

# Pesquisa Unimed Sul Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico

Reg ANS: 32070-6  
Satisfação de Beneficiário

2023





## Objetivo

A Enquet realizou pesquisa para a Unimed Sul Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico, junto aos seus beneficiários, com o objetivo de mensurar a satisfação com os serviços prestados, em conformidade com as orientações feitas pela ANS- Agência Nacional de Saúde Suplementar, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

Além de contribuir com a ANS, com o aprimoramento de ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das Operadoras de saúde e trazer subsídios para suas ações regulatórias, podem nortear ações estratégicas das Operadoras já que permitirão monitorar os indicadores de satisfação e conhecer fatores relacionados às percepções de seus usuários a respeito da qualidade dos serviços prestados.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários está inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM).

Em janeiro de 2023, a Unimed Sul Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico, Registro na ANS: 32070-6, possuía 97.382 Beneficiários.

## Metodologia e Público Alvo

### **Metodologia:**

Pesquisa Quantitativa, com perguntas fechadas (questionário padrão ANS). Foram feitas perguntas adicionais que não acompanham o Plano Amostral definido e sim apenas os dados que foram obtidos nas entrevistas.

### **Método de coleta:**

Entrevistas via telefone (gravadas)

### **Público alvo:**

A unidade de análise foi os beneficiários ativos da Unimed Sul Capixaba, nos últimos 12 meses, maiores de 18 anos, independente de ter ou não utilizado o plano no período em referência, conforme item 3.2 do Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – ANS.

Foram excluídos da base fornecida pela Unimed Sul Capixaba, os Cooperados e Colaboradores, devido a vinculação que possuem à empresa, o que poderia gerar viés na pesquisa.

Diante do exposto, tem-se que a população foi composta por 76.339 beneficiários ativos nos últimos 12 meses, de acordo com a base encaminhada pela Unimed Sul Capixaba.



## Empresa, Responsável Técnico e Auditor independente

### **Empresa responsável pela coleta e análise da pesquisa:**

Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda

CNPJ: 28.500.023/0001-84

Rua das Palmeiras, N°685 – 5ºandar / Sala 505 – Ed. Contemporâneo – Santa Lucia – Vitória – ES – CEP: 29056-210 – Tel: (27) 3324-1467 – Email: [enquet@enquet.com.br](mailto:enquet@enquet.com.br) e site: [www.enquet.com.br](http://www.enquet.com.br)

### **Responsável Técnico pela pesquisa:**

Roger Bernardo Lopes

CONRE N° 10.634 – 6º Região – CONRE- (MG/ES)

### **Auditor independente:**

Fernando Bortoletto

FJB Gestão Estratégica e Auditoria

## Dados Técnicos

### **Descrição do Universo Amostral**

O universo do estudo foi composto por beneficiários da operadora Unimed Sul Capixaba com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade superior a 18 anos, abrangendo todos os seus planos segundo a categorização interna da operadora, independente de ter ou não usado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Essa população é composta por 76.339 clientes ativos da Unimed Sul Capixaba.

### **Análise da qualidade dos dados do Cadastro**

Os dados de cadastro disponibilizados pela operadora foram considerados viáveis para executar a pesquisa, pois apenas 0,1% dos beneficiários disponíveis na base não possuíam dados de telefone e 1,0% estavam sem CCO, restando uma base de beneficiários que atendeu plenamente a realização da pesquisa.

### **Metodologia utilizada**

Para elaboração da pesquisa foi utilizada a Metodologia Quantitativa, por meio do Método Amostragem Aleatória Estratificada, considerando como estratos: Gênero, Faixa Etária, Tipo de Produto, Abrangência Geográfica, Segmentação do Produto e Município que reside. Em cada estrato foi extraída uma Amostra Aleatória Simples proporcional ao tamanho de cada estrato e ponderado. A pesquisa foi estratificada, para possibilitar ouvir os clientes de cada um desses estratos.

## Dados Técnicos

### **Estratos:**

A população foi dividida em estratos para definição da amostra, seguindo as variáveis:

- Gênero;
- Faixa etária;
- Município que reside;
- Tipo de produto;
- Abrangência geográfica;
- Segmentação do produto.

### **Amostra total coletada:**

Foram realizadas 400 entrevistas com beneficiários, o que permite erro amostral de 4,9% com o coeficiente de confiança de 95%, atendendo as exigências mínimas da ANS de erro amostral mínimo de 5% e coeficiente de confiança de 90%.

### **Planejamento da Pesquisa:**

A Pesquisa foi planejada para ser realizada do dia 04 de janeiro de 2023 com a solicitação/recebimento de listagem dos Beneficiários à Operadora até o dia 17 de março de 2023, com a entrega das análises e apresentação dos resultados.

### **Período da Coleta dos dados:**

A coleta dos dados foi realizada entre os dias 06 à 16 de fevereiro de 2023.

### **Erros não Amostrais:**

Não foram observados erros não amostrais que precisassem de medidas de adequação. Os procedimentos adotados estão descritos no Plano Amostral - Nota Técnica, tais como: utilização de arquivos de beneficiários atualizados, utilização de Recursos Humanos qualificados e treinados para realização das entrevistas e análises, verificação por amostragem da veracidade e qualidade das entrevistas e acompanhamento interno em tempo real.

**Importante:** A Nota Técnica apresentada à Unimed Sul Capixaba, antes do início do estudo contém detalhadamente todas as informações relativas a distribuição proporcional da população pesquisada, conforme estratos referenciados.

