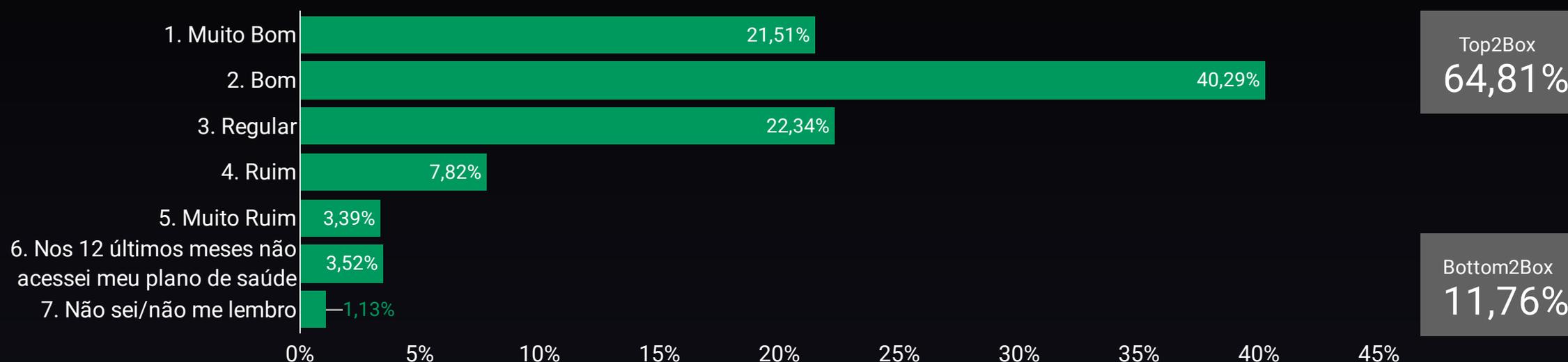
CANAIS DE RELACIONAMENTO

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	109	21,51%	1,82%	3,17%	5%	17,94%	25,08%
2. Bom	205	40,29%	2,17%	3,3%	5%	36,03%	44,55%
3. Regular	114	22,34%	1,85%	3,19%	5%	18,72%	25,96%
4. Ruim	40	7,82%	1,19%	2,24%	5%	5,49%	10,15%
5. Muito Ruim	17	3,39%	0,8%	1,55%	5%	1,82%	4,96%
6. Nos 12 últimos meses não acesssei meu plano de saúde	18	3,52%	0,82%	1,57%	5%	1,92%	5,12%
7. Não sei/não me lembro	6	1,13%	0,47%	0,91%	5%	0,21%	2,05%

Análise

Dentre os entrevistados que acessaram a operadora através de algum dos canais de atendimento, verificamos que: 21,51% Atribuíram Muito Bom e 40,29% Bom. 3,52% dos entrevistados Não acessou o Plano de Saúde nos últimos 12 meses.

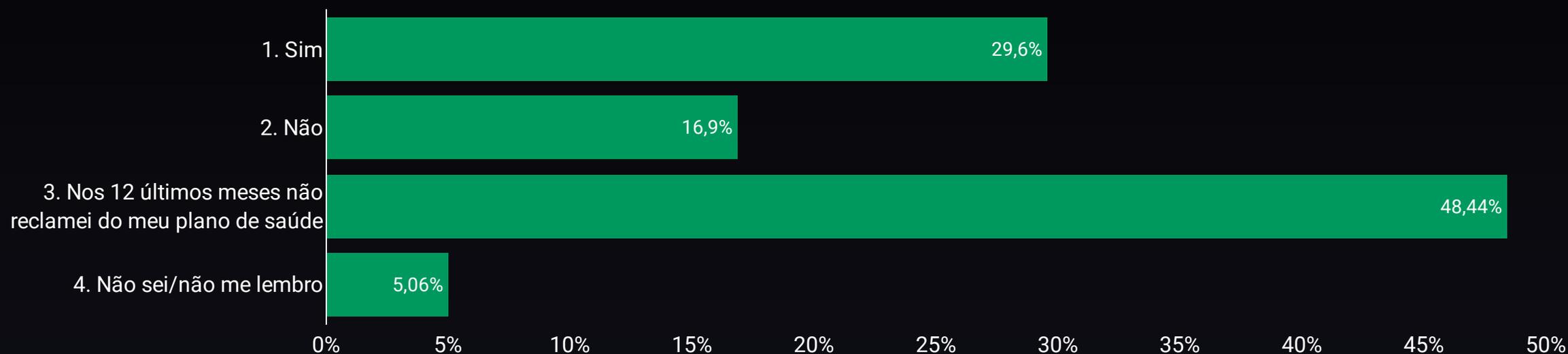
CANAIS DE RELACIONAMENTO

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	151	29,6%	2,02%	3,33%	5%	25,64%	33,56%
2. Não	86	16,9%	1,66%	2,97%	5%	13,65%	20,15%
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	247	48,44%	2,21%	3,12%	5%	44,1%	52,78%
4. Não sei/não me lembro	26	5,06%	0,97%	1,85%	5%	3,16%	6,96%

Análise

Dentre os entrevistados, 48,44% não registrou nenhuma reclamação junto à sua operadora nos últimos 12 meses, 29,60% fizeram reclamação e tiveram sua demanda resolvida e 16,90% alegaram não terem tido sua demanda resolvida. Considerando apenas os entrevistados que fizeram algum tipo de reclamação (desconsiderando o 'Não utilizou'/ 'Não Sabe'), 63,66% tiveram a sua demanda resolvida.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	54	10,59%	1,36%	2,53%	5%	7,92%	13,26%
2. Bom	147	28,91%	2,01%	3,32%	5%	24,98%	32,84%
3. Regular	54	10,56%	1,36%	2,52%	5%	7,89%	13,23%
4. Ruim	14	2,66%	0,71%	1,38%	5%	1,26%	4,06%
5. Muito Ruim	11	2,17%	0,65%	1,25%	5%	0,91%	3,43%
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	192	37,74%	2,15%	3,33%	5%	33,53%	41,95%
7. Não sei/não me lembro	38	7,37%	1,16%	2,18%	5%	5,1%	9,64%

