

# 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

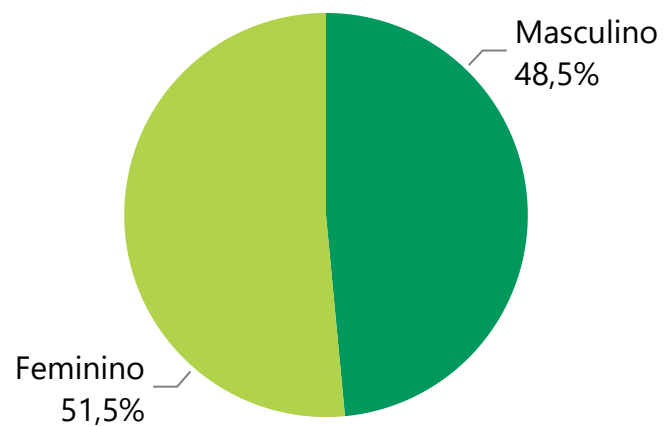
| Perguntas   | n   | Média | Desvio Padrão | Erro Padrão da Média | Intervalo de Confiança a 95% |                 |
|---|-----|-------|---------------|----------------------|------------------------------|-----------------|
|   |     |       |               |                      | Limite Inferior              | 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

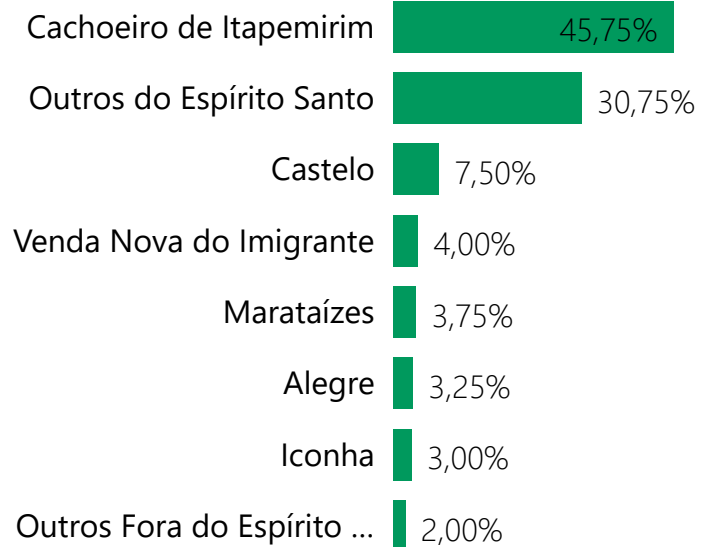
Total  
400

### Sexo

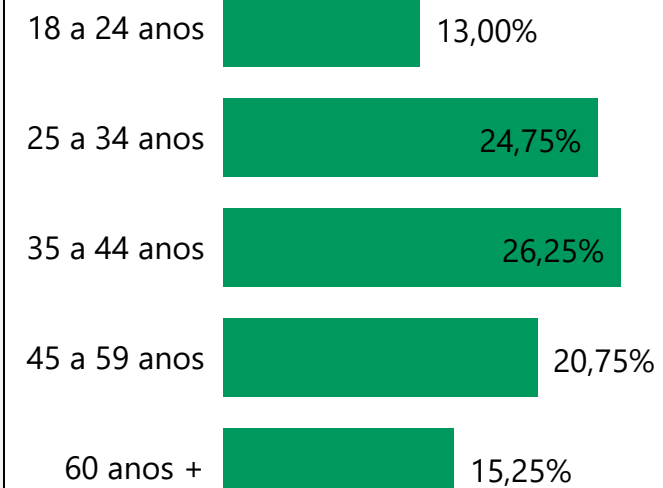
Sexo ● Masculino ● Feminino



### Município



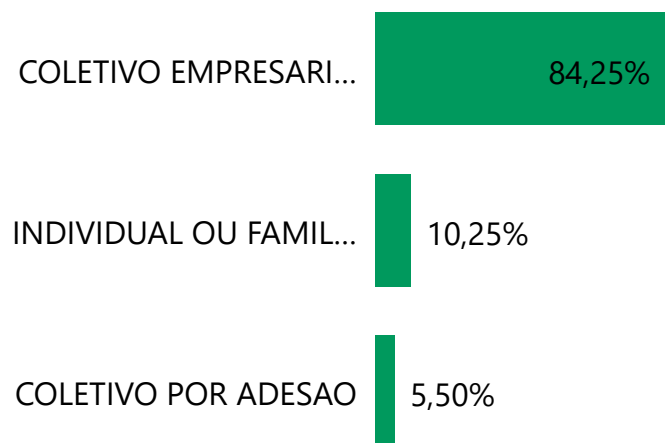
### Faixa Etária



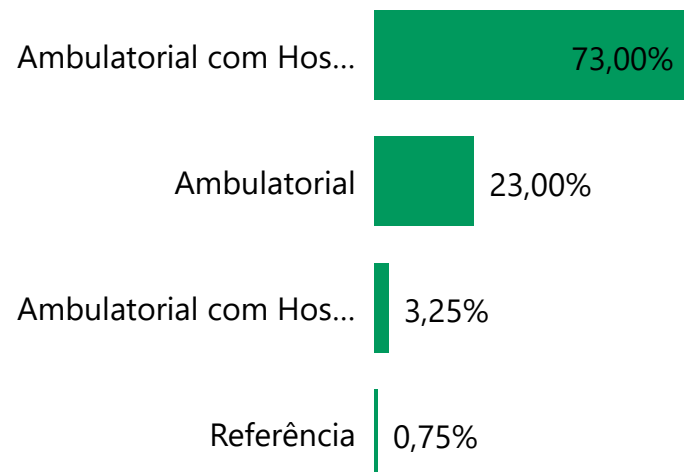
## Perfil

Total  