## Descrição da População Amostrada

Sexo	n	Margem de Erro
Feminino	206	6,80
Masculino	194	7,00

Faixa Etária	n	Margem de Erro
18 a 24 anos	52	13,60
25 a 34 anos	99	9,80
35 a 44 anos	105	9,60
45 a 59 anos	83	10,80
60 anos +	61	12,50

Cidade	n	Margem de Erro
Alegre	13	27,20
Cachoeiro de Itapemirim	183	7,20
Castelo	30	17,90
Iconha	12	28,30
Marataízes	15	25,30
Outros ES	123	8,80
Outros Fora do ES	8	34,60
Venda Nova do Imigrante	16	24,50

Tipo de Produto	n	Margem de Erro
Coletivo Empresarial	337	5,30
Individual Familiar	41	15,30
Coletivo por Adesão	22	20,90

Abrangência Geográfica	n	Margem de Erro
Grupo de Municípios	245	6,30
Nacional	105	9,60
Estadual	30	17,90
Municipal	18	23,10
Grupo de Estados	2	69,30

Segmentação do Produto	n	Margem de Erro
Ambulatorial com Hospital com Obstetrícia	292	5,70
Ambulatorial	92	10,20
Ambulatorial com Hospital sem Obstetrícia	13	27,20
Referencia	3	56,60



## Medidas Preventivas, Sigilo e Proteção dos Dados

### **Controles Internos / Medidas preventivas :**

Pesquisa realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. As entrevistas foram realizadas no ambiente físico da Empresa, com instalações específicas e adequadas, entrevistadores treinados, verificação automática via sistema próprio da Enquet para checagem e registro das cotas de acordo com o Plano Amostral, em tempo real.

Para checagem da veracidade e qualidade de todo o trabalho houve escuta das entrevistas logo após realização das mesmas, por equipe treinada para tal, onde os procedimentos e respostas eram verificados e analisados.

Todo o trabalho foi supervisionado em tempo integral pela equipe técnica da Enquet. Com estas medidas, minimizou-se e evitou-se as possibilidades de participação fraudulenta ou desatenta.

### **Sigilo das Informações e Proteção dos Dados:**

A Enquet possui Política de Proteção dos Dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção dos Dados - LGPD - 14/08/2018 e para tanto possui em suas instalações:

- Área de Tecnologia da Informação própria nas instalações da Empresa, com dados estruturados e organizados por áreas;
- Sistema de senhas de acesso específicas para cada colaborador e de acordo com sua área;
- Servidor com backup automático;
- Firewall;
- Sistema anti-virus;
- Backup periódico em HD externo;
- Armazenamento na nuvem (cloud computing) em nuvem privada.

Os entrevistadores recebem as suas cotas de entrevistas a serem feitas via sistema que grava automaticamente as entrevistas. Os dados coletados são digitados no próprio sistema. Apenas a coordenação de campo e a área de TI tem acesso a estas informações.

A Enquet Pesquisas é filiada à ABEP - Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa e segue o Código de Ética - Padrões de Qualidade - ICC/ESOMAR - ABEP e a Política Corporativa Proteção de Dados Pessoais ABEP, onde a identificação e dados do respondente tem de ser preservados.

## Taxa de Respondentes

Status	Total	Percentual
Questionário concluído - Atendeu e vai responder a pesquisa	400	82,82%
Não foi possível localizar o beneficiário – após 3 tentativas: Telefone não atendeu, Telefone incorreto	27	5,59%
Pesquisa incompleta - Atendeu e desistiu no meio do questionário	26	5,38%
Atendeu e não aceitou participar da pesquisa	24	4,97%
Outros: O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	6	1,24%
<b>Total</b>	<b>483</b>	<b>100,00%</b>

### Taxa de respondentes: 82,82%

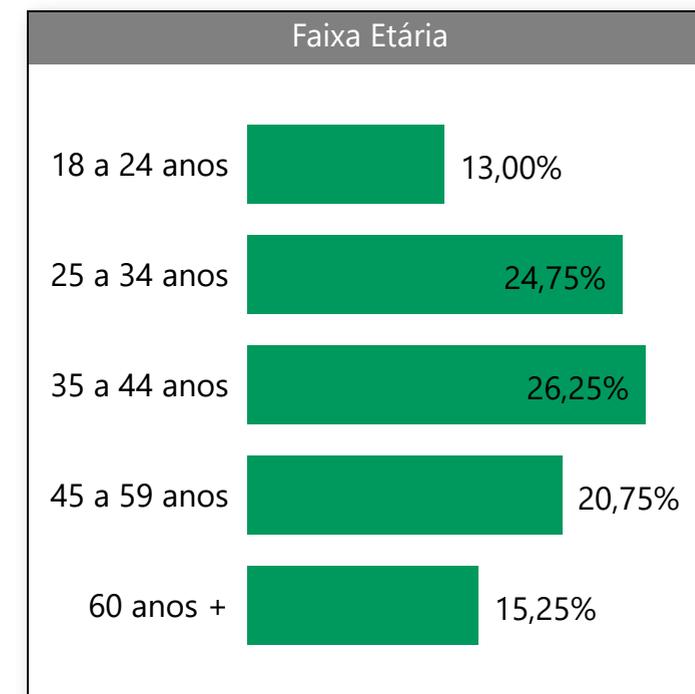
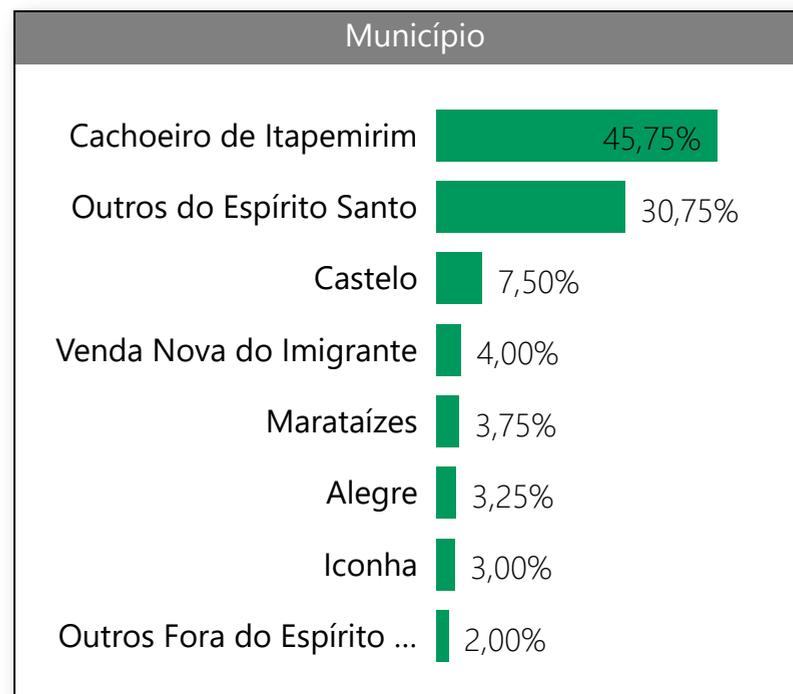
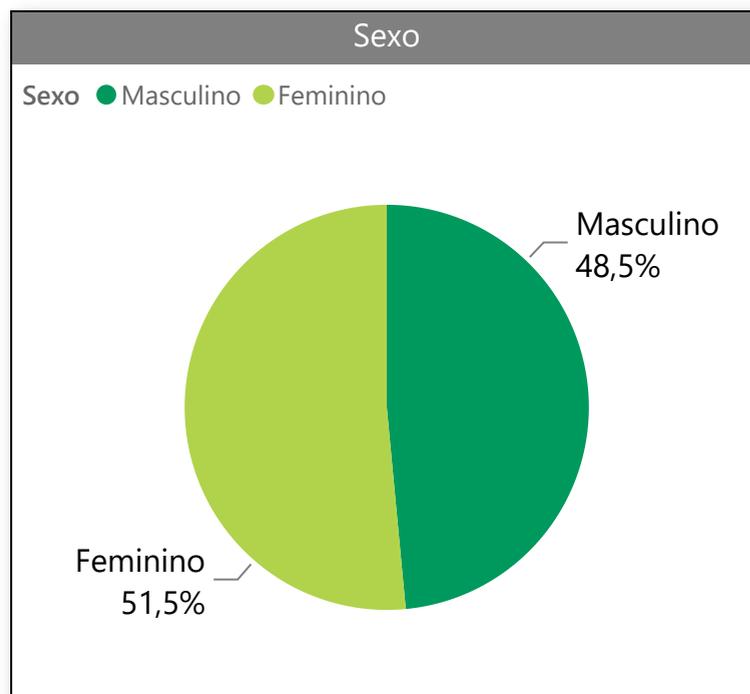
**NOTA TÉCNICA:** Para os motivos de recusa ou impossibilidade de realização do questionário foi buscado perfil semelhante dentro da população, de forma a se obter as proporcionalidades da população. O beneficiário foi considerado descartado após 3 tentativas de contato, número de vezes considerado razoável para população a ser entrevistada, levando em conta todo o universo Amostral.