Análise

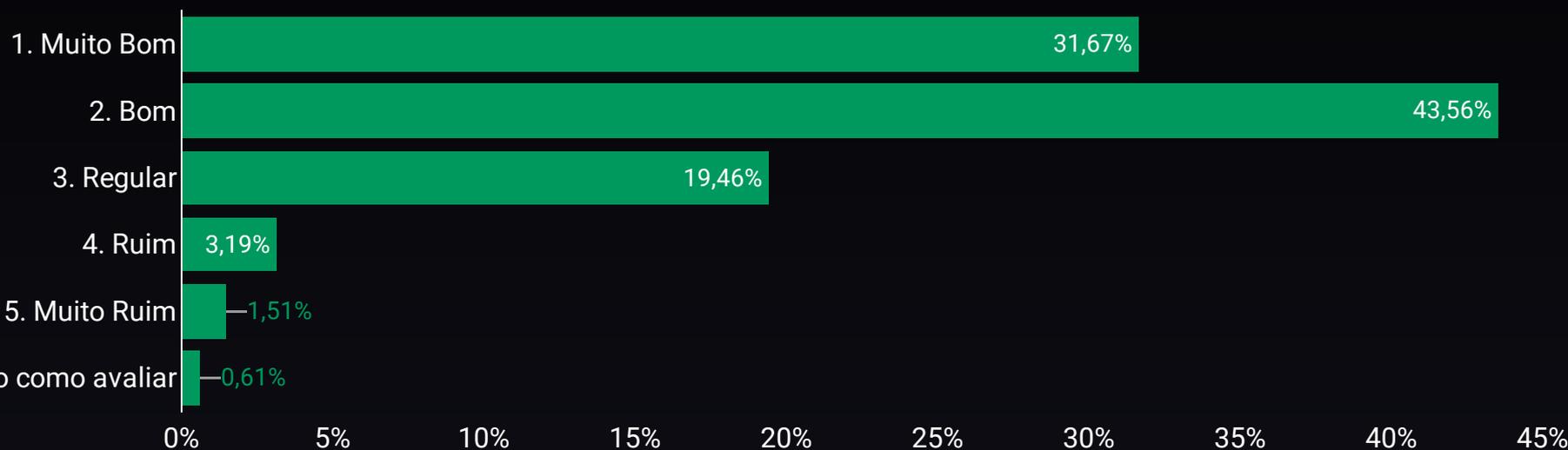
Na avaliação em relação a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, 10,59% Atribuíram Muito Bom e 28,91% Bom, 37,74% citaram 'Nunca Preenchi Documentos'. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não Utilizei'/ 'Não Lembro', 71,96% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

AVALIAÇÃO GERAL

121



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



Top2Box
75,69%

Bottom2Box
4,73%

Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	161	31,67%	2,06%	3,34%	5%	27,63%	35,71%
2. Bom	222	43,56%	2,2%	3,24%	5%	39,25%	47,87%
3. Regular	99	19,46%	1,75%	3,09%	5%	16,02%	22,9%
4. Ruim	16	3,19%	0,78%	1,5%	5%	1,66%	4,72%
5. Muito Ruim	8	1,51%	0,54%	1,05%	5%	0,45%	2,57%
6. Não sei/não tenho como avaliar	3	0,61%	0,35%	0,68%	5%	-0,07%	1,29%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 31,67%, classificaram o plano de saúde como Muito Bom e 43,56% classificou como Bom. Apenas, 1,51% Classificou o plano de Saúde como Muito Ruim.

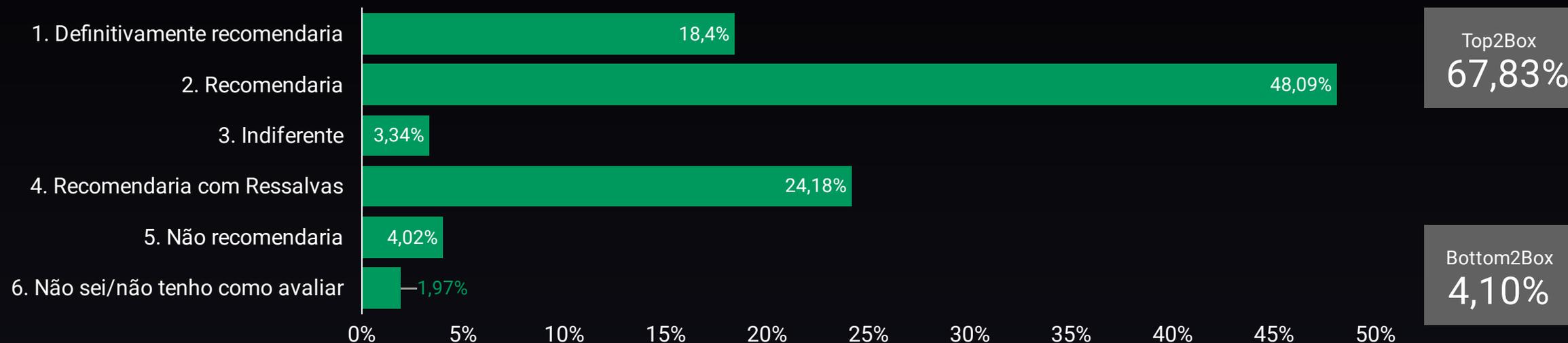
AVALIAÇÃO GERAL

121



INDISPENSÁVEL

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



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Definitivamente recomendaria	94	18,4%	1,72%	3,04%	5%	15,03%	21,77%
2. Recomendaria	245	48,09%	2,21%	3,13%	5%	43,75%	52,43%
3. Indiferente	17	3,34%	0,8%	1,54%	5%	1,78%	4,9%
4. Recomendaria com Ressalvas	123	24,18%	1,9%	3,24%	5%	20,46%	27,9%
5. Não recomendaria	20	4,02%	0,87%	1,67%	5%	2,31%	5,73%
6. Não sei/não tenho como avaliar	10	1,97%	0,62%	1,2%	5%	0,76%	3,18%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 18,40%, Definitivamente Recomendaria o plano de saúde para familiares e amigos e 48,09% Recomendaria, 24,18%, Fariam alguma ressalva no momento da indicação e, 4,02% Não o recomendaria.

