

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS

2023





INTRODUÇÃO DA PESQUISA

Unimed 
Mineiros

JUSTIFICATIVA

A **Unimed de Mineiros Cooperativa de Trabalho Médico**, registrada na ANS sob o número **357715**, conduziu uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos usuários dos seus planos de saúde. Esta iniciativa foi realizada em conformidade com os requisitos da Instrução Normativa DIDES 10/2022, estabelecida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo principal desta pesquisa é cumprir com as demandas da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). Os insights adquiridos com esta pesquisa são essenciais para impulsionar o processo de melhoria contínua na qualidade dos serviços oferecidos pela operadora de planos de saúde privados. Além disso, os resultados fornecerão suporte valioso para as ações regulatórias implementadas pela ANS.



INTRODUÇÃO DA PESQUISA

1

OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed de Mineiros Cooperativa de Trabalho Médico, registro ANS nº 357715, com os serviços prestados pela Operadora.

2

EMPRESA

A Unimed Federação Centro Brasileira elaborou e executou a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários da Unimed Mineiros.

3

PÚBLICO-ALVO

Todos os 6.606 beneficiários da Unimed Mineiros maiores de 18 anos.

4

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Lucas Siqueira Cheim
CONRE-1: 10732

5

AUDITOR INDEPENDENTE RESPONSÁVEL

Fernando Jorge Bortoletto
FJB Gestão Estratégica e Auditoria
CNPJ: 28.857.115/0001-16





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

UNIVERSO AMOSTRAL

Todos os 6.606 beneficiários da Unimed Mineiros com idade igual ou superior a 18 anos.

ANÁLISE PRELIMINAR QUANTO À QUALIDADE DOS DADOS DO CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS

Durante a análise, não foram identificadas inconsistências que demandassem uma revisão mais aprofundada nos cadastros mantidos pela operadora.

POPULAÇÃO AMOSTRADA

A população amostrada é composta por 6.606 beneficiários da Unimed Mineiros, com idade superior a 18 anos. Nesta população, 2.817 (43%) dos beneficiários são homens e 3.789 (57%) são mulheres. A idade média dos beneficiários é de 44 anos.





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

MÉTODO DA PESQUISA

Nessa pesquisa o método adotado é o quantitativo. Esse método possibilita gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo a análise estatística e a projeção dos resultados.

AMOSTRAGEM

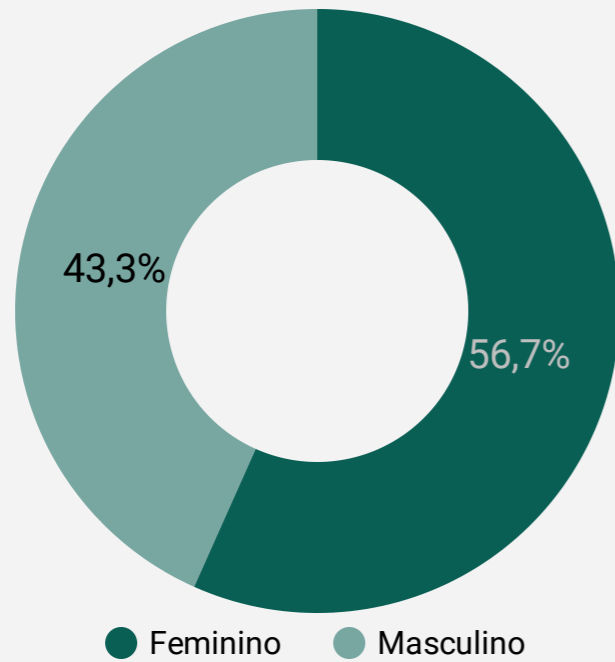
Neste estudo adotou-se a amostra aleatória estratificada para proporção de população finita com alocação proporcional nos estratos de faixa etária e sexo. Este tipo de amostra é a ideal quando se busca representar grupos diversos da população. Ela divide a população em estratos homogêneos, como faixa etária e gênero, garantindo que cada grupo seja representado proporcionalmente. Isso aumenta a precisão das estimativas para cada estrato, permitindo comparações significativas entre grupos e melhorando a representatividade da amostra como um todo.