## Estatísticas Relacionadas

Perguntas	n	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão da Média	Intervalo de Confiança a 95%	
					Limite Inferior	Limite Superior
▲						
1 - Frequência que conseguiu ter cuidados de saúde *	340	1,44	0,72	0,04	1,36	1,51
2 - Frequência que foi atendido quando necessitou de atenção imediata *	228	1,43	0,78	0,05	1,33	1,53
4 - Avaliação de toda atenção em saúde recebida	347	1,71	0,96	0,05	1,61	1,81
5 - Avaliação do acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano	328	2,06	1,01	0,06	1,95	2,17
6 - Avaliação do atendimento da operadora, considerando o acesso às informações de que precisava	323	1,91	0,90	0,05	1,81	2,01
8 - Avaliação dos documentos ou formulários exigidos, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio	164	2,03	0,81	0,06	1,91	2,15
9 - Avaliação do plano de saúde	379	1,77	0,89	0,05	1,68	1,86
10 - Recomendação do plano para amigos ou familiares	375	2,18	0,75	0,04	2,11	2,26

## Perfil

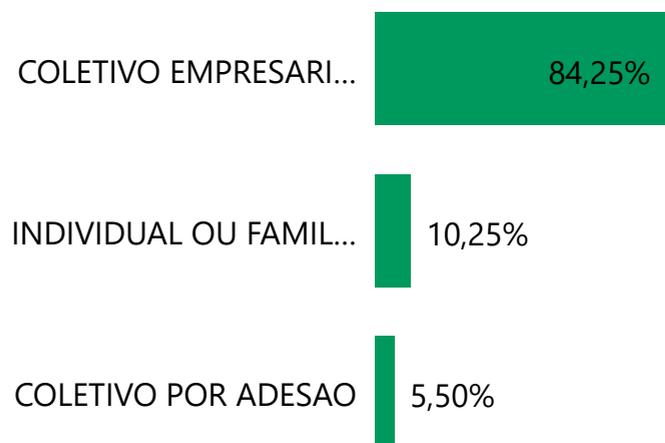
Total  
400



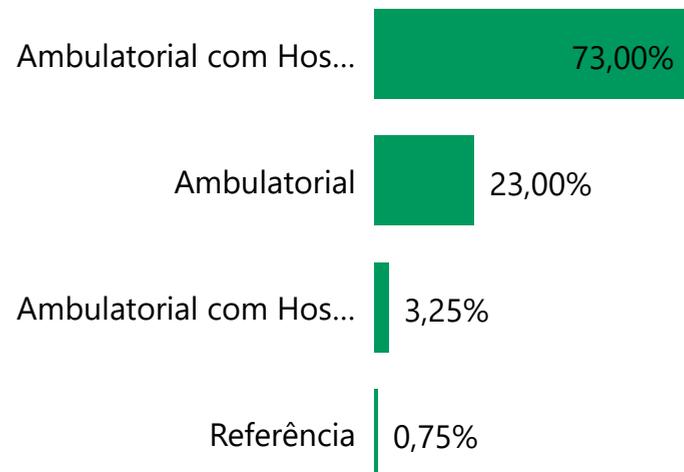
## Perfil

Total  
400