400

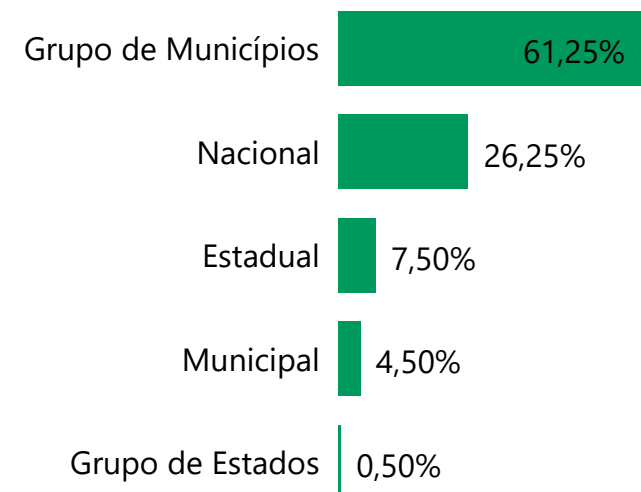
### Tipo de Produto



### Segmentação do Produto



### Abrangência Geográfica



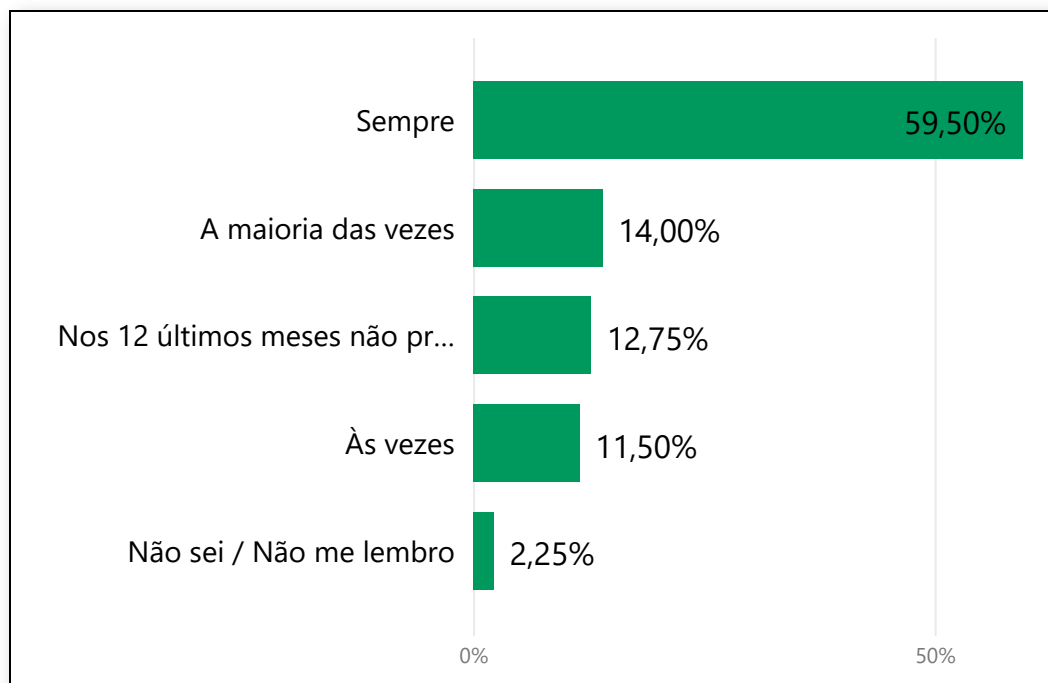
Atenção a Saúde

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%           |

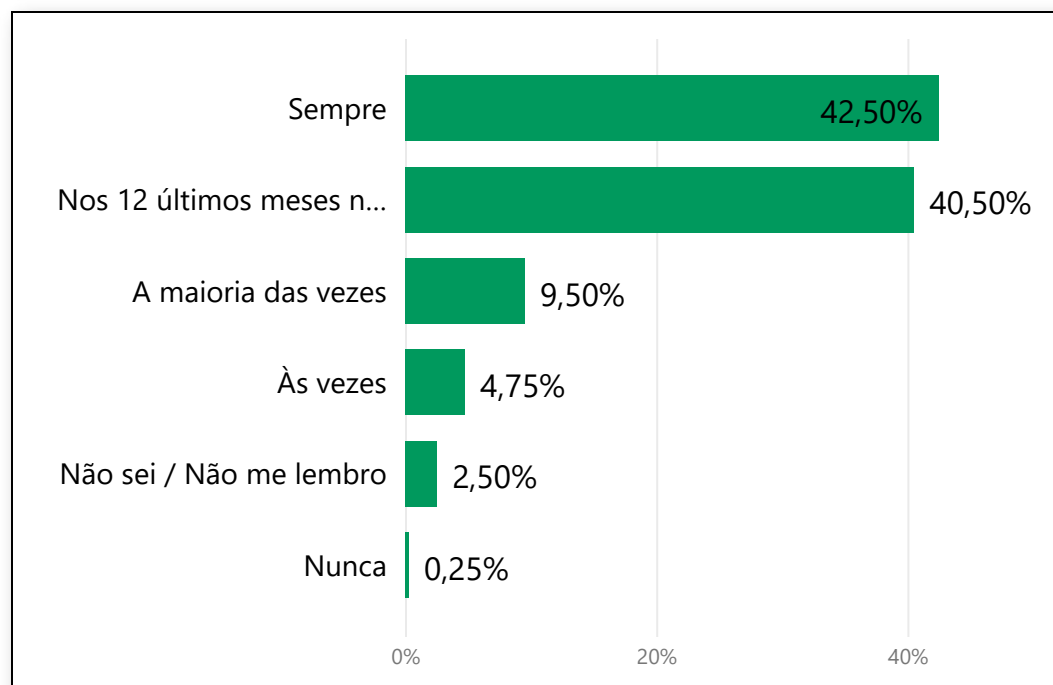
## Atenção a Saúde

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?