PERGUNTAS ADICIONAIS

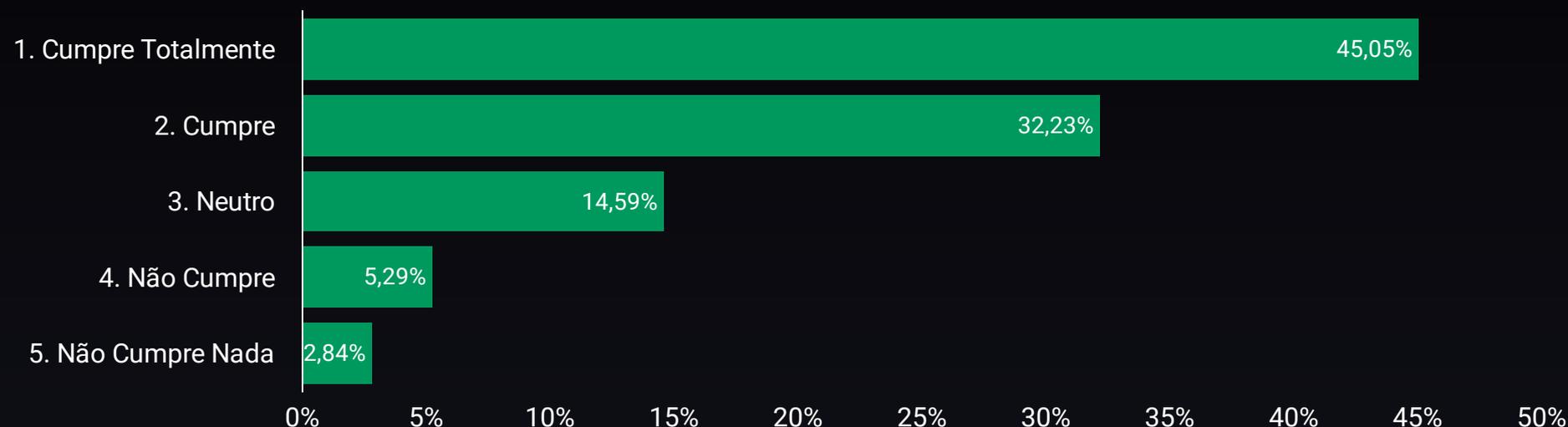


121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 11 : Em relação ao seu plano de saúde, ele cumpre com o que você espera desse serviço?



Top2Box
77,28%

Bottom2Box
8,13%

Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Cumpre Totalmente	45,05%	2,21%	3,21%	5%	40,72%	49,38%
2. Cumpre	32,23%	2,07%	3,35%	5%	28,17%	36,29%
3. Neutro	14,59%	1,57%	2,84%	5%	11,52%	17,66%
4. Não Cumpre	5,29%	0,99%	1,9%	5%	3,34%	7,24%
5. Não Cumpre Nada	2,84%	0,74%	1,43%	5%	1,4%	4,28%

Análise

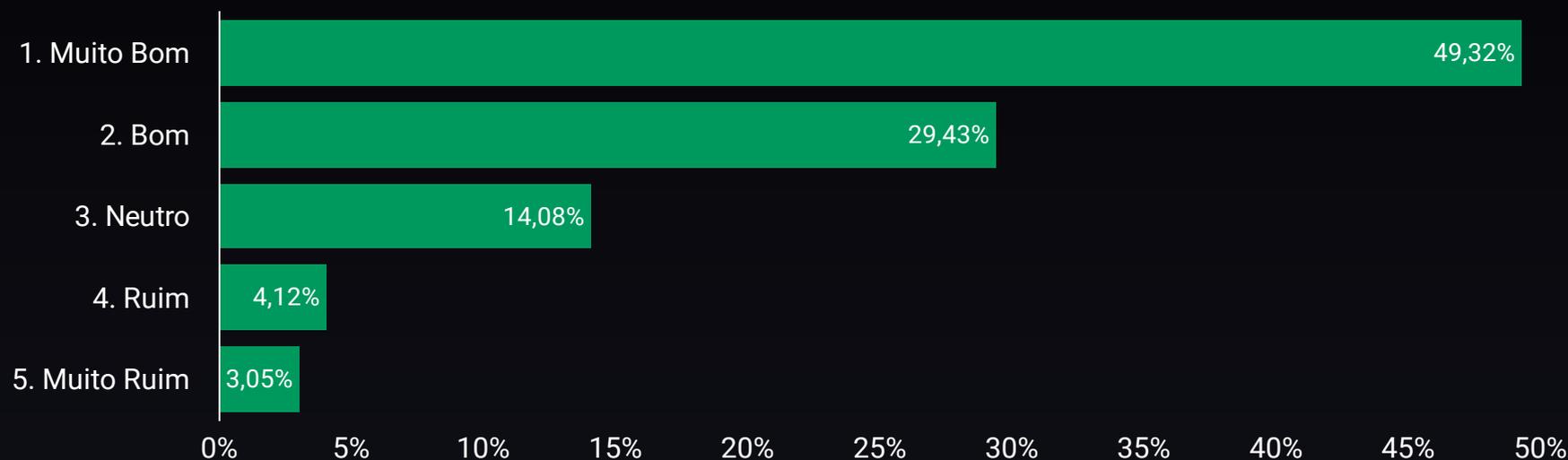
Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação a se o Plano de Saúde cumpre as expectativas, 45,05% declararam Cumpre Totalmente e 32,23% declararam Cumpre. Apenas, 2,84%, declararam Não Cumpre Nada.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 12 : Como o seu plano de saúde se compara em relação a outros planos de saúde do mesmo tipo?



Top2Box
78,75%

Bottom2Box
7,17%

Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	49,32%	2,21%	3,1%	5%	44,98%	53,66%
2. Bom	29,43%	2,02%	3,33%	5%	25,47%	33,39%
3. Neutro	14,08%	1,54%	2,8%	5%	11,06%	17,1%
4. Ruim	4,12%	0,88%	1,69%	5%	2,4%	5,84%
5. Muito Ruim	3,05%	0,76%	1,47%	5%	1,56%	4,54%