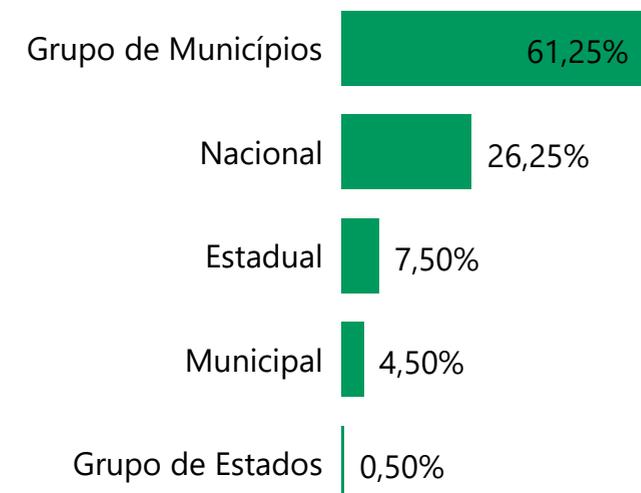
### Tipo de Produto



### Segmentação do Produto



### Abrangência Geográfica



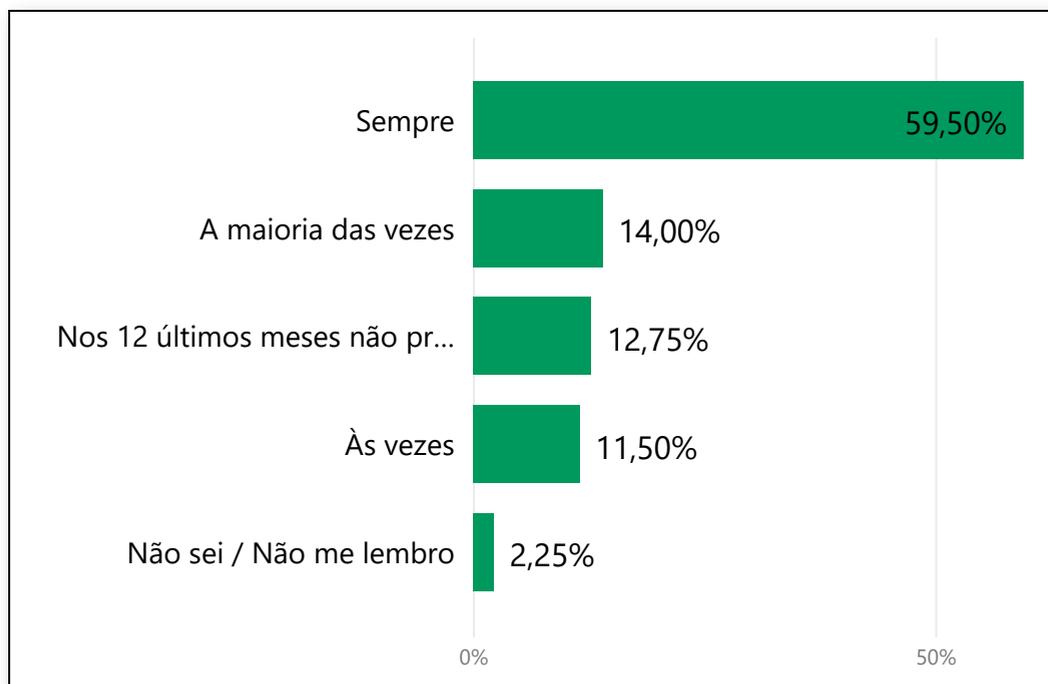
Atenção a Saúde

A maioria dos Beneficiários, juntando-se Sempre e na Maioria das vezes, 73,5%, conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu Plano quando necessitou, caracterizando um Bom atendimento.

Somente 11,50 citou Às vezes e não houve nenhuma citação de Nunca.

Total  
**400**

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



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	238	59,50%	2,50%	0,05	54,70%	64,30%
A maioria das vezes	56	14,00%	1,70%	0,05	10,60%	17,40%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	51	12,80%	1,70%	0,05	9,50%	16,00%
Às vezes	46	11,50%	1,60%	0,05	8,40%	14,60%
Não sei / Não me lembro	9	2,30%	0,70%	0,05	0,80%	3,70%
Nunca	0	0,00%	0,00%	0,05	0,00%	0,00%

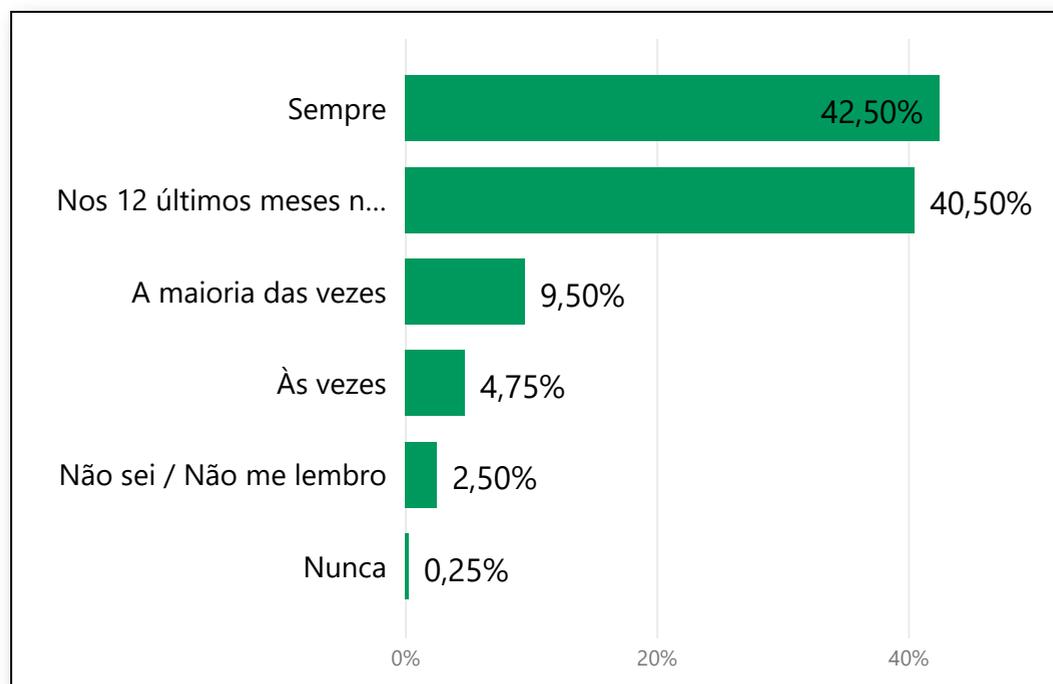
## Atenção a Saúde

Juntando-se Sempre e na Maioria das vezes, 52% dos Beneficiários disseram que foram atendidos pelo Plano quando necessitaram de atenção imediata.

Vale registrar que 40,50% não necessitou de atenção imediata e apenas 0,25% disseram que Nunca foram atendidos quando necessitaram de atenção imediata.

Total  
400

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



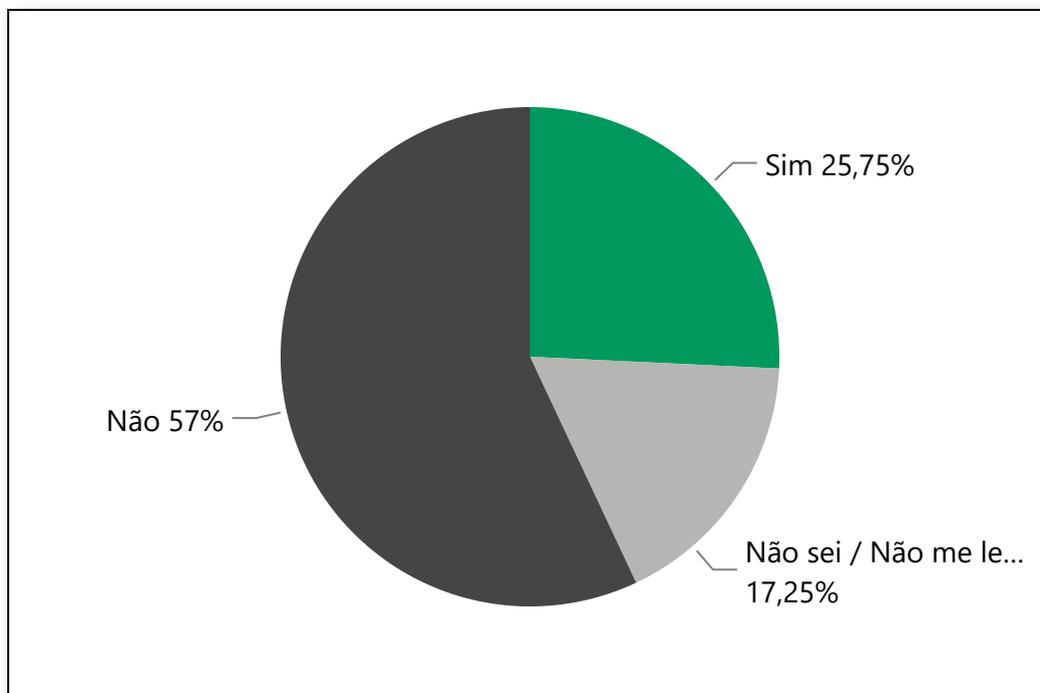
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	170	42,50%	2,50%	0,05	37,70%	47,30%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	162	40,50%	2,50%	0,05	35,70%	45,30%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,50%	0,05	6,60%	12,40%
Às vezes	19	4,80%	1,10%	0,05	2,70%	6,80%
Não sei / Não me lembro	10	2,50%	0,80%	0,05	1,00%	4,00%
Nunca	1	0,30%	0,20%	0,05	-0,20%	0,70%

## Atenção a Saúde

A Maioria 57% dos Beneficiários da Unimed Sul disseram que não receberam comunicação sobre necessidade de consulta ou exame preventivo de forma individualizada. No entanto 25,75% disseram ter recebido.

Total  
**400**

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



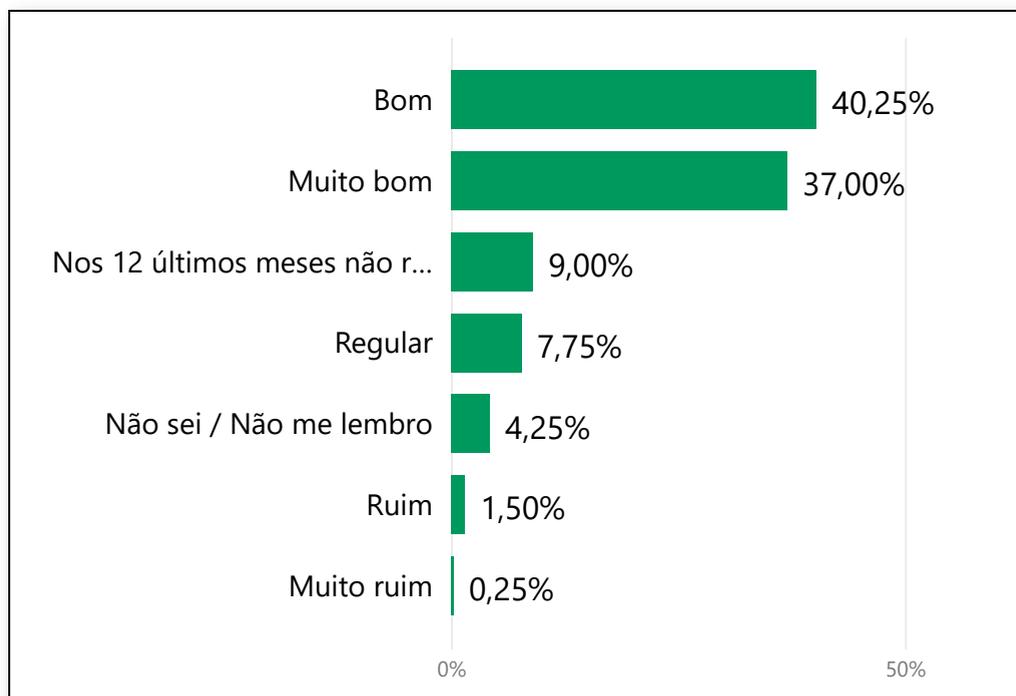
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Não	228	57,00%	2,50%	0,05	52,10%	61,90%
Sim	103	25,80%	2,20%	0,05	21,50%	30,00%
Não sei / Não me lembro	69	17,30%	1,90%	0,05	13,50%	21,00%

Atenção a Saúde

A grande maioria, 77,25% dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba, quando perguntados sobre toda a Atenção em saúde recebida, avaliaram muito bem, juntando-se Bom (40,25%) e Muito bom (37,00%). Confirmando o Bom Atendimento e Atenção da Operadora.

Total  
**400**

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



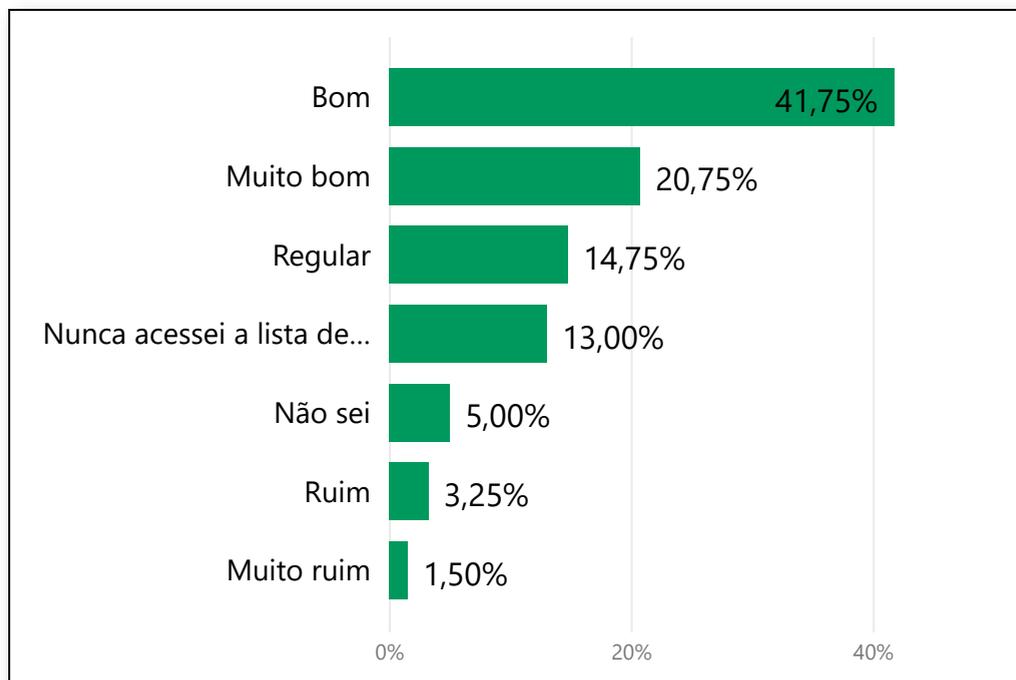
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	161	40,30%	2,50%	0,05	35,40%	45,10%
Muito bom	148	37,00%	2,40%	0,05	32,30%	41,70%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção à saúde	36	9,00%	1,40%	1,05	6,20%	11,80%
Regular	31	7,80%	1,30%	0,05	5,10%	10,40%
Não sei / Não me lembro	17	4,30%	1,00%	0,05	2,30%	6,20%
Ruim	6	1,50%	0,60%	0,05	0,30%	2,70%
Muito ruim	1	0,30%	0,20%	0,05	-0,20%	0,70%

Atenção a Saúde

Os Beneficiários ouvidos avaliam como Muito bom e Bom (62,5%) o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo Plano de Saúde. Pode-se considerar que existe facilidade de acesso.

Total  
**400**

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



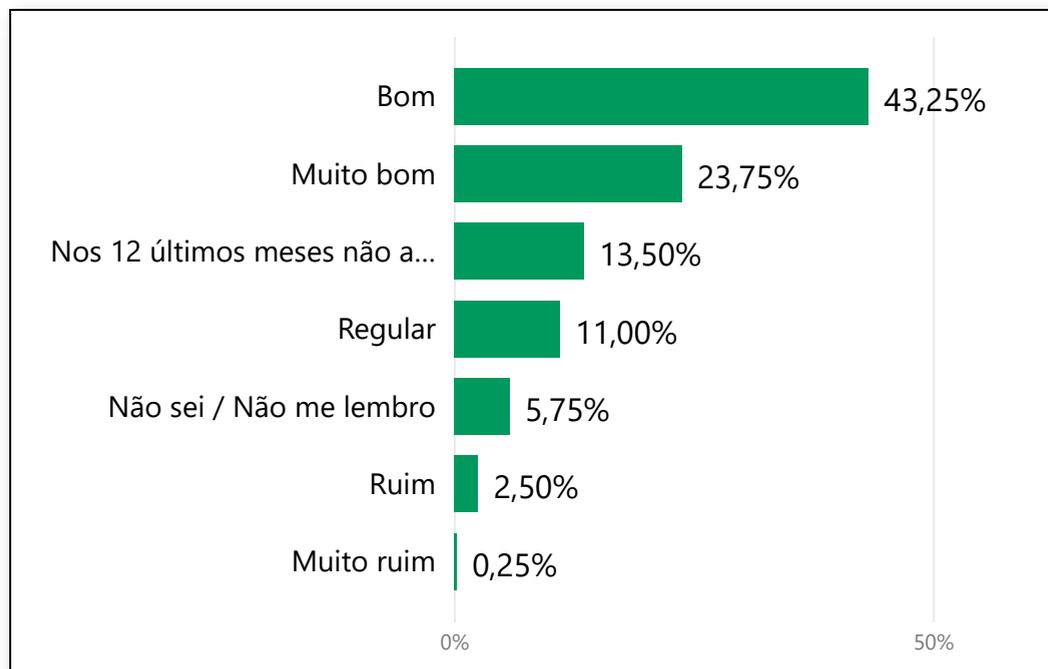
Item	n	Soma de %	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	167	41,80%	2,50%	0,05	36,90%	46,60%
Muito bom	83	20,80%	2,00%	0,05	16,80%	24,70%
Regular	59	14,80%	1,80%	0,05	11,30%	18,20%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	52	13,00%	1,70%	0,05	9,70%	16,30%
Não sei	20	5,00%	1,10%	0,05	2,90%	7,10%
Ruim	13	3,30%	0,90%	0,05	1,50%	5,00%
Muito ruim	6	1,50%	0,60%	0,05	0,30%	2,70%

Canais de  
Atendimento da  
Operadora

A maioria dos beneficiários está satisfeita com o Atendimento recebido, considerando o acesso às informações de que precisava. 67% avaliou como Bom e Muito Bom.