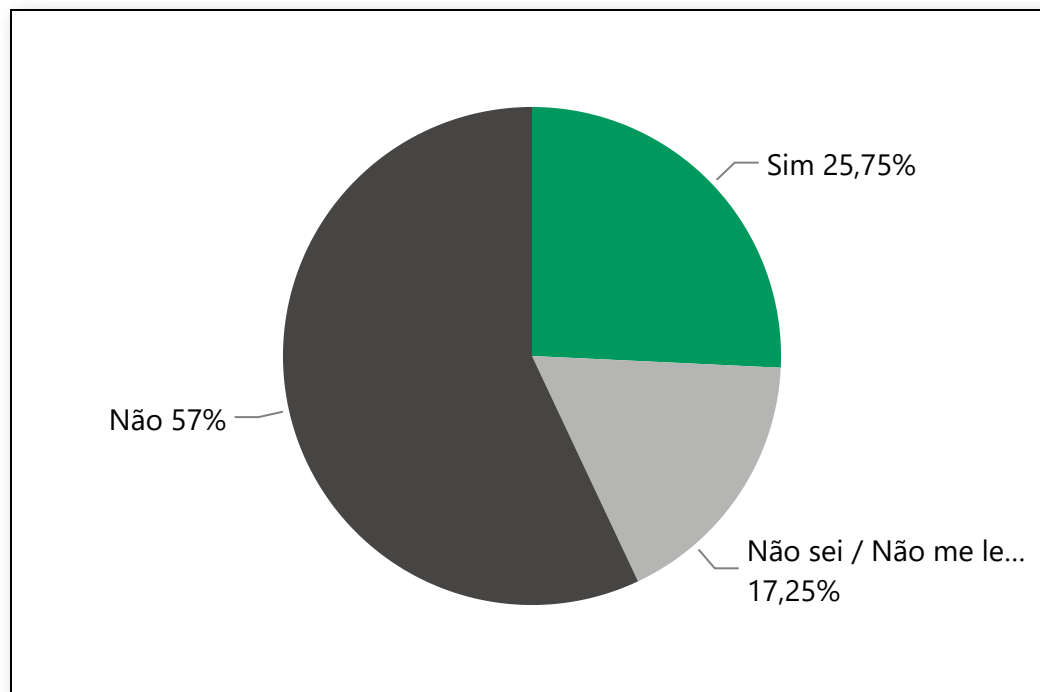
| Item  | n   | %      | Erro Padrão | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|---|-----|--------|-------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Sempre  | 170 | 42,50% | 2,50%       | 0,05                   | 37,70%          | 47,30%          |
| Nos 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?



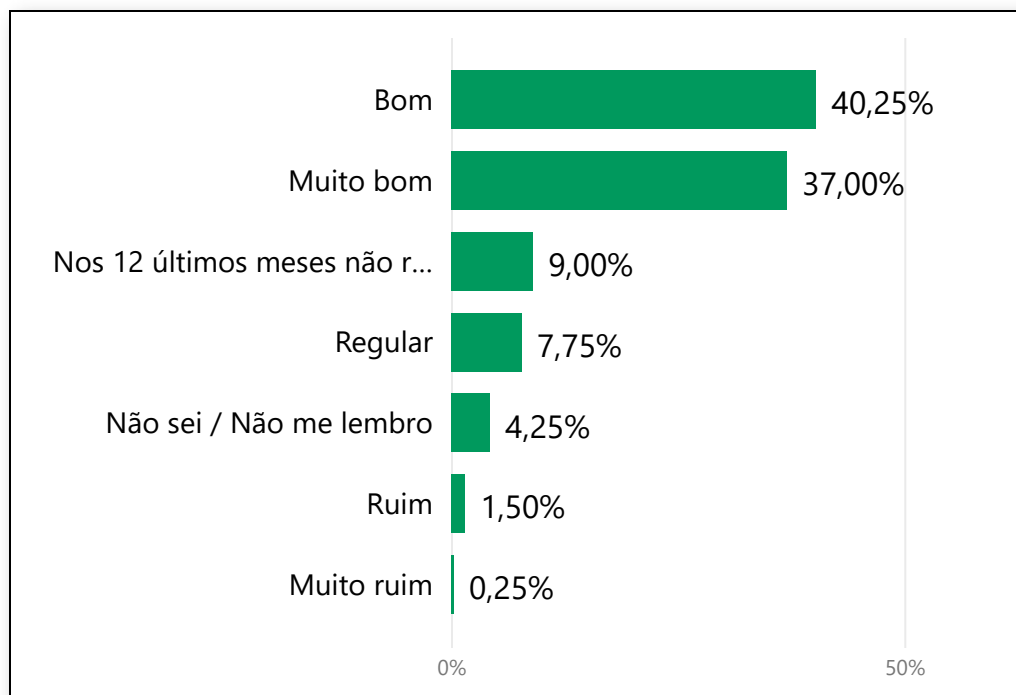
| Item                    | n   | %      | Erro Padrão | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|-------------------------|-----|--------|-------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Não                     | 228 | 57,00% | 2,50%       | 0,05                   | 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%           |