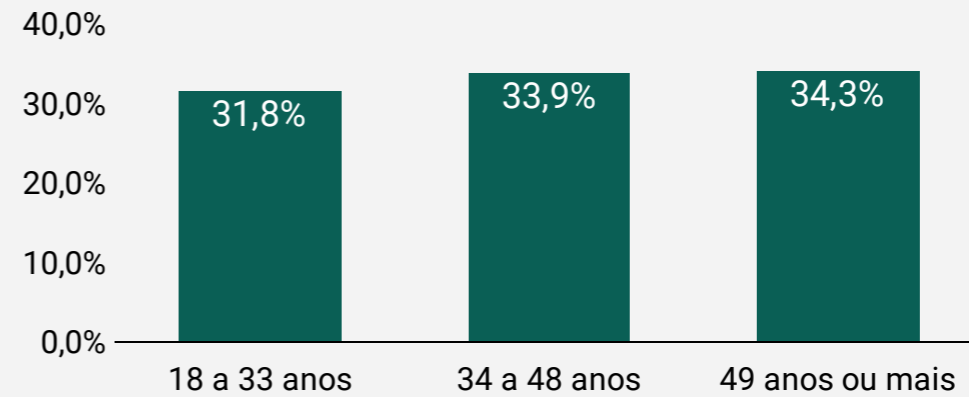


PERFIL DA AMOSTRA

Sexo



Faixa etária





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

AMOSTRA e MARGEM DE ERRO

Tamanho da amostra: 277 entrevistas
Erro amostral: 4,92%
Nível de confiança: 90%

INSTRUMENTO E TÉCNICA

Questionário estruturado contendo 10 questões, realizadas seguindo as questões do questionário estruturado fornecido pela ANS. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário online com Chatbot de texto, enviado aos beneficiários por links específicos via e-mail e WhatsApp. Além disso, foram realizadas entrevistas por telefone por intermédio de entrevistadores.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Período de planejamento da pesquisa: 5/2/2024 a 13/2/2024
Período de coleta das informações: 14/2/2024 a 29/2/2024





IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA

Através da plataforma SurveyMonkey, os entrevistados recebem links únicos para acessar o questionário, permitindo uma única resposta por participante. Após a conclusão das entrevistas, os dados são armazenados em bancos de dados restritos. O tempo entre a primeira e última pergunta é analisado estatisticamente, sendo descartado qualquer tempo de resposta que se distancie 3 desvios padrões do tempo médio. No caso das entrevistas conduzidas por telefone, um controle de qualidade interno é responsável por verificar o processo das entrevistas. Qualquer anomalia ou questão identificada é registrada para análise. Se houver necessidade, a entrevista em questão é descartada do conjunto de dados, mantendo a integridade e confiabilidade das informações coletadas. Por fim, ressalta-se que não foi identificada nenhuma circunstância de participação fraudulenta ou desatenta nesta pesquisa.

ERROS NÃO AMOSTRAIS

Não foram observados erros não amostrais que ensejassem a adoção de medidas de adequação.

TENTATIVAS DE ABORDAGEM

Para cada entrevistado foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Tendo por base estudos anteriores, percebemos que esta quantidade é a máxima que não gera reclamações posteriormente respectivas à pesquisa.





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

TAXA DE RESPONDENTES

A taxa de respondentes foi de 6,91%.

SITUAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS CONTATADOS

| Situação | Quantidade | % |
|---|------------|--------|
| Questionário concluído | 277 | 6,91% |
| O beneficiário não aceitou participar | 4 | 0,10% |
| Pesquisa incompleta | 28 | 0,70% |
| Não foi possível localizar o beneficiário | 695 | 17,34% |
| Outros* - demais classificações | 3004 | 74,34% |



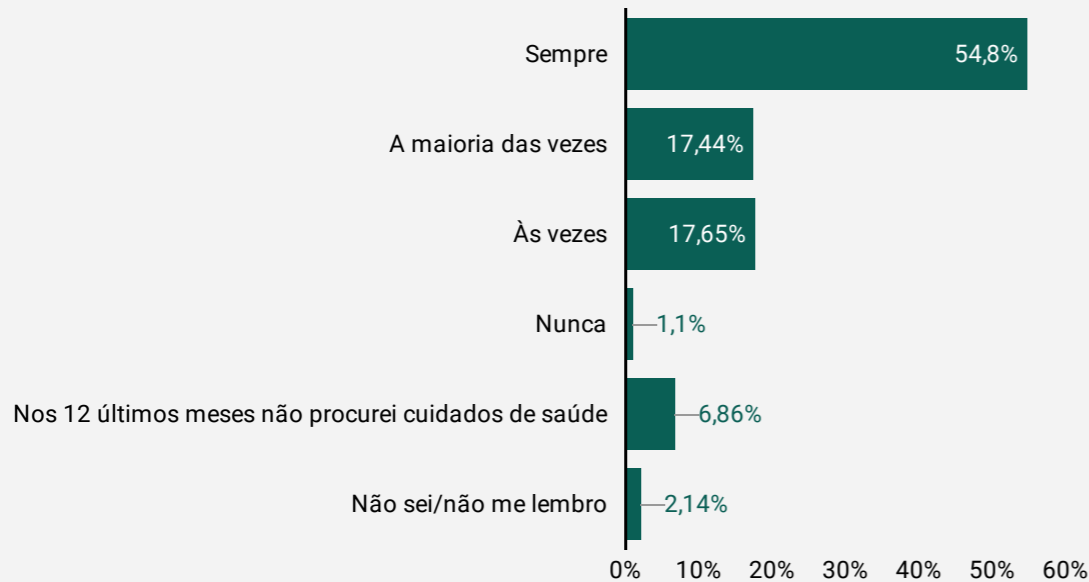


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

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
79,37%

Bottom2Box
1,19%

Com mais da metade dos usuários (54,80%) sempre conseguindo acessar cuidados de saúde, a Unimed Mineiros demonstra um alto nível de eficácia em atender as necessidades de saúde dos seus beneficiários, refletindo um serviço confiável e acessível.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Sempre | 152 | 54,80% | 2,96% | 4,88% | 10% | 49,92% | 59,69% |
| 2. A maioria das vezes | 48 | 17,44% | 2,27% | 3,75% | 10% | 13,69% | 21,19% |
| 3. Às vezes | 49 | 17,65% | 2,26% | 3,72% | 10% | 13,92% | 21,37% |
| 4. Nunca | 3 | 1,10% | 0,63% | 1,04% | 10% | 0,06% | 2,14% |
| 5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 19 | 6,86% | 1,47% | 2,43% | 10% | 4,43% | 9,3% |
| 6. Não sei/não me lembro | 6 | 2,14% | 0,86% | 1,42% | 10% | 0,72% | 3,56% |