Análise

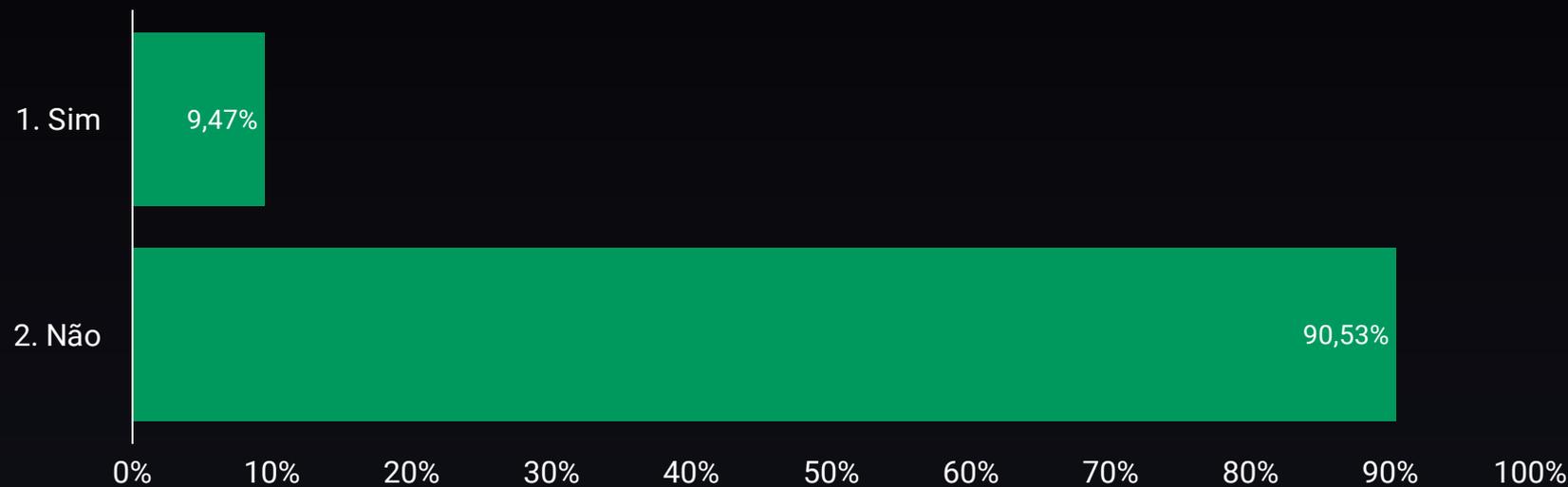
Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação a como o plano de saúde se compara em relação a outros planos de saúde do mesmo tipo, 49,32% declararam Muito Bom e 29,43% declararam Bom. Apenas (3,05%), dos entrevistados declarou Muito Ruim.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 13 : Você pretende trocar de operadora nos próximos 12 meses?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	9,47%	1,3%	2,42%	5%	6,93%	12,01%
2. Não	90,53%	1,3%	0,78%	5%	87,99%	93,07%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 9,47% declararam que pretendem trocar de operadora de plano de Saúde nos próximos 12 meses. 90,53% declararam que não pretendem trocar de Operadora de Plano de Saúde.

PERGUNTAS ADICIONAIS

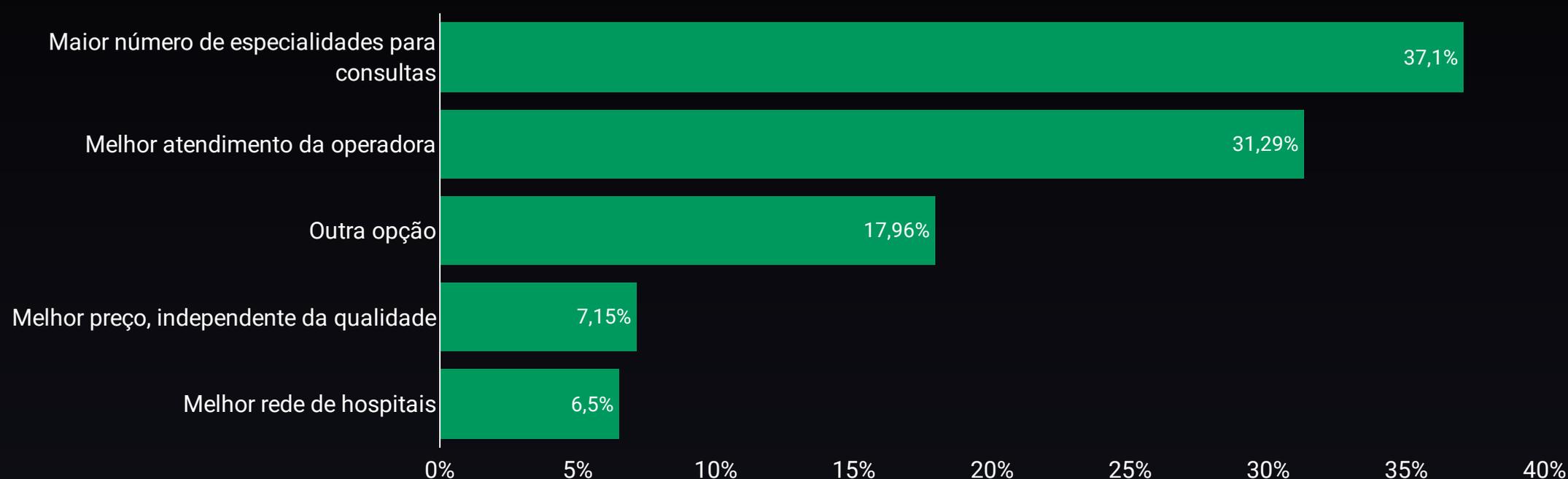


121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 14: O que você procura em um plano de saúde?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Maior número de especialidades para consultas	37,1%	2,14%	3,33%	5%	32,9%	41,3%
Melhor atendimento da operadora	31,29%	2,06%	3,35%	5%	27,26%	35,32%
Outra opção	17,96%	1,7%	3,03%	5%	14,62%	21,3%
Melhor preço, independente da qualidade	7,15%	1,14%	2,16%	5%	4,91%	9,39%
Melhor rede de hospitais	6,5%	1,09%	2,08%	5%	4,36%	8,64%

Análise

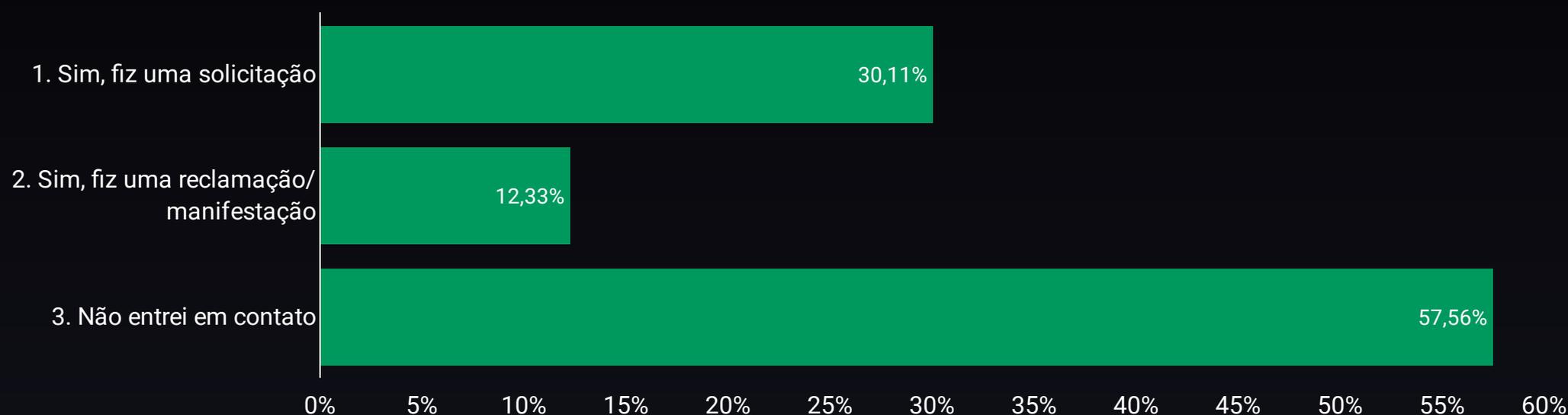
Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação ao que procura em um plano de saúde, 37,10% declararam Maior número de especialidades para consultas e 31,29% declararam Melhor atendimento da operadora. Apenas, 6,50% dos entrevistados declarou Melhor rede de hospitais.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 15 : Nos últimos 12 meses, você realizou alguma solicitação ou manifestação à Unimed?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim, fiz uma solicitação	30,11%	2,03%	3,34%	5%	26,12%	34,1%
2. Sim, fiz uma reclamação/manifestação	12,33%	1,46%	2,68%	5%	9,47%	15,19%
3. Não entrei em contato	57,56%	2,19%	2,8%	5%	53,27%	61,85%

Análise

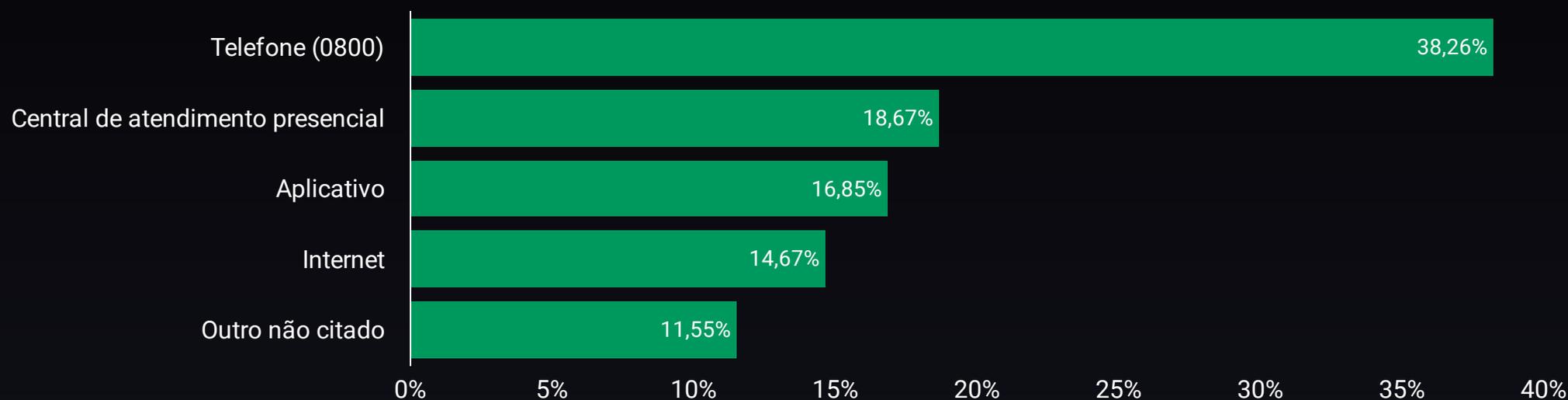
Dentre os Beneficiários entrevistados, 42,44% realizou uma solicitação (30,11%) ou uma reclamação/manifestação (12,33%) nos últimos 12 meses. 57,56% Não entrou em Contato com a Operadora nos últimos 12 meses.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 16: (Clientes que entraram em contato na Pergunta 15) Qual Canal de Relacionamento você utilizou no seu último contato?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Telefone (0800)	38,26%	2,15%	3,32%	5%	34,04%	42,48%
Central de atendimento presencial	18,67%	1,73%	3,05%	5%	15,29%	22,05%
Aplicativo	16,85%	1,66%	2,97%	5%	13,6%	20,1%
Internet	14,67%	1,57%	2,84%	5%	11,6%	17,74%
Outro não citado	11,55%	1,42%	2,61%	5%	8,78%	14,32%

Análise

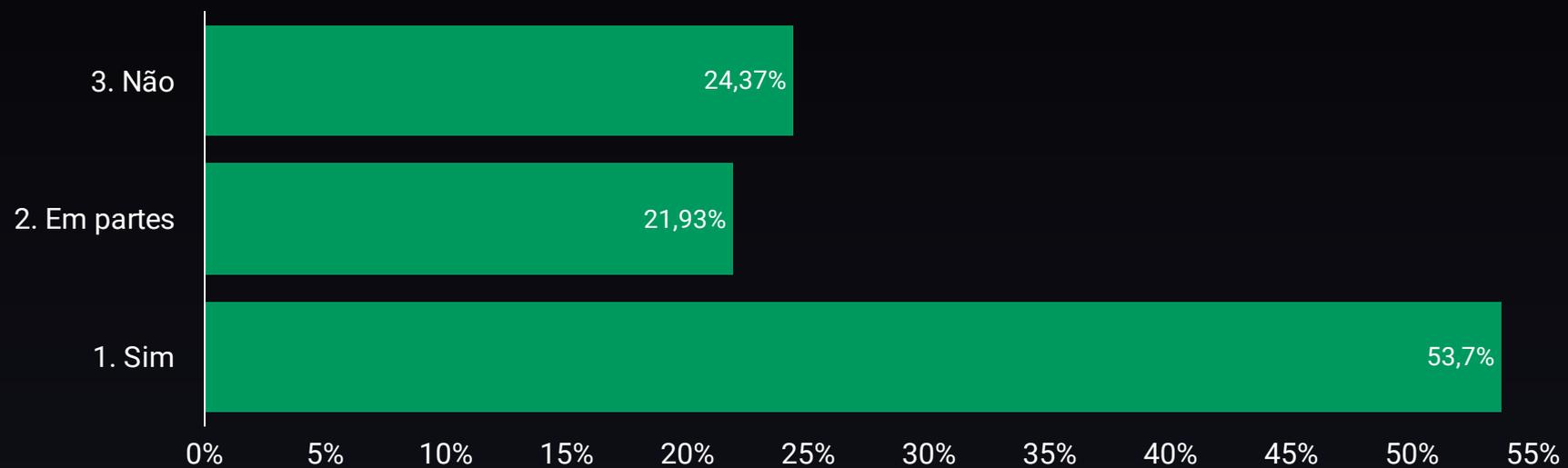
Dentre os Beneficiários entrevistados, que entraram em contato com a operadora, a maioria (38,26%) utilizaram o canal de atendimento Telefone (0800), seguido da Central de atendimento presencial, (18,67%) e do aplicativo (16,85%).

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 17: (Clientes que entraram em contato na Pergunta 15) A sua reclamação/solicitação foi resolvida?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	53,7%	2,21%	2,95%	5%	49,37%	58,03%
2. Em partes	21,93%	1,83%	3,18%	5%	18,34%	25,52%
3. Não	24,37%	1,9%	3,25%	5%	20,64%	28,1%

Análise

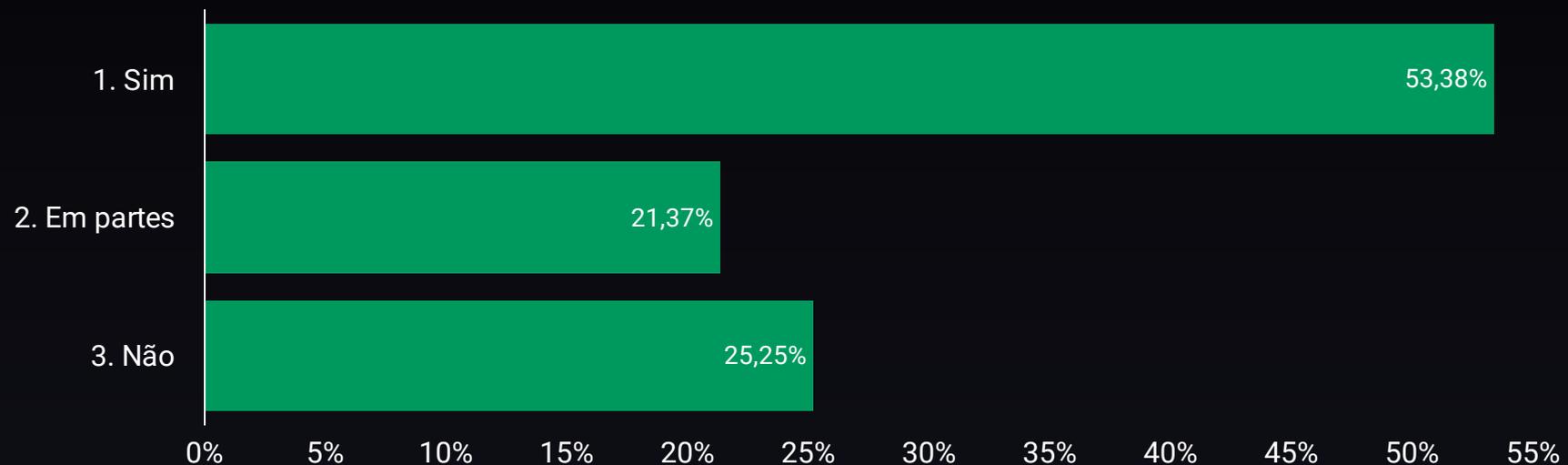
Dentre os Beneficiários entrevistados, que entraram em contato com a operadora 75,63% alegaram ter tido a sua demanda resolvida, 21,93% tiveram a demanda resolvida Em partes, e 24,37% Declararam que Não tiveram a demanda resolvida.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 18: (Clientes que entraram em contato na Pergunta 15) Você concorda com o retorno que foi dado?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	53,38%	2,21%	2,96%	5%	49,05%	57,71%
2. Em partes	21,37%	1,82%	3,16%	5%	17,81%	24,93%
3. Não	25,25%	1,92%	3,26%	5%	21,48%	29,02%

Análise

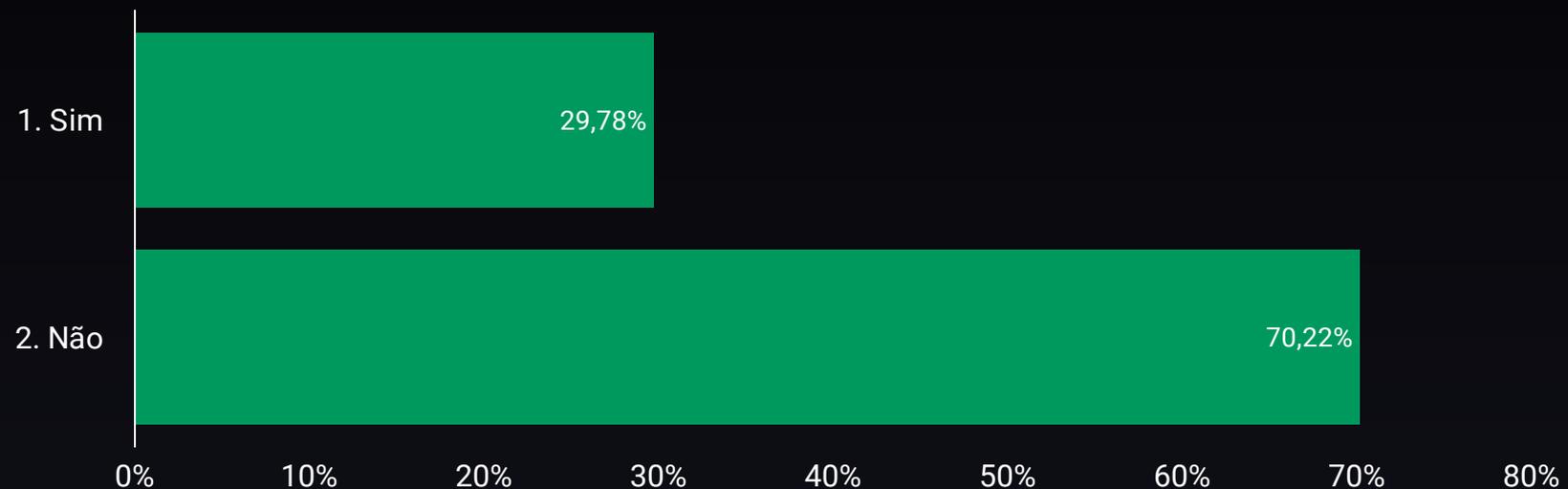
Dentre os Beneficiários entrevistados, que entraram em contato com a operadora, 53,38% concordam com o retorno que foi dado em relação à demandas, 21,37% concordou Em partes com o retorno, e 25,25% Não concordou com o retorno obtido.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 19: Em relação ao processo de atendimento à reclamação pela nossa equipe, você se sentiu prejudicado em algum momento ou teve perda financeira ao final do processo?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	29,78%	2,03%	3,33%	5%	25,81%	33,75%
2. Não	70,22%	2,03%	2,17%	5%	66,25%	74,19%

Análise

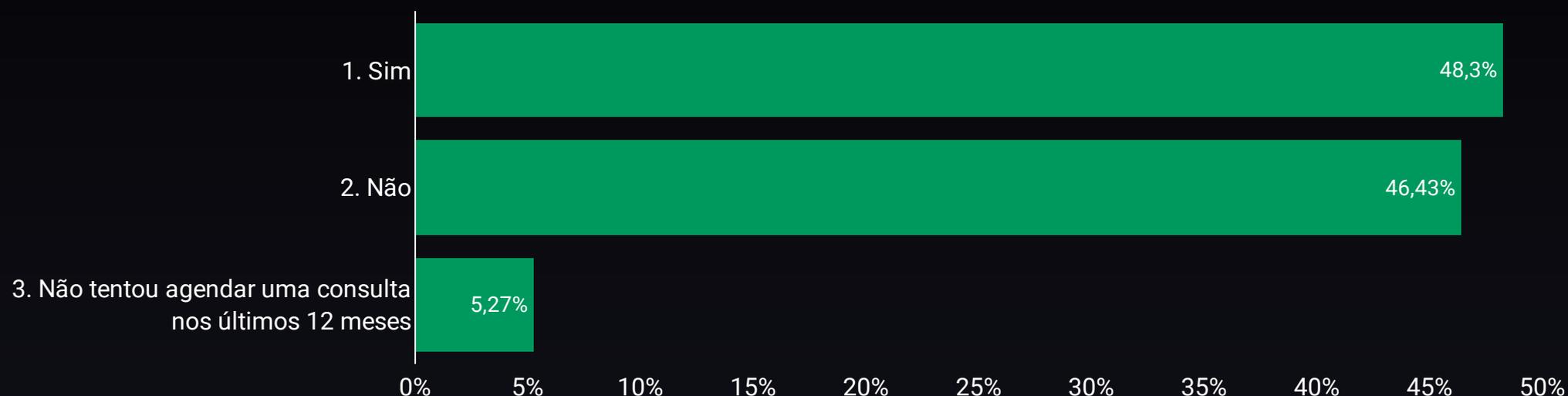
Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação ao processo de atendimento à reclamação pela equipe da Operadora, 29,78% declarou que se sentiu prejudicado em algum momento ou teve perda financeira ao final do processo, 70,22% declarou que não teve perda financeira ou foi prejudicado.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 20: Você teve dificuldades para agendar uma consulta nos últimos 12 meses?



Resposta ^	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	48,3%	2,21%	3,12%	5%	43,96%	52,64%
2. Não	46,43%	2,21%	3,18%	5%	42,1%	50,76%
3. Não tentou agendar uma consulta nos últimos 12 meses	5,27%	0,99%	1,89%	5%	3,33%	7,21%

Análise

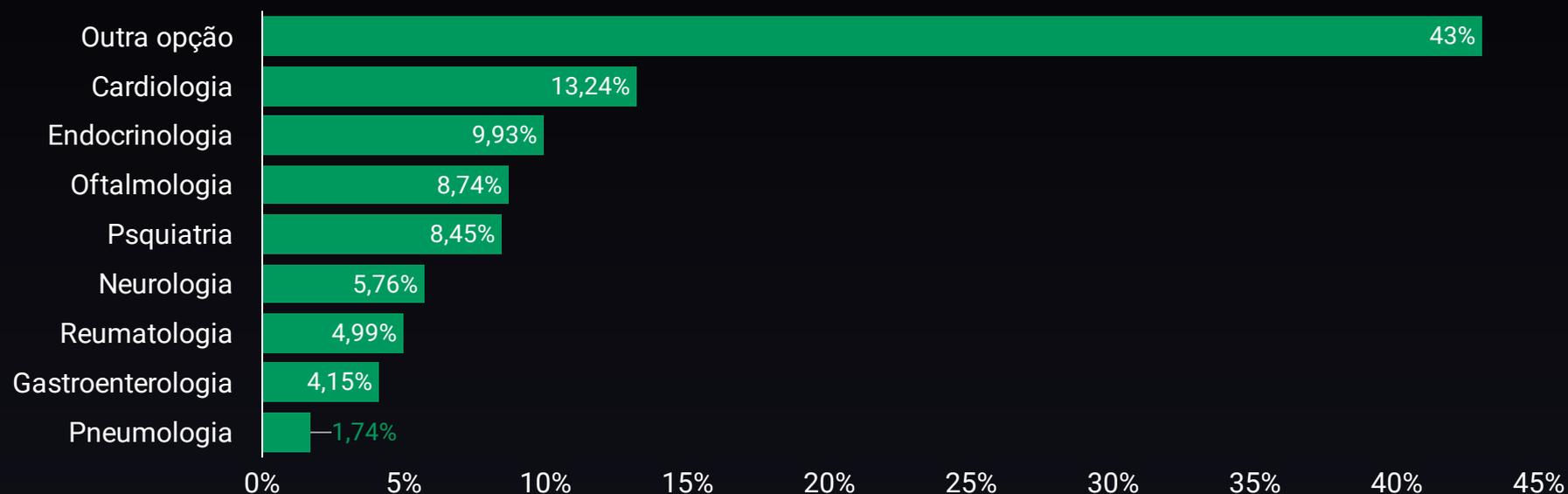
Dentre os Beneficiários entrevistados, 48,30% tiveram dificuldade para agendar uma consulta nos últimos 12 meses, 46,43% declararam que não tiveram dificuldades em agendar uma consulta. 5,27% Não tentaram agendar consulta nos últimos 12 meses.

PERGUNTAS ADICIONAIS



INDISPENSÁVEL

Pergunta 21: (Clientes que tiveram dificuldades em marcar consulta na Pergunta 20) Qual dessas especialidades você tem mais dificuldade para agendar consultas?



Resposta	% ▾	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Outra opção	43%	2,2%	3,25%	5%	38,69%	47,31%
Cardiologia	13,24%	1,5%	2,75%	5%	10,29%	16,19%
Endocrinologia	9,93%	1,33%	2,47%	5%	7,33%	12,53%
Oftalmologia	8,74%	1,25%	2,35%	5%	6,28%	11,2%
Psiquiatria	8,45%	1,23%	2,32%	5%	6,03%	10,87%
Neurologia	5,76%	1,03%	1,97%	5%	3,73%	7,79%
Reumatologia	4,99%	0,97%	1,85%	5%	3,1%	6,88%
Gastroenterologia	4,15%	0,88%	1,7%	5%	2,42%	5,88%
Pneumologia	1,74%	0,58%	1,13%	5%	0,6%	2,88%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, que tiveram dificuldades em agendar uma consulta nos últimos 12 meses, as principais especialidades listadas foram: Cardiologia (13,24%), Endocrinologia (9,93%), Oftalmologia (8,74%) e Psiquiatria (8,45%).

CONCLUSÃO



INDISPENSÁVEL

A satisfação geral dos entrevistados com a Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda está em torno de 76%.

O plano de saúde da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda recebeu avaliação positiva de seus beneficiários conforme avaliação top2Box (muito bom + bom desconsiderando 'Não Utilizou/Não Sabe') tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico:

- Atenção em Saúde - hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos – Satisfação 81%
- Acesso à lista de prestadores de serviço – físico ou digital – Satisfação 59%
- Atendimento da Operadora - SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico – Satisfação 65%
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários – Satisfação 72%

Dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora, 64% tiveram a sua demanda resolvida.

68% dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda a amigos e familiares.

NOTA TÉCNICA

121



INDISPENSÁVEL

- Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços, de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora: Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários e registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora;
 - Período de Realização da pesquisa: 03/março/2021 a 08/março/2021
 - Unidade de Análise e resposta: Beneficiários maiores de 18 anos, ativos nos últimos 12 meses no plano de Saúde da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano.
 - População alvo e estratos adotados: Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários maiores de 18 anos foi estratificada por:
 - Gênero (Feminino e Masculino);
 - Faixa etária (18 a 23 / 24 a 28 / 29 a 33 / 34 a 38 / 39 a 43 / 44 a 48 / 49 a 53 / 54 a 58 / 59 ou mais);
 - Titularidade (Dependente e Titular);
 - Localidade (Petrolina e Outras Localidades)
-

NOTA TÉCNICA

121



INDISPENSÁVEL

- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais): A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base de Beneficiários, fornecido pela Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: São os percentuais relacionados a cada opção de resposta para cada um dos quesitos (perguntas) que compõem o questionário fornecido pela ANS.
- Descrição da população amostrada: A população alvo da pesquisa são todos os 18603 beneficiários de planos de saúde da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, maiores de 18 anos de idade. Foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade.
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: As entrevistas foram realizadas por telefone e por formulário na internet. Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.
- Definição do plano amostral: Para a elaboração da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária, Titularidade e Localidade de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica.
Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.
A escolha desse método ocorreu pois, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Esse método possibilita também uma melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população

NOTA TÉCNICA

121



INDISPENSÁVEL

- Definição do tamanho da amostra: Por meio dessa população foi extraída uma amostra de 509 beneficiários com um erro amostral de 4,28% e Nível de Confiança de 95%. A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas.
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais: A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.
- Seleção da amostra: O sorteio das unidades amostrais dentro de cada estrato foi feito utilizando-se sorteio aleatório de clientes, representando todos os estratos, definidos anteriormente.

- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais: Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, na coleta dos dados, nos registros destes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificadas e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma de ser alterada a sequência das perguntas.

Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como:

- Utilização de arquivos de dados dos clientes atualizados;
- Utilização de Recursos adequados e devidamente testados para aplicação dos questionários;
- As análises são feitas por mão-de-obra qualificada;
- Há verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno.

NOTA TÉCNICA

121



INDISPENSÁVEL

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 18603 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, foram contactados 3816 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 509 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 13,34% (opt in: $i / (\text{Total de Contactados})$):

- i) Questionário Concluído: 509
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 20
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 41
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 3246
- v) Outros: 0

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing.

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato, (iv), a informação foi registrada e para esses casos foram realizadas até 5 tentativas de contato em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

NOTA TÉCNICA

121



INDISPENSÁVEL

- Da condução da Pesquisa:

- A pesquisa foi realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.

- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa. Também não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes ao beneficiários. Além disto, todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.

- Todos os contatos, tentativas de contatos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em planilhas de controle.

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA OU DESATENTA:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são enviados aos entrevistados links distintos (únicos) para cada entrevistado. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos e os links utilizados anteriormente inutilizados, impossibilitando a sua reutilização.

Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua +- 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio (Considerando-se que o tempo médio para completar o questionário possui uma distribuição Normal, ao considerarmos a medida de + -3 desvios padrões estamos considerando que 99,72% dos valores encontram-se dentro deste intervalo).

Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

- Relatório final com os resultados da pesquisa:

- a) Razão social da operadora e registro junto à ANS: Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda Registro ANS nº 311375;
- b) Objetivo da Pesquisa e Público Alvo: Sessão Introdução;
- c) Identificação do responsável técnico da pesquisa: Renata Williams Rocha de Bastos - CONRE: 10672;
- d) Empresa responsável pela execução desta pesquisa: 121 Labs;
- e) Identificação do Auditor Independente: Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-2;
- f) Descrição do Universo Amostral: 18603 Beneficiários da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda acima de 18 anos;
- g) Análise Preliminar em relação aos dados cadastrais da operadora: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- h) Descrição da População Amostrada: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa e Perfil da Amostra;
- i) Descrição do tipo de Amostragem Utilizada: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do planejamento da pesquisa período de realização das entrevistas e descrição do grupo pesquisado: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- k) Forma de coleta de dados: Entrevistas por Formulário na internet;
- l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa e Nota Técnica;
- m) Taxa de Respondentes: 13,34% conforme descrito na Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- n) A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como 'Não foi possível localizar o beneficiário': Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- o) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra: Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo da Análise dos Resultados;
- q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalos de confiança para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo da Análise dos Resultados;
- r) Conclusões sobre a pesquisa: Sessão Conclusões.