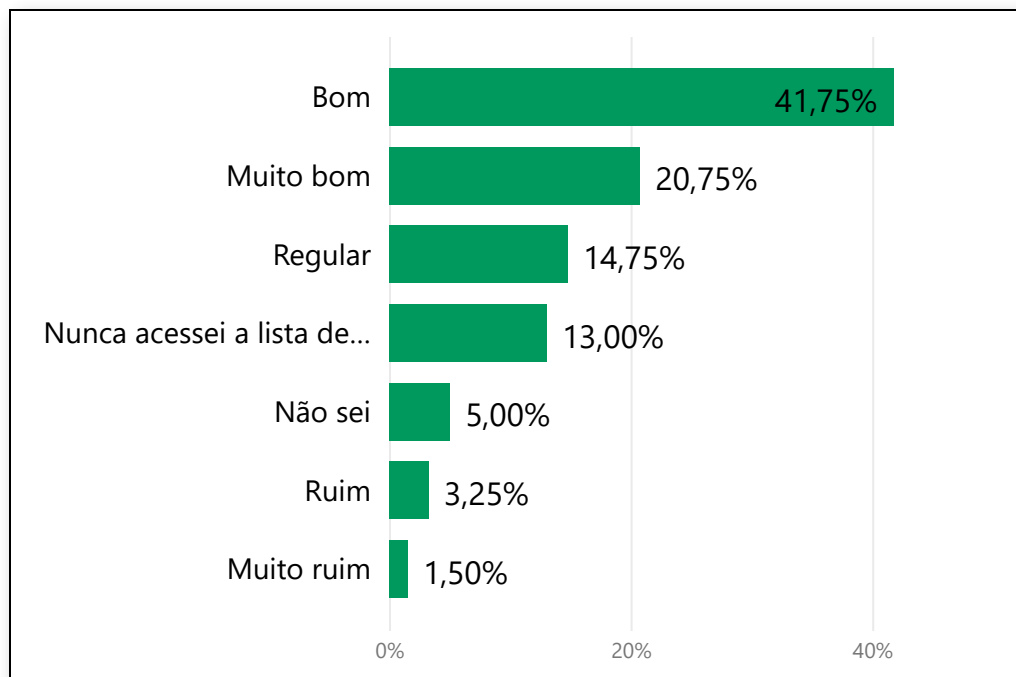


Atenção a Saúde

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)?



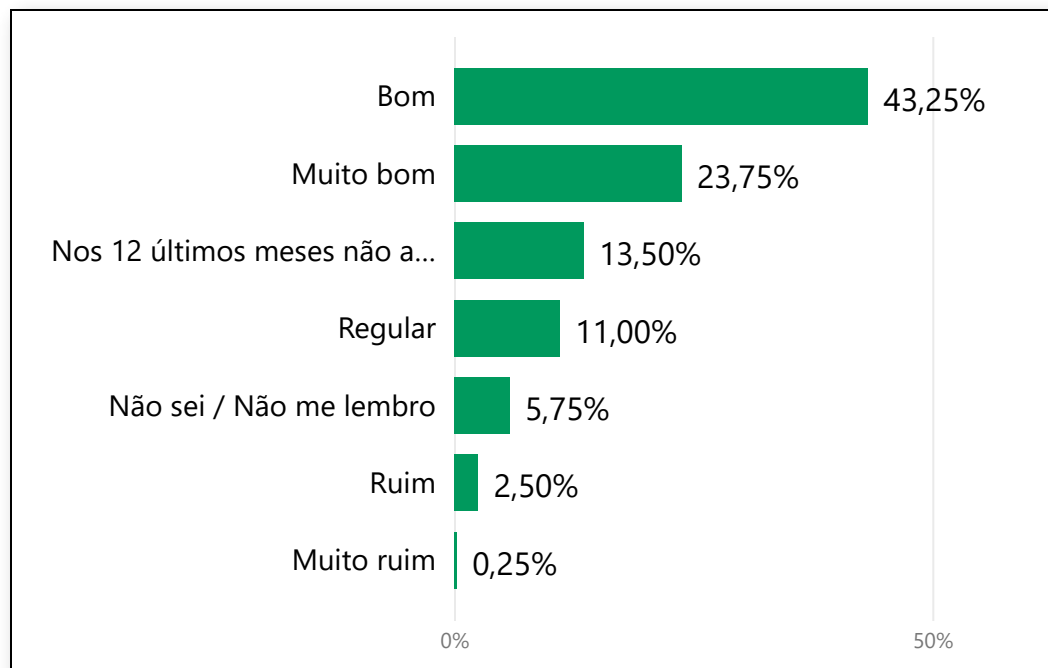
| Item  | n   | Soma de % | Erro Padrão | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|---|-----|-----------|-------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Bom   | 167 | 41,80%    | 2,50%       | 0,05                   | 36,90%          | 46,60%          |
| 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?