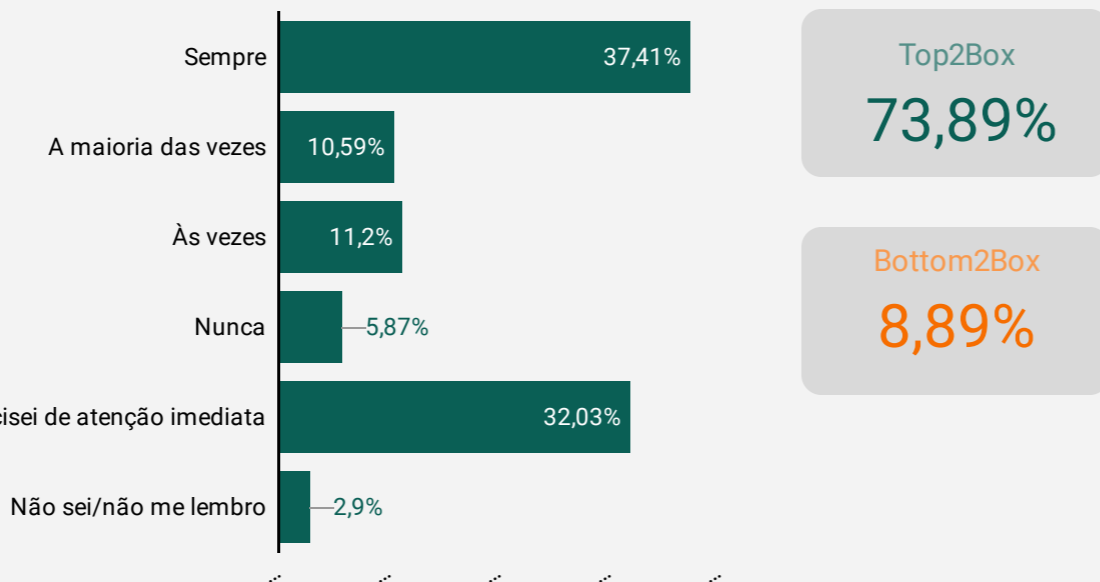


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

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?



Apesar de haver espaço para melhorias, uma grande parte dos usuários (37,41%) foi consistentemente atendida em situações de urgência, um indicativo de que a Unimed Mineiros é eficiente em responder a emergências.

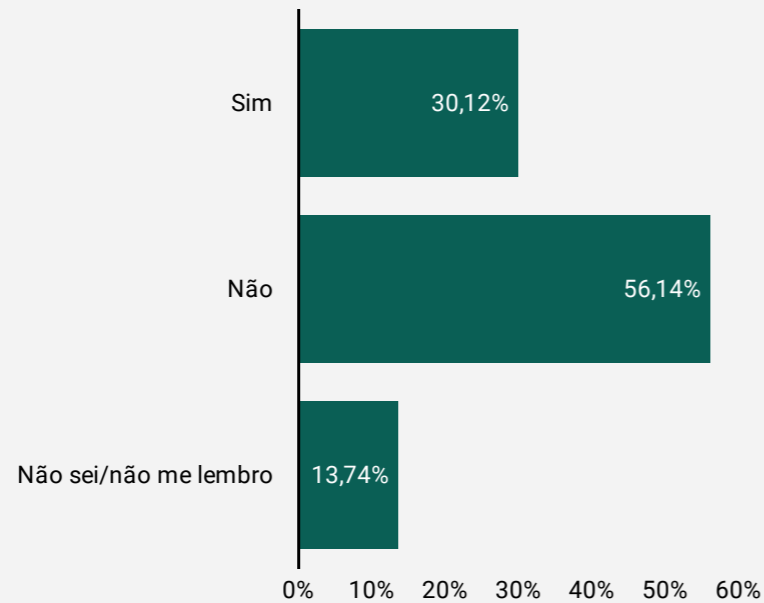
| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Sempre | 104 | 37,41% | 2,87% | 4,73% | 10% | 32,68% | 42,14% |
| 2. A maioria das vezes | 29 | 10,59% | 1,85% | 3,05% | 10% | 7,54% | 13,65% |
| 3. Às vezes | 31 | 11,20% | 1,9% | 3,13% | 10% | 8,07% | 14,33% |
| 4. Nunca | 16 | 5,87% | 1,41% | 2,33% | 10% | 3,54% | 8,21% |
| 5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata | 89 | 32,03% | 2,77% | 4,57% | 10% | 27,46% | 36,59% |
| 6. Não sei/não me lembro | 8 | 2,90% | 1,01% | 1,66% | 10% | 1,24% | 4,56% |



Atenção à Saúde

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?



A comunicação sobre a importância de consultas e exames preventivos alcançou 30,12% dos usuários, mostrando um comprometimento da Unimed Mineiros em promover a saúde preventiva, embora ainda exista espaço para ampliar esse alcance.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Sim | 83 | 30,12% | 2,69% | 4,