



PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS 2021

UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA



REGIÃO DA
CAMPANHA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS 2021

UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA

1) INTRODUÇÃO

O objetivo da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, promovido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, é de ampliar o envolvimento do beneficiário na qualificação da qualidade dos serviços que são oferecidos pela operadora. A partir da análise das informações coletadas com a pesquisa, a operadora do plano de saúde pode promover constantes melhorias para os beneficiários.

De forma geral, a pesquisa busca analisar as seguintes vertentes:

- Qualidade em atenção à saúde;
- Garantia de acesso;
- Sustentabilidade no mercado; e
- Gestão de processos.

A operadora do plano de saúde tomada como objeto de estudo para a aplicação da pesquisa foi a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, registrada sob o nº 35064-8 na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. A empresa responsável pela coleta das informações foi o Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB, vinculado à Associação Comercial, Industrial e Agronegócios de Jaboticabal – ACIAJA, detentora do CNPJ: 45.335.940/0001-70. A empresa de auditoria independente contratada pela operadora do plano de saúde foi a FJB Gestão Estratégica e Auditoria, inscrita sob o número de CNPJ: 28.857.115/0001-16. O nome do auditor independente é Fernando Jorge Bortoleto, registrado no CPF/MF: 049.142.458-25.

A coleta das informações ocorreu entre os dias 08 de novembro de 2021 à 16 de março de 2022. A pesquisa foi realizada via telefone e as ligações foram devidamente gravadas e armazenadas na plataforma *Google Drive* e, permanecem à disposição da UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA por tempo indeterminado. Ademais, é importante ressaltar que a pesquisa foi realizada por profissionais

adequadamente treinados e capacitados. A equipe responsável pela execução da pesquisa foi composta por 01 coordenador, 02 entrevistadores e 01 responsável técnico, identificado pelo nome de Guilherme José da Fonseca (CONRE-3: 8596-A).

O questionário foi aplicado conforme os padrões exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, através do Documento Técnico de 2020.

De maneira a satisfazer aos requisitos de controle de tentativas de contato e registro de frequência, uma análise preliminar com relação à qualidade dos dados do cadastro dos beneficiários foi realizada com o banco de dados enviado pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA. Através dessa investigação, pode-se dizer que, de forma geral, o banco de dados contemplava a totalidade das informações necessárias para se realizar a pesquisa, entretanto, alguns beneficiários estavam sem telefone e/ou sexo. De maneira que isso não prejudicasse o andamento da pesquisa, o IPJAB, juntamente com a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, procurou completar as lacunas vazias com as respectivas informações de seus beneficiários. Ademais, o banco de dados continha uma população total de 3.261 beneficiários, sendo que, todos estes tinham a idade igual ou maior a 18 anos, independentemente de terem utilizado ou não o plano de saúde nos últimos 12 meses. Além disso, o banco de dados fornecido continha o nome do beneficiário, código do beneficiário, número de CCO correspondente, número para contato, idade de sexo. Tomando este arquivo como base para a execução da pesquisa, foi utilizado um grau de confiança de 90% e uma margem de erro de 5% para cálculo da amostra, portanto o tamanho da amostra foi de 252 respostas efetivas.

Não houve estratificação feita pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, portanto o tipo de amostragem utilizado na pesquisa foi a probabilística aleatória simples, ou seja, todos os entrevistados foram escolhidos de forma ocasional.

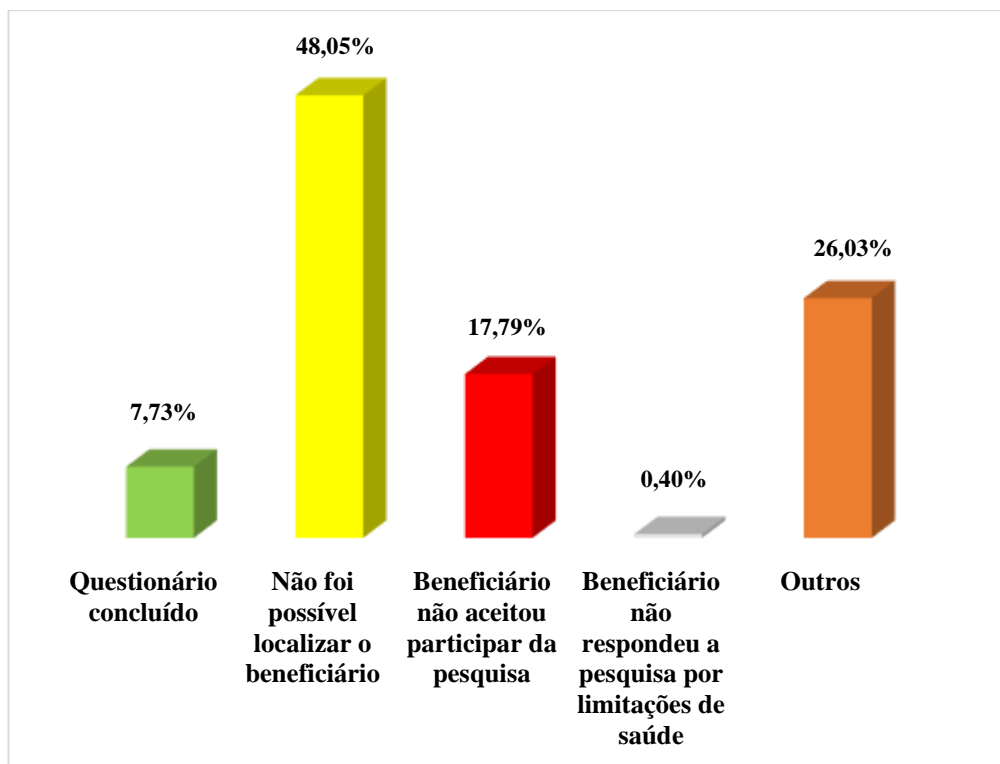
Os beneficiários respondentes manifestaram explicitamente seu consentimento para a realização da pesquisa de satisfação. De forma a assegurar a segurança e controle da qualidade das informações, ocorreu uma verificação de 100% dos áudios com suas respectivas respostas (tabuladas em planilhas do *Google Drive*), por um segundo membro do Instituto de Pesquisas de Jaboicabal – IPJAB. Essa atuação foi necessária para que não houvesse participação fraudulenta ou desatenta durante a pesquisa, a fim de atestar a credibilidade das respostas e reduzir a imprecisão na reprodução da mesma para efeito de análise posterior. Além disso, foi apurado que não houve evidências de erros não amostrais (erros sistemáticos) ao decorrer da pesquisa,

ou seja, todos os dados foram coletados e registrados corretamente. O número máximo de tentativas de contato com um único beneficiário ficou definido em 01. Essa quantidade foi julgada como pertinente, pois a pesquisa não deveria se prolongar por um tempo maior do que o planejado; a pesquisa deveria garantir a aleatoriedade e a complexidade dos participantes; o beneficiário não poderia se sentir incomodado com a persistência das ligações.

Ao final da pesquisa, foi constatado que, ao todo, foram realizadas 3.261 ligações. Levando em consideração o total de ligações feitas, para efeito de análise, constatou-se que 252 ligações foram concluídas com sucesso, portanto o tamanho da amostra foi contemplado, apresentando uma taxa de respondentes (razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa) de 7,73% de respostas efetivas.

Além disso, 580 beneficiários não aceitaram participar da pesquisa; não foi possível localizar 1.567 beneficiários; 13 beneficiários estavam incapacitados de responder a pesquisa por questões de saúde; 849 pessoas não participaram da pesquisa por outros motivos. Para uma melhor visualização dos dados, segue o gráfico abaixo, juntamente com a respectiva tabela.

Gráfico 01: segmentação dos beneficiários de acordo com o status de ligação



Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Tabela 01: Classificação dos beneficiários da operadora do plano de saúde

Questionário concluído	252
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	580
Pesquisa incompleta	0
Não foi possível localizar o beneficiário	1567
Outros	862
Total	3261
Taxa de respondentes	7,73%

Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

2) SEGMENTAÇÃO

A idade e o sexo dos entrevistados não foram levados em consideração para a estratificação da amostra, no entanto apresentaram as seguintes proporções, que se encontram representadas nas tabelas abaixo:

Tabela 02: estratificação dos beneficiários de acordo com a idade

IDADE	AMOSTRA	POPULAÇÃO
18 a 27 anos	6 (2,38%)	437 (13,40%)
28 a 37 anos	35 (13,89%)	771 (23,64%)
38 a 47 anos	64 (25,40%)	776 (23,80%)
48 a 57 anos	45 (17,86%)	377 (11,56%)
58 a 67 anos	47 (18,65%)	402 (12,33%)
68 a 77 anos	50 (19,84%)	295 (9,05%)
78 anos ou mais	5 (1,98%)	203 (6,23%)

Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Tabela 03: estratificação dos beneficiários de acordo com o sexo

SEXO	AMOSTRA	POPULAÇÃO
Feminino	147 (58,33%)	1845 (56,58%)
Masculino	105 (41,67%)	1416 (43,42%)

Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Tabela 04: C.C.O. dos beneficiários que concluíram o questionário

RESPONDENTE	C.C.O.
1	43105922905
2	40987066905
3	40987071306
4	40517017708
5	51414173807
6	44030353906
7	48696537906
8	37458273009
9	26501986729

RESPONDENTE	C.C.O.
10	40987078906
11	29718913909
12	51624848202
13	28197312306
14	29718884905
15	45282776003
16	20523709510
17	45903481905
18	37240990601
19	47399447704
20	32546119304
21	49752770609
22	49922239203
23	48696557201
24	48696602601
25	28197311407
26	29718916802
27	32080768207
28	34161569904
29	40516983109
30	53999798658
31	40517009804
32	41346502509
33	44410318007
34	29718859608
35	30196190500
36	40517001000

37	42582202408
38	49499421606
39	26501985838
40	49649154902
41	44635990901
42	42705519608
43	50699394008
44	22301778770
45	30196246300
46	30397222800
47	40657151408

RESPONDENTE	C.C.O.
48	42919065709
49	36020577701
50	45484192902
51	43327325209
52	28197313706
53	38147981908
54	48696549200
55	29718857200
56	48696599702
57	31675798602
58	22301759393
59	37240990808
60	23020640709
61	50192886106
62	49649155703
63	49499422200
64	37677964507
65	47008719101
66	49752773502
67	23787671102
68	28355841700
69	49499421301
70	35614398503
71	29718880503
72	22301777022
73	46385241401
74	40517000101
75	29718868302
76	29718877508

77	43105923401
78	19714003601
79	32546116803
80	29718904104
81	36020567509
82	29718912607
83	22301757188
84	29718910200
85	29718861508

RESPONDENTE	C.C.O.
86	30196247101
87	22301762858
88	29718916704
89	30196229300
90	29718883908
91	37677964104
92	30098652208
93	49922236005
94	20199576122
95	31388796803
96	42705516606
97	22301759040
98	36020584303
99	22301759717
100	29718856400
101	29718881304
102	48696588208
103	50192886302
104	50699394008
105	40380350402
106	32546118601
107	48696531706
108	29718926504
109	48905038504
110	34161555800
111	45674645705
112	42186076201
113	19713991249
114	50137320304
115	40517005206
116	45282774804

117	50192886400
118	40380352505
119	23020639611
120	48930897605
121	22301779823
122	30196226101
123	49922234207

RESPONDENTE	C.C.O.
124	45484194406
125	22301796671
126	50137312106
127	40380352309
128	17774696512
129	29718922603
130	32080768708
131	42186074501
132	22301769356
133	40987078002
134	28355838508
135	29718867305
136	40380353306
137	39523235305
138	24761454598
139	29718883505
140	28355842108
141	46546368504
142	49499421508
143	22301778185
144	29718897609
145	29718861203
146	40517025100
147	30098647709
148	51414170903
149	19714010802
150	48358371609
151	29718858100
152	36020608002
153	29718884001
154	19714029660
155	40517009500
156	42919069501

157	35476078401
158	47189643805
159	50137325507
160	45282775409
161	50192886705

RESPONDENTE	C.C.O.
162	30196240808
163	51414170609
164	48696532507
165	19714032709
166	25434042875
167	50699394803
168	34161556100
169	37891971605
170	40380352200
171	44793885008
172	34161553000
173	17855458417
174	28355838400
175	22301773388
176	50699391605
177	36020608405
178	29718867708
179	30528458808
180	48905036902
181	48696539606
182	31388802105
183	50137320500
184	29718911806
185	44635991604
186	41230987101
187	22301793907
188	50699396100
189	22823894179
190	39380060300
191	49649154608
192	36571746800
193	51624844105
194	42705518807
195	45903482107
196	40517026903

197	34161559407
198	41230987907
199	32691207209

RESPONDENTE	C.C.O.
200	44184042502
201	29718898606
202	40987066709
203	42186076506
204	50699392700
205	47937037701
206	40517024604
207	19713999223
208	48905038308
209	48116511308
210	42705520206
211	36571747307
212	40987078700
213	37240985209
214	22301761967
215	34320787703
216	30196191900
217	22301762505
218	29718899505
219	32080764100
220	36020568201
221	48696538108
222	40380346606
223	28747696202
224	29718873901
225	44635991408
226	38147985406
227	22301778347
228	22301795195
229	29718883701
230	48696538000
231	40987074003
232	40517015801
233	43105923303
234	29718861105
235	35476076908
236	40987079609

237	24761467142
-----	-------------

RESPONDENTE	C.C.O.
238	32691199009
239	23787672508
240	22301762262
241	29718916203
242	35476090200
243	37240988200
244	30196190401
245	45282775104
246	22301794970
247	30196190804
248	49922233602
249	48905038602
250	19714003865
251	22301759121
252	36020589300

Fonte: Banco de dados da UNIMED REIGÃO DA CAMPANHA/(2022)

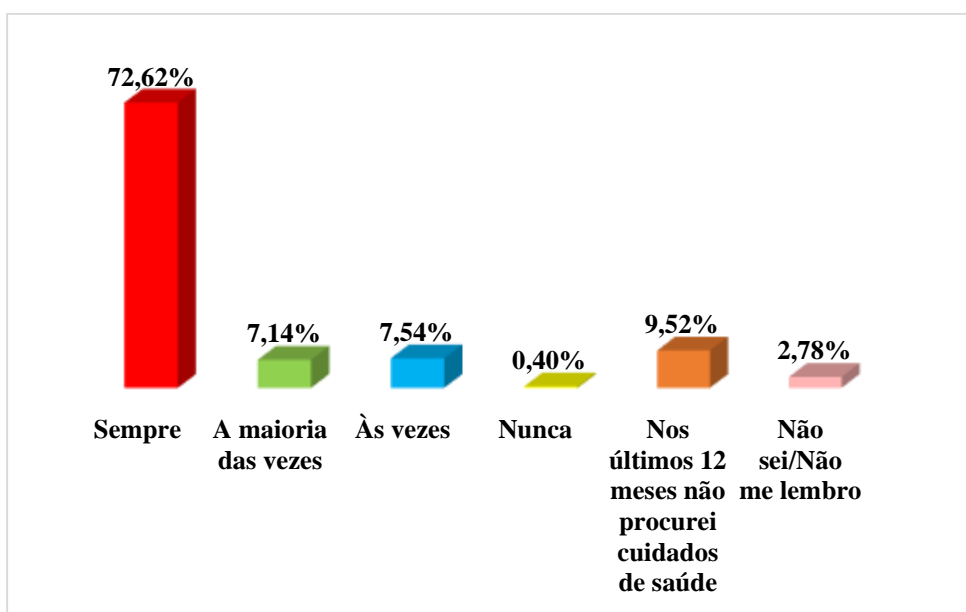
3) RESULTADOS E ANÁLISE

A. Atenção à saúde

1) Nos últimos 12 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?

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	183	72,62%	5%	4,62%	0,00%	90%	68,00%	77,24%
A maioria das vezes	18	7,14%	5%	2,67%	0,00%	90%	4,47%	9,81%
Às vezes	19	7,54%	5%	2,74%	0,00%	90%	4,80%	10,28%
Nunca	1	0,40%	5%	0,65%	0,00%	90%	0,00%	1,05%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	24	9,52%	5%	3,04%	0,00%	90%	6,48%	12,57%
Não sei/Não me lembro	7	2,78%	5%	1,70%	0,00%	90%	1,07%	4,48%
	252	100%						

Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,25	0,09056	1,43761	90%	4,10	4,40



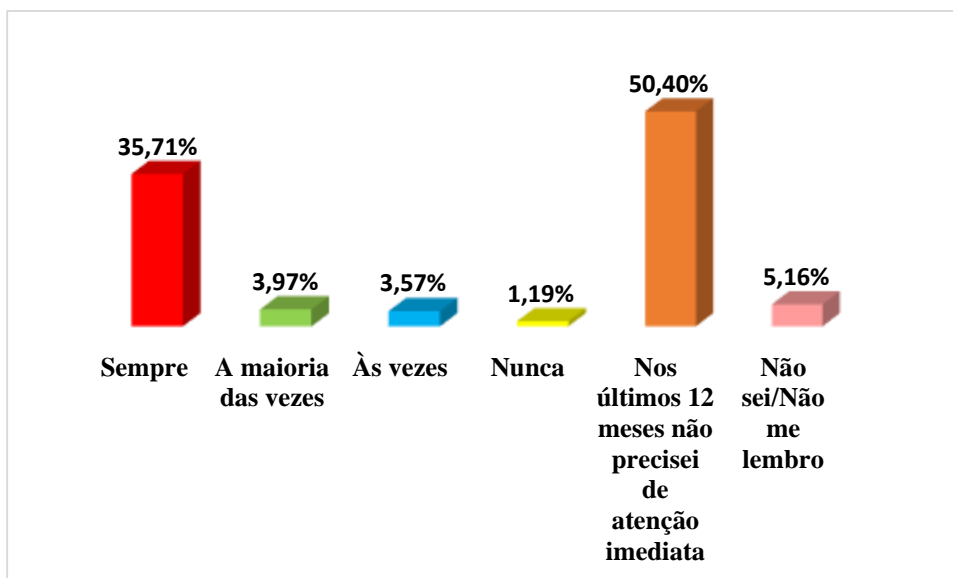
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

A primeira questão refere-se à frequência com que os beneficiários da UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA conseguem usufruir dos serviços disponibilizados pelo plano de saúde quando possuem necessidades. Dessa maneira, através da tabela acima, pode-se dizer que, a maioria dos beneficiários respondentes, 183 dentre os 252, sempre conseguiram atenção e atendimento através do plano nesses últimos 12 meses.

2) Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, como por exemplo, em caso de urgência ou emergência, com que frequência você foi atendido pelo plano de saúde assim que precisou?

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	90	35,71%	5%	4,97%	0,00%	90%	30,75%	40,68%
A maioria das vezes	10	3,97%	5%	2,02%	0,00%	90%	1,95%	5,99%
Às vezes	9	3,57%	5%	1,92%	0,00%	90%	1,65%	5,49%
Nunca	3	1,19%	5%	1,12%	0,00%	90%	0,07%	2,31%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	127	50,40%	5%	5,18%	0,00%	90%	45,22%	55,58%
Não sei/Não me lembro	13	5,16%	5%	2,29%	0,00%	90%	2,87%	7,45%
	252	100%						

Intervalo de Confiança: 90%					
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
2,58	0,12277	1,94896	90%	2,38	2,78



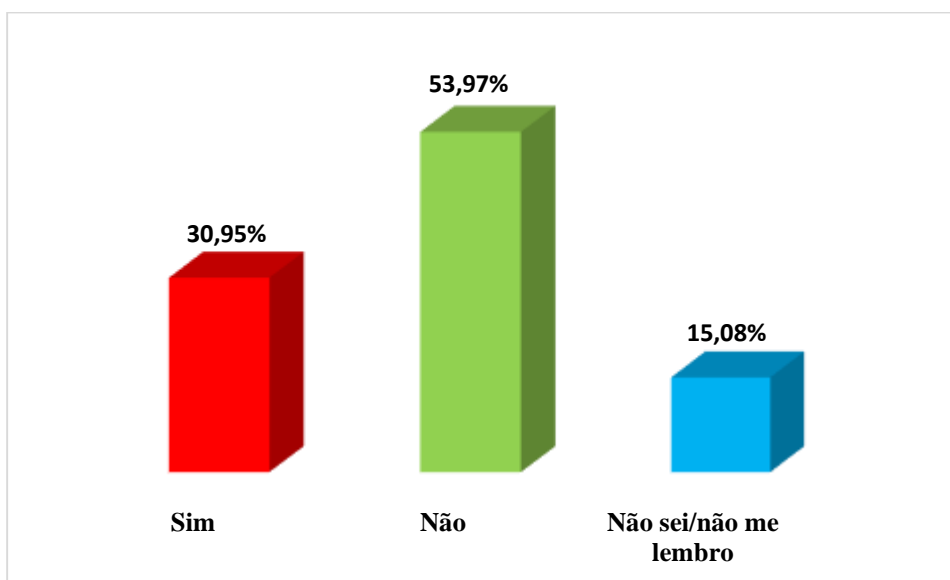
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

A segunda questão, assim como a primeira, avalia a frequência com que os beneficiários da UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA conseguem usufruir dos serviços disponibilizados pelo plano de saúde, porém no sentido de atendimento de urgência ou emergência. Dessa forma, pode-se dizer que, de acordo com os resultados obtidos na questão, 50% dos beneficiários respondentes, nos últimos 12 meses, não procurou por cuidados de saúde. Vale ressaltar que, isso se deu em função das consequências causadas pela pandemia da Covid-19 que fez com que muitos dos beneficiários tivessem receios na procura de atendimento em casos que pudessem ser resolvidos sem ajuda médica de urgência. Todavia, é importante ressaltar que, dentre os comentários feitos, grande parte deles eram referentes à falta de atendimento pelas unidades de Pronto Atendimento em períodos noturnos e/ou em relação ao descaso para situações importantes para os beneficiários, mas que não eram relevantes para a equipe médica. Além disso, há falta de uma unidade de Pronto Atendimento em cidades que o plano possui abrangência.

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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

							Intervalo de Confiança: 90%	
Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	78	30,95%	5%	4,79%	0,00%	90%	26,16%	35,74%
Não	136	53,97%	5%	5,16%	0,00%	90%	48,80%	59,13%
Não sei/não me lembro	38	15,08%	5%	3,71%	0,00%	90%	11,37%	18,79%
	252	100%						

				Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1,16	0,04164	0,66095	90%	1,09	1,23



Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

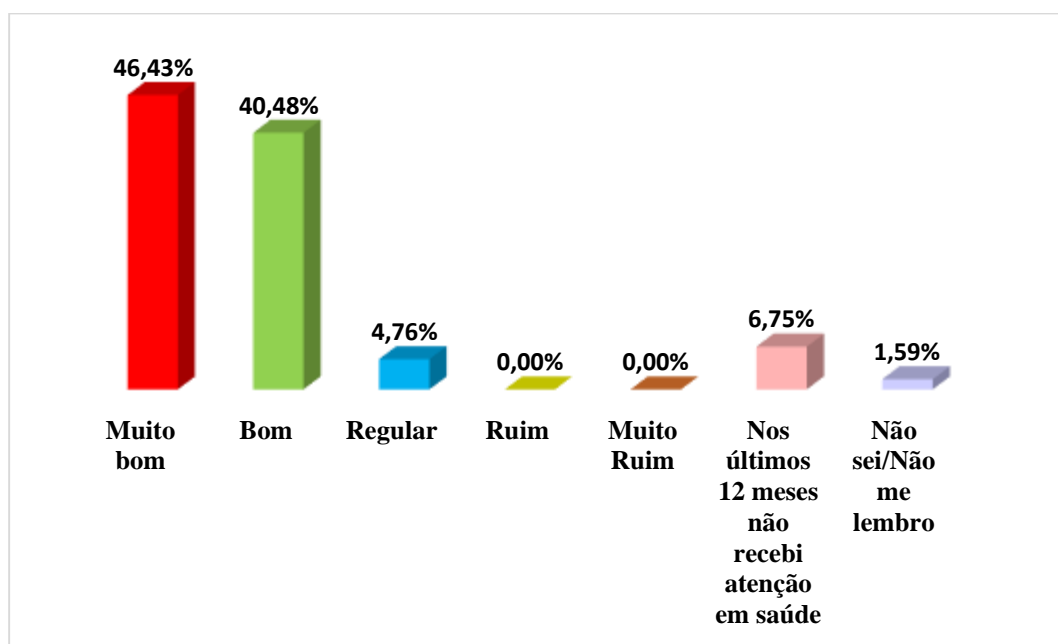
Nessa questão é possível observar que, mais da metade (53,97% dos entrevistados) não recebeu algum tipo de comunicação do plano de saúde convidando

ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e/ou de exames preventivos. Dentre esses beneficiários é importante ressaltar que, pelos comentários feitos, pode-se dizer que, uma boa parcela não os recebeu por já realizarem os exames preventivos com frequência.

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)?

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	117	46,43%	5%	5,17%	0,00%	90%	41,26%	51,60%
Bom	102	40,48%	5%	5,09%	0,00%	90%	35,39%	45,56%
Regular	12	4,76%	5%	2,21%	0,00%	90%	2,56%	6,97%
Ruim	0	0,00%	5%	0,00%	0,00%	90%	0,00%	0,00%
Muito Ruim	0	0,00%	5%	0,00%	0,00%	90%	0,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	17	6,75%	5%	2,60%	0,00%	90%	4,15%	9,35%
Não sei/Não me lembro	4	1,59%	5%	1,30%	0,00%	90%	0,29%	2,88%
	252	100%						

				Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
5,07	0,0889	1,41119	90%	4,92	5,21



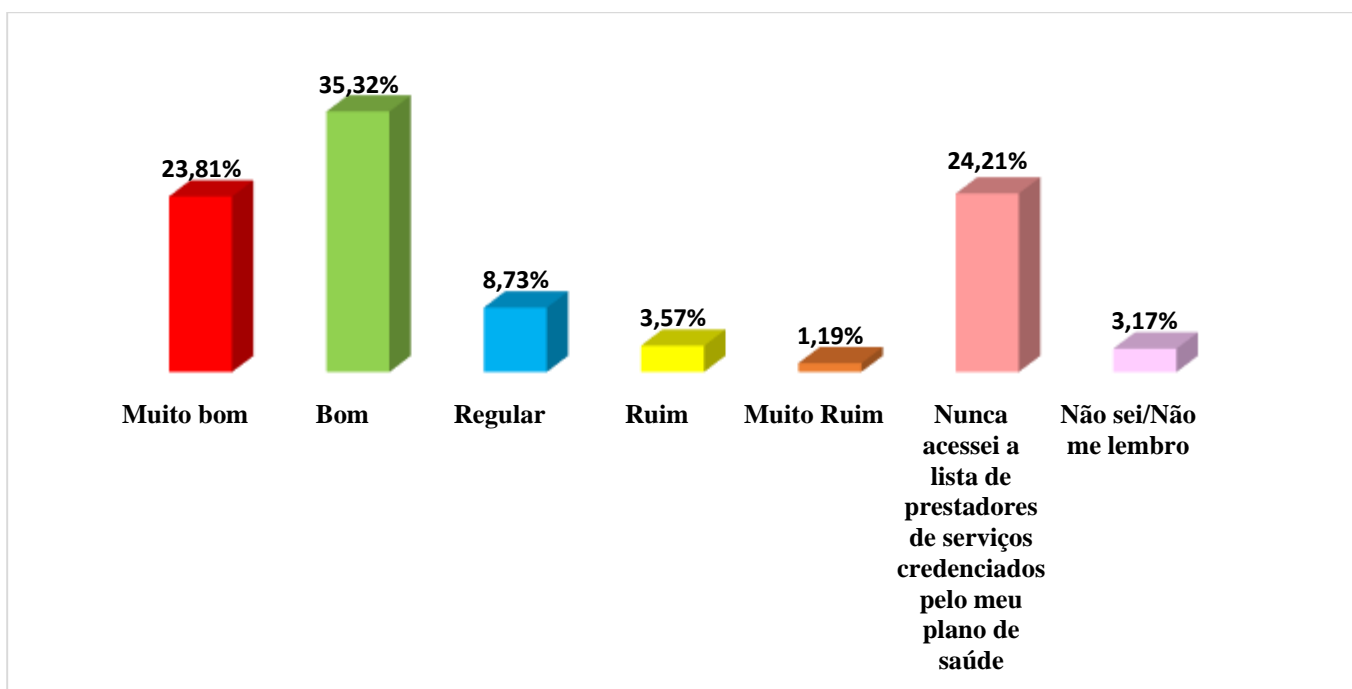
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

A respeito da atenção em saúde recebida no atendimento em hospitais, laboratórios e clínicas, por exemplo, pode-se dizer que, nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários estava satisfeita com o plano de saúde. Isso é expresso nas avaliações de “muito bom” e “bom”, juntas, representam cerca de 87% das respostas nessa questão.

5) Como você 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)?

							Intervalo de Confiança: 90%	
Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	60	23,81%	5%	4,41%	0,00%	90%	19,40%	28,22%
Bom	89	35,32%	5%	4,95%	0,00%	90%	30,36%	40,27%
Regular	22	8,73%	5%	2,93%	0,00%	90%	5,81%	11,66%
Ruim	9	3,57%	5%	1,92%	0,00%	90%	1,65%	5,49%
Muito Ruim	3	1,19%	5%	1,12%	0,00%	90%	0,07%	2,31%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	61	24,21%	5%	4,44%	0,00%	90%	19,77%	28,64%
Não sei/Não me lembro	8	3,17%	5%	1,82%	0,00%	90%	1,36%	4,99%
	252	100%						

				Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
3,92	0,12731	2,02105	90%	3,71	4,13



Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Na avaliação da lista de prestadores de serviços credenciados no plano de saúde fornecida pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, é possível observar que, a maioria dos entrevistados avalia positivamente a facilidade de acesso. Entretanto, através dos comentários obtidos a respeito dessa questão, há sugestões de melhorias na divulgação dessa lista e atualização da mesma, haja visto que, boa parte dos beneficiários entrevistados não sabia da disponibilidade dessa lista e, aqueles que a conheciam, disseram que ela estava desatualizada e, por consequência, tinham dificuldade de localizar os prestadores de serviços credenciados que desejavam.

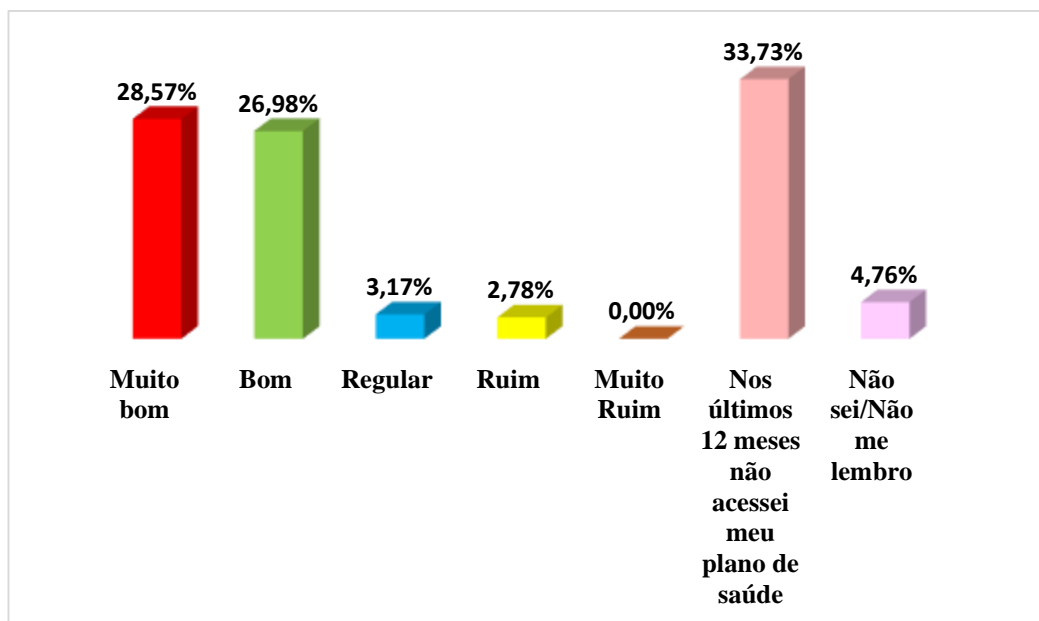
B. Canais de atendimento

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações que precisava?

							Intervalo de Confiança: 90%	
Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	72	28,57%	5%	4,68%	0,00%	90%	23,89%	33,25%
Bom	68	26,98%	5%	4,60%	0,00%	90%	22,38%	31,58%
Regular	8	3,17%	5%	1,82%	0,00%	90%	1,36%	4,99%
Ruim	7	2,78%	5%	1,70%	0,00%	90%	1,07%	4,48%
Muito Ruim	0	0,00%	5%	0,00%	0,00%	90%	0,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	85	33,73%	5%	4,90%	0,00%	90%	28,83%	38,63%
Não sei/Não me lembro	12	4,76%	5%	2,21%	0,00%	90%	2,56%	6,97%
	252	100%						

						Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior		
3,61	0,14236	2,2599	90%	3,38	3,85		

Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)



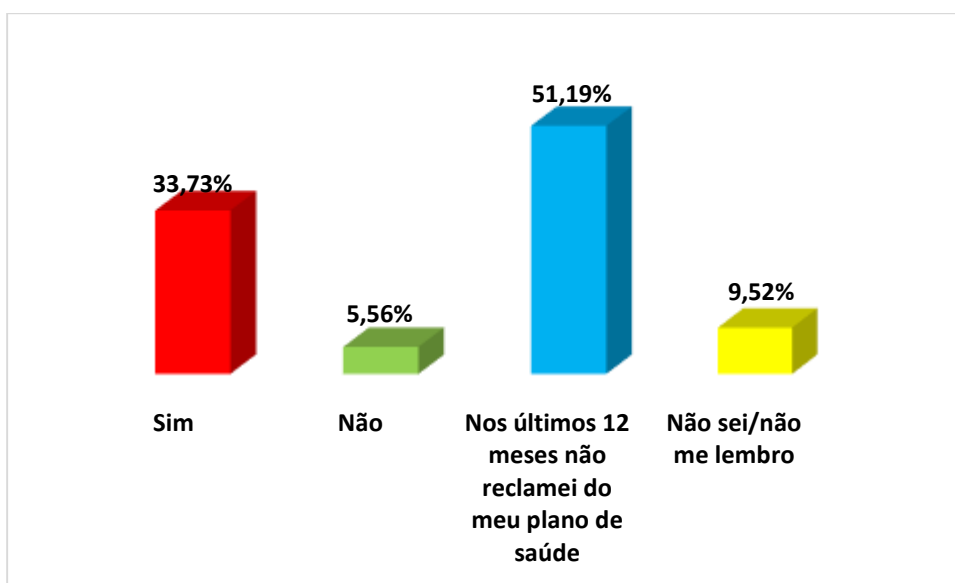
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

No que diz respeito ao atendimento e informação de qualidade fornecida pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA através dos meios eletrônicos, pode-se dizer que, 33,73% dos beneficiários que aceitaram participar da pesquisa, não entraram em contato com o plano de saúde através desse meio nos últimos 12 meses, pelo fato de não sentirem a necessidade de contatar o plano ou, então, por preferência em adquirir informações presencialmente em alguma unidade da UNIMED. Porém, dentre aqueles que utilizaram o meio eletrônico, tem-se cerca de 55% dos beneficiários avaliando com as duas melhores categorias (muito bom e bom), indicando, portanto, um bom atendimento fornecido pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA.

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

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Sim	85	33,73%	5%	4,90%	0,00%	90%	28,83%	38,63%
Não	14	5,56%	5%	2,37%	0,00%	90%	3,18%	7,93%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	129	51,19%	5%	5,18%	0,00%	90%	46,01%	56,37%
Não sei/não me lembro	24	9,52%	5%	3,04%	0,00%	90%	6,48%	12,57%
	252	100%						

Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
				Limite Inferior	Limite Superior
1,63	0,06611	1,0494	90%	1,53	1,74



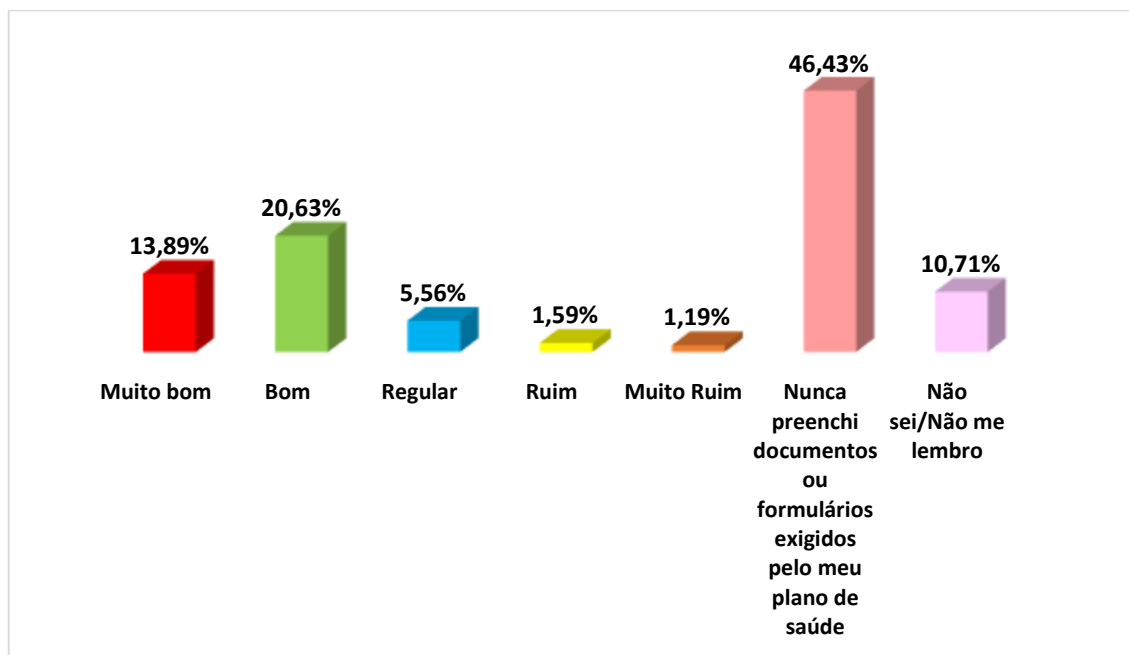
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Já em relação às reclamações feitas para a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, tem-se que, a maioria dos respondentes (51,19%) não fez reclamação para o plano de saúde nos últimos 12 meses. Com relação à parcela de beneficiários que reclamou do plano de saúde (33,73%), pode-se dizer que, quase todas as insatisfações foram resolvidas pela operadora. Desse modo, é possível observar uma boa relação de satisfação dos beneficiários com a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA e uma boa capacidade de resolução de problemas pela mesma.

8) Como você 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?

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	35	13,89%	5%	3,58%	0,00%	90%	10,31%	17,47%
Bom	52	20,63%	5%	4,19%	0,00%	90%	16,44%	24,83%
Regular	14	5,56%	5%	2,37%	0,00%	90%	3,18%	7,93%
Ruim	4	1,59%	5%	1,30%	0,00%	90%	0,29%	2,88%
Muito Ruim	3	1,19%	5%	1,12%	0,00%	90%	0,07%	2,31%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	117	46,43%	5%	5,17%	0,00%	90%	41,26%	51,60%
Não sei/Não me lembro	27	10,71%	5%	3,21%	0,00%	90%	7,51%	13,92%
	252	100%						

				Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
2,62	0,13861	2,20031	90%	2,40	2,85



Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

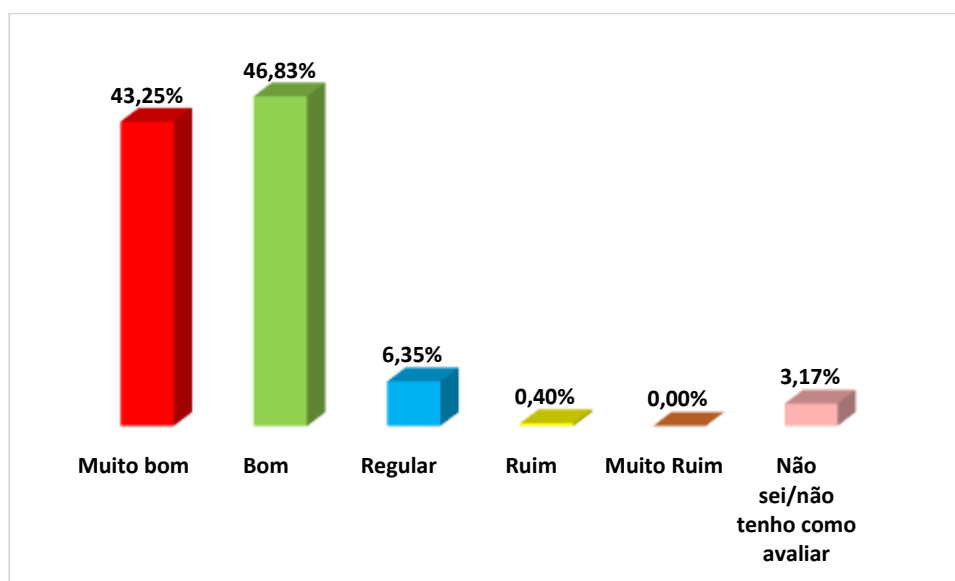
A respeito da facilidade de preencher e enviar documentos ou formulários para o plano de saúde, tem-se que, grande parte dos beneficiários respondentes (46,43%) nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA. Já dentre os que preencheram e enviaram, de forma geral, há uma boa avaliação nesse quesito (muito bom e bom), cerca de 30% das respostas. Porém, há também aqueles que avaliaram em regular e ruim, em virtude da burocracia para receber alguns documentos em suas casas, como por exemplo, as cartas referentes aos boletos.

C. Avaliação geral

9) Como você avalia seu plano de saúde?

							Intervalo de Confiança: 90%	
Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	109	43,25%	5%	5,13%	0,00%	90%	38,12%	48,39%
Bom	118	46,83%	5%	5,17%	0,00%	90%	41,65%	52,00%
Regular	16	6,35%	5%	2,53%	0,00%	90%	3,82%	8,88%
Ruim	1	0,40%	5%	0,65%	0,00%	90%	0,00%	1,05%
Muito Ruim	0	0,00%	5%	0,00%	0,00%	90%	0,00%	0,00%
Não sei/não tenho como avaliar	8	3,17%	5%	1,82%	0,00%	90%	1,36%	4,99%
	252	100%						

				Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
4,23	0,06201	0,98431	90%	4,13	4,34



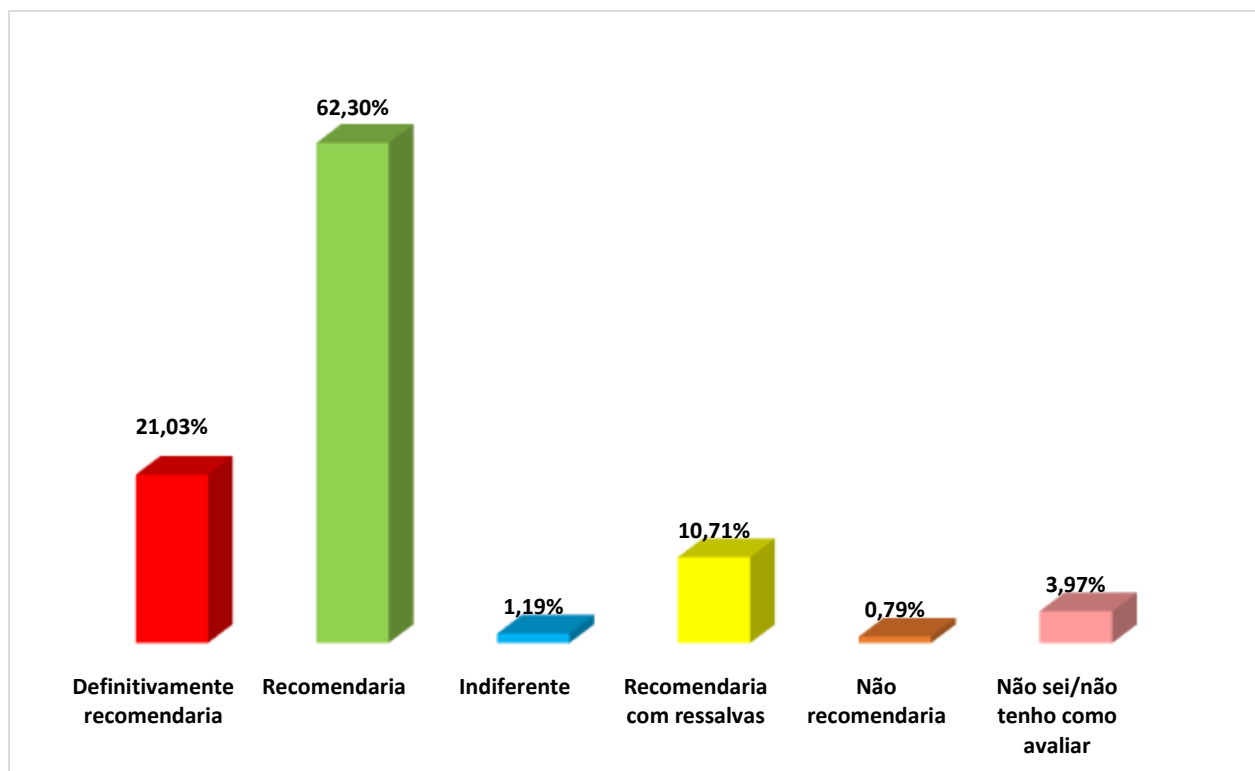
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Através dos resultados dessa questão, pode-se perceber que, a maioria dos beneficiários gosta do plano de saúde da UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA. Isso porque, dos 252 respondentes, 227 deles avaliaram com as melhores classificações (muito bom e bom). Ou seja, isso representa cerca de 90% do total de entrevistados. Entretanto, há aqueles que acreditam que a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA possa melhorar em alguns sentidos, como por exemplo, custo benefício do plano de saúde. Justamente por isso, há algumas avaliações com regular e ruim.

10) *Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?*

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	53	21,03%	5%	4,22%	0,00%	90%	16,81%	25,25%
Recomendaria	157	62,30%	5%	5,02%	0,00%	90%	57,28%	67,32%
Indiferente	3	1,19%	5%	1,12%	0,00%	90%	0,07%	2,31%
Recomendaria com ressalvas	27	10,71%	5%	3,21%	0,00%	90%	7,51%	13,92%
Não recomendaria	2	0,79%	5%	0,92%	0,00%	90%	0,00%	1,71%
Não sei/não tenho como avaliar	10	3,97%	5%	2,02%	0,00%	90%	1,95%	5,99%
	252	100%						

Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
				Limite Inferior	Limite Superior
3,80	0,07246	1,15023	90%	3,68	3,92



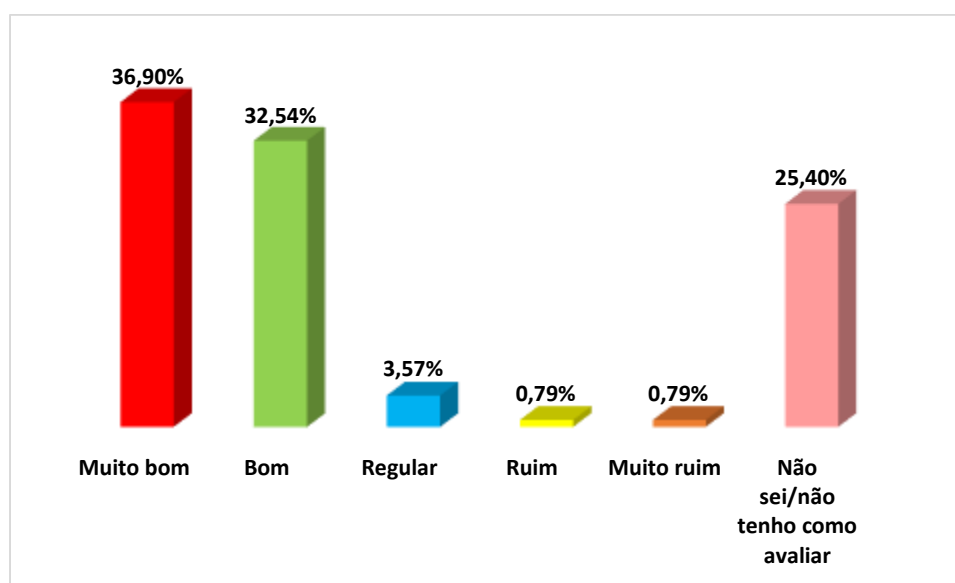
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Em relação a recomendação, tem-se uma perspectiva positiva a respeito da UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA. Isso porque, do total de entrevistados, cerca de 83% deles recomendaria o plano de saúde. Entretanto, aproximadamente 4% não recomendaria ou não saberia opinar a respeito dessa questão. Com base nos comentários feitos pelos beneficiários, observa-se beneficiários que se encontram felizes e satisfeitos com o que o plano oferece. Entretanto, as ressalvas feitas para as não recomendações giram em torno do custo para se manter como beneficiário do plano de saúde.

11) Nos últimos 12 meses, como o Sr.(a) avalia a sua satisfação quanto a Qualidade do atendimento telefônico fornecido pela sua operadora?

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	93	36,90%	5%	5,00%	0,00%	90%	31,90%	41,91%
Bom	82	32,54%	5%	4,86%	0,00%	90%	27,68%	37,39%
Regular	9	3,57%	5%	1,92%	0,00%	90%	1,65%	5,49%
Ruim	2	0,79%	5%	0,92%	0,00%	90%	0,00%	1,71%
Muito ruim	2	0,79%	5%	0,92%	0,00%	90%	0,00%	1,71%
Não sei/não tenho como avaliar	64	25,40%	5%	4,51%	0,00%	90%	20,89%	29,91%
	252	100%						

Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
				Limite Inferior	Limite Superior
3,28	0,12702	2,01642	90%	3,07	3,49



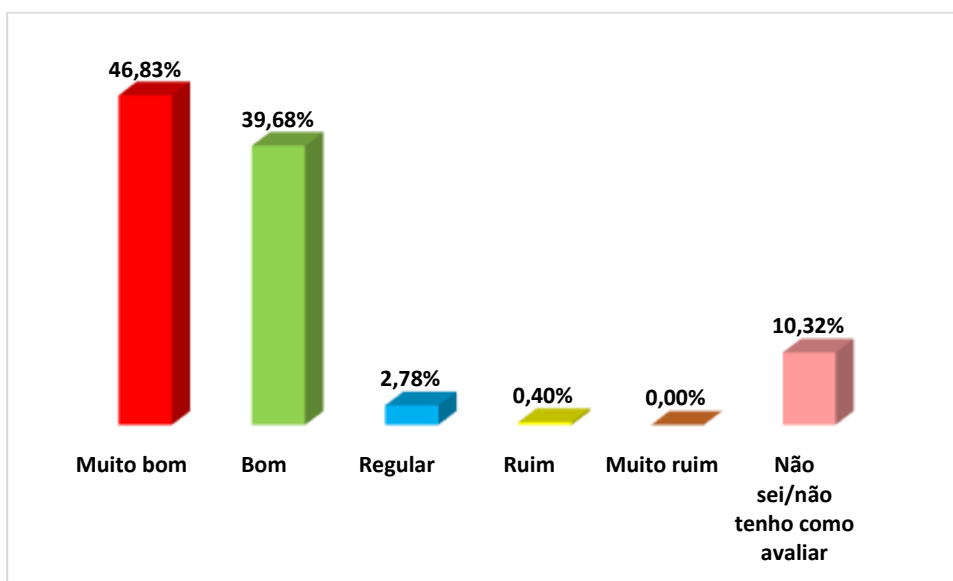
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

Ao se tratar da qualidade oferecida pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA em relação aos atendimentos telefônicos, têm-se aproximadamente 67% de respostas positivas (muito bom e bom) em relação a satisfação de seus beneficiários. É importante ressaltar que, uma parcela dos entrevistados (25,40%), não tinha como avaliar esse quesito, pois nos últimos 12 meses não utilizou esse recurso fornecido pela operadora do plano de saúde.

12) Nos últimos 12 meses, como o Sr.(a) avalia a sua satisfação quanto a Qualidade do atendimento presencial fornecido pela sua operadora?

Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
							Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	118	46,83%	5%	5,17%	0,00%	90%	41,65%	52,00%
Bom	100	39,68%	5%	5,07%	0,00%	90%	34,61%	44,75%
Regular	7	2,78%	5%	1,70%	0,00%	90%	1,07%	4,48%
Ruim	1	0,40%	5%	0,65%	0,00%	90%	0,00%	1,05%
Muito ruim	0	0,00%	5%	0,00%	0,00%	90%	0,00%	0,00%
Não sei/não tenho como avaliar	26	10,32%	5%	3,15%	0,00%	90%	7,17%	13,47%
	252	100%						

Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 90%	
				Limite Inferior	Limite Superior
4,02	0,09282	1,4734	90%	3,87	4,17



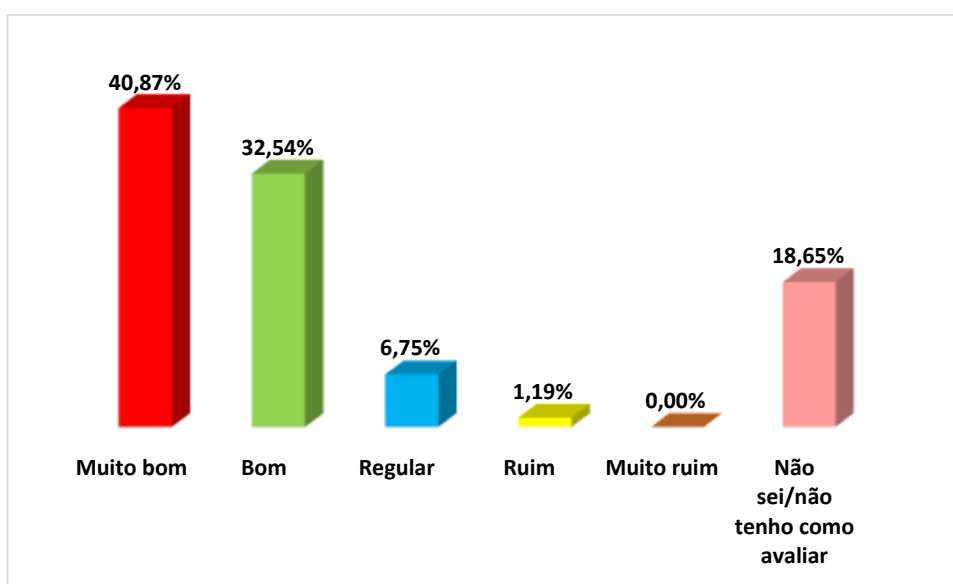
Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

No atendimento presencial, a satisfação dos beneficiários acerca da UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA é muito relevante. Isso porque, se tratando da qualidade oferecida pelo plano de saúde, tem-se cerca de 86% de respostas com classificações de “muito bom” e “bom”. Ou seja, nesse quesito, a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA consegue atender muito bem as necessidades e demandas de seus beneficiários.

13) Nos últimos 12 meses, como o Sr.(a) avalia a sua satisfação quanto a agilidade da autorização de exames e internações fornecido pela sua operadora?

							Intervalo de Confiança: 90%	
Respostas	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Erro não Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	103	40,87%	5%	5,09%	0,00%	90%	35,78%	45,97%
Bom	82	32,54%	5%	4,86%	0,00%	90%	27,68%	37,39%
Regular	17	6,75%	5%	2,60%	0,00%	90%	4,15%	9,35%
Ruim	3	1,19%	5%	1,12%	0,00%	90%	0,07%	2,31%
Muito ruim	0	0,00%	5%	0,00%	0,00%	90%	0,00%	0,00%
Não sei/não tenho como avaliar	47	18,65%	5%	4,04%	0,00%	90%	14,61%	22,69%
	252	100%						

				Intervalo de Confiança: 90%	
Média	Erro Padrão	Desvio Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
3,57	0,11508	1,82688	90%	3,38	3,76



Fonte: Instituto de Pesquisas de Jaboticabal – IPJAB/(2022)

No quesito agilidade de autorização de exames e internações fornecidas pela UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, tem-se uma boa parcela de avaliações positivas a respeito do plano de saúde. Cerca de 73% dos entrevistados avalia como “muito bom” e “bom” esse recurso. Entretanto, dentre os comentários feitos pelos beneficiários é importante ressaltar que, há demora na liberação de alguns exames, que muitas vezes, são solicitados com urgência e, além disso, há uma burocratização para o envio dos mesmos dentro do prazo estabelecido.

4) CONCLUSÕES

A partir de um diagnóstico minucioso da pesquisa é possível dizer que, os resultados são confiantes. A UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA é recomendada por uma parcela muito relevante de seus beneficiários, apresentando poucas ressalvas, além disso, o serviço de saúde prestado pela operadora do plano é satisfatório para grande parte dos participantes da pesquisa. A comunicação com a operadora também é de fácil acesso, já que houve muitas respostas favoráveis nesse quesito. Ademais, também é fundamental ressaltar que, nos últimos 12 meses, a UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA não recebeu reclamações por parte da maioria de seus beneficiários. Entretanto, a quota de beneficiários que registrou uma ocorrência mais grave para a operadora do plano de saúde teve, de forma geral, o atendimento de sua demanda. A UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA, de maneira total, desempenha um trabalho relevante que atende à demanda de seus beneficiários, mas para aperfeiçoar ainda mais sua atuação, ela pode realizar melhorias, como mencionadas nas respostas das questões acima, a fim de satisfazer à parcela de pessoas que apontou algumas deficiências ou descontentamentos em relação a determinados quesitos.

INSTITUTO DE PESQUISAS DE JABOTICABAL – IPJAB

Endereço: Rua São Sebastião, 179, Centro – Jaboticabal/SP

CEP: 14.870-290

Telefone e WhatsApp: (16) 3507-0014

E-mail: ipjab.jaboticabal@gmail.com

Corpo técnico: Prof.º Dr.º Adriano dos Reis Lucente, André José Biffi Ribeiro, Débora Aparecida da Silva Ferreira, Isabela Doneda Baldim e Guilherme José da Fonseca