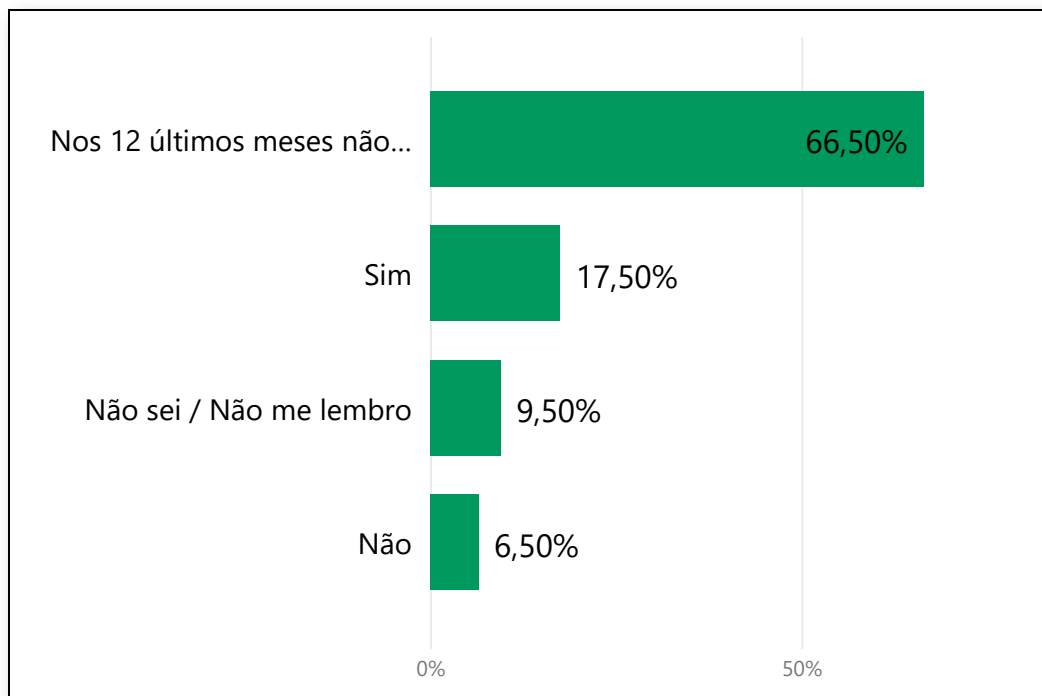
| Item   | n   | %      | Erro Padrão | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|--|-----|--------|-------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Bom  | 173 | 43,30% | 2,50%       | 0,05                   | 38,40%          | 48,10%          |
| Muito bom  | 95  | 23,80% | 2,10%       | 0,05                   | 19,60%          | 27,90%          |
| Nos 12 últimos meses não<br>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%           |