Total  
**400**

Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (Ex: 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?



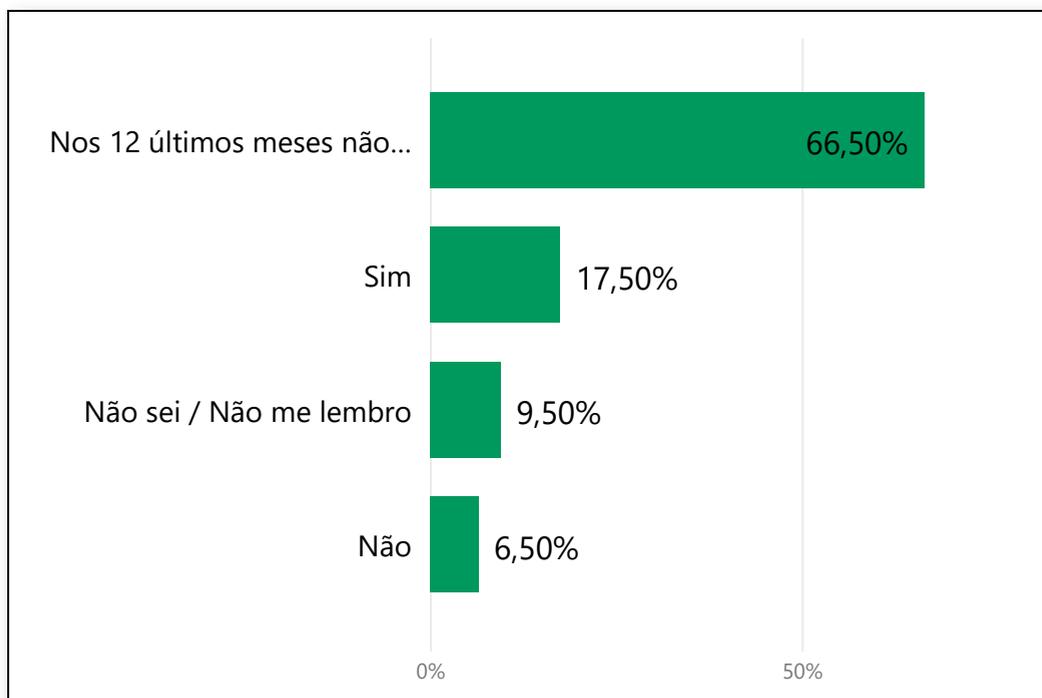
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	173	43,30%	2,50%	0,05	38,40%	48,10%
Muito bom	95	23,80%	2,10%	0,05	19,60%	27,90%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	54	13,50%	1,70%	0,05	10,20%	16,80%
Regular	44	11,00%	1,60%	0,05	7,90%	14,10%
Não sei / Não me lembro	23	5,80%	1,20%	0,05	3,50%	8,00%
Ruim	10	2,50%	0,80%	0,05	1,00%	4,00%
Muito ruim	1	0,30%	0,20%	0,05	-0,20%	0,70%

Canais de  
Atendimento da  
Operadora

A maioria dos beneficiários 66,50, disseram não ter feito reclamação à Unimed Sul. Apontando para um Atendimento positivo. Dos que reclamaram 17,50% tiveram sua demanda resolvida e 6,50% disseram que não.

Total  
**400**

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 – Serviço de Apoio ao Cliente, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	266	66,50%	2,40%	0,05	61,90%	71,10%
Sim	70	17,50%	1,90%	0,05	13,80%	21,20%
Não sei / Não me lembro	38	9,50%	1,50%	0,05	6,60%	12,40%
Não	26	6,50%	1,20%	0,05	4,10%	8,90%

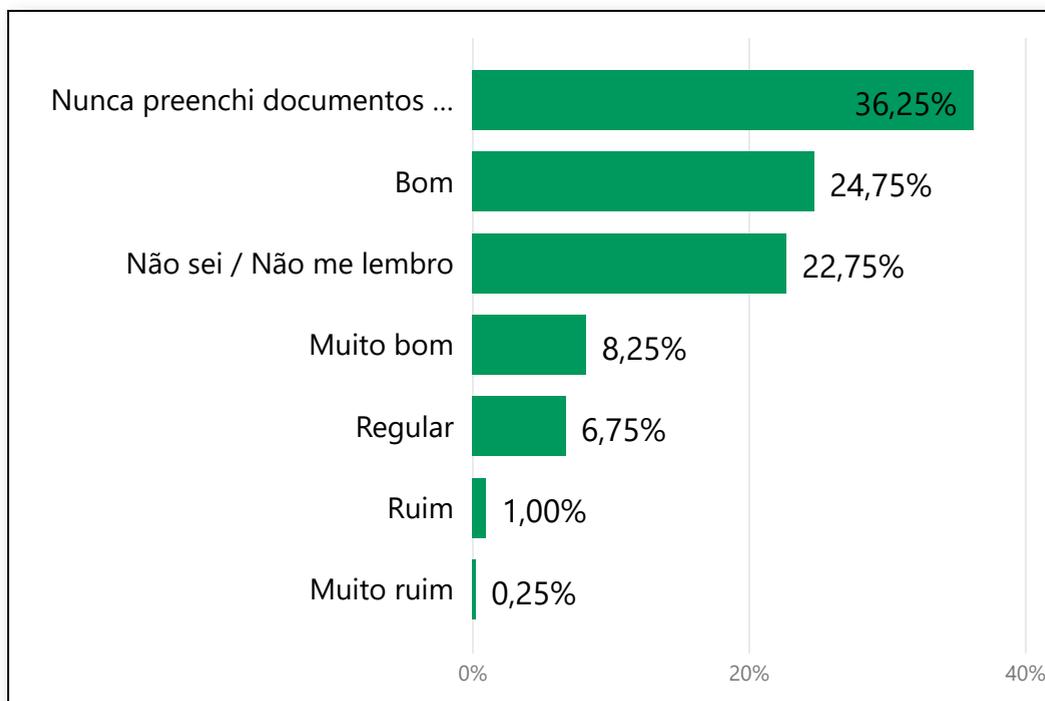
Canais de  
Atendimento da  
Operadora

Para 33% dos entrevistados existe facilidade no preenchimento e envio de documentos / formulários, pois avaliaram como Bom e Muito bom.

Um percentual um pouco maior, 36,25%, disse que Nunca preencheu um documentos / formulários do seu Plano de Saúde.

Total  
400

Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (Ex: Formulário de adesão / Alteração do plano, Pedido de reembolso, Inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



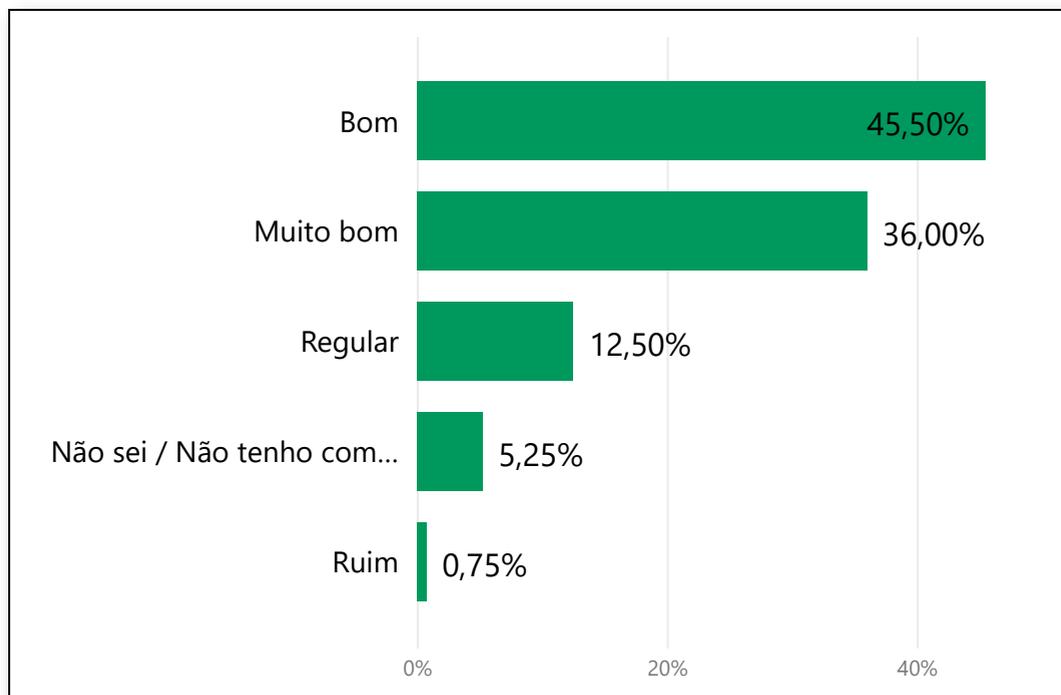
Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	145	36,30%	2,40%	0,05	31,50%	41,00%
Bom	99	24,80%	2,20%	0,05	20,50%	29,00%
Não sei / Não me lembro	91	22,80%	2,10%	0,05	18,60%	26,90%
Muito bom	33	8,30%	1,40%	0,05	5,60%	10,90%
Regular	27	6,80%	1,30%	0,05	4,30%	9,20%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,05	0,00%	2,00%
Muito ruim	1	0,30%	0,20%	0,05	-0,20%	0,70%

## Avaliação Geral

A maioria dos Beneficiários ouvidos, disseram estar satisfeitos com a Unimed Sul Capixaba, 81,5%, juntando-se Bom e Muito bom, consolidando assim as avaliações feitas anteriormente.

Total  
**400**

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



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Bom	182	45,50%	2,50%	0,05	40,60%	50,40%
Muito bom	144	36,00%	2,40%	0,05	31,30%	40,70%
Regular	50	12,50%	1,70%	0,05	9,30%	15,70%
Não sei / Não tenho como avaliar	21	5,30%	1,10%	0,05	3,10%	7,40%
Ruim	3	0,80%	0,40%	0,05	-0,10%	1,60%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,05	0,00%	0,00%

## Avaliação Geral

A Grande maioria 82,5% dos Beneficiários Recomendariam sem nenhuma ressalva a Unimed Sul Capixaba para amigos e familiares, juntando-se Recomendaria e Definitivamente recomendaria. Para além de estarem Satisfeitos, Recomendam a Unimed Sul Capixaba.

Total  
**400**

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



Item	n	%	Erro Padrão	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Recomendaria	309	77,30%	2,10%	0,05	73,10%	81,40%
Recomendaria com Ressalvas	33	8,30%	1,40%	0,05	5,60%	10,90%
Não sei / Não tenho como avaliar	25	6,30%	1,20%	0,05	3,90%	8,60%
Definitivamente recomendaria	21	5,30%	1,10%	0,05	3,10%	7,40%
Indiferente	6	1,50%	0,60%	0,05	0,30%	2,70%
Não recomendaria	6	1,50%	0,60%	0,05	0,30%	2,70%

## Considerações

01 - A Unimed Sul Capixaba foi muito bem avaliada pelos seus Beneficiários, 82,5% Recomendariam o Plano de Saúde para amigos e familiares, consolidando assim a Ótima avaliação obtida.

02 - A avaliação do Plano de Saúde obteve um percentual de 81,5%, somando-se Muito bom e Bom, confirmando mais uma vez as avaliações feitas.

03 - Todos os outros itens avaliados, como "Atenção a Saúde" e "Canais de Atendimento da Operadora", também receberam avaliações positivas, em sua maioria.

04 - Sobressai também de forma positiva, que 66,50% dos Beneficiários ouvidos, não fizeram Reclamações à Operadora, apontando para satisfação do plano. Dos que reclamaram, a resolutividade, demanda resolvida, ocorreu para 17,50%. Somente 6,50%, dos que reclamaram disseram não terem sua demanda resolvida.

05 - A Prevenção é um ponto de Atenção e acompanhamento da Unimed Sul Capixaba, em função de 57% afirmar que não recebeu "Comunicação convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos". No entanto, 25,75% disse que recebeu comunicação.