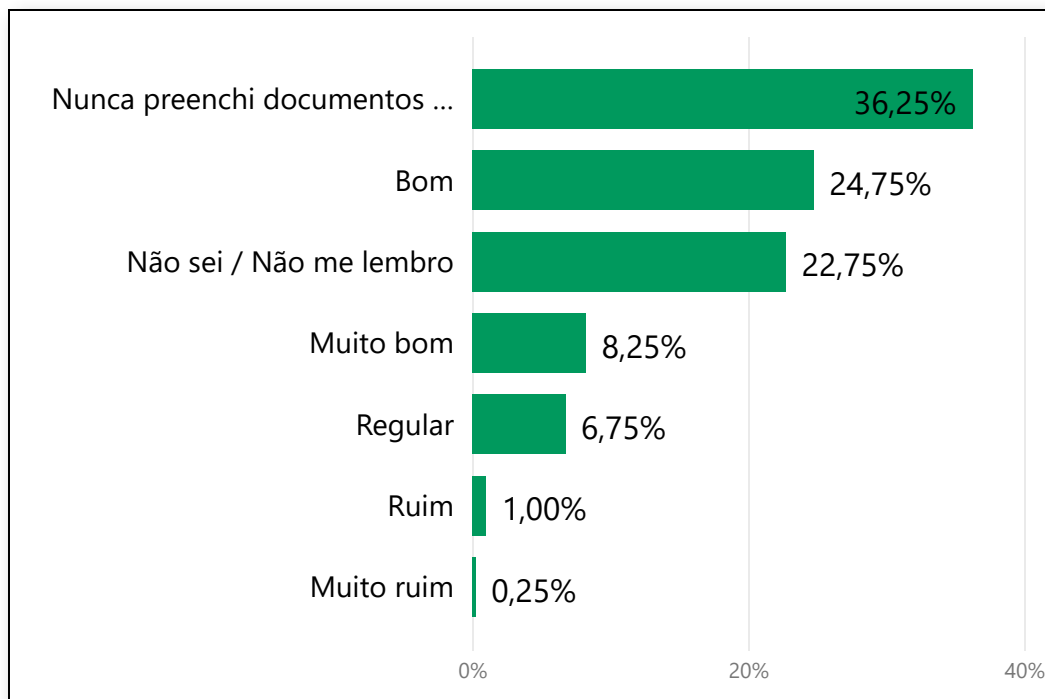
Canais de  
Atendimento da  
Operadora

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?



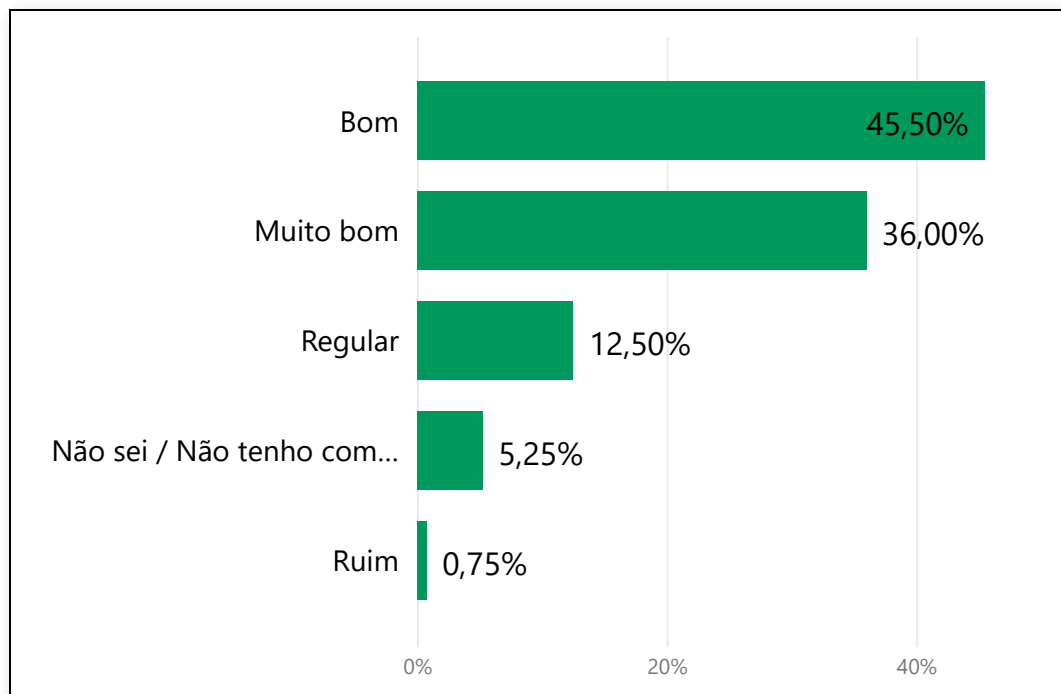
| Item  | n   | %      | Erro Padrão | Nível de Significância | Limite Inferior | Limite Superior |
|---|-----|--------|-------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 145 | 36,30% | 2,40%       | 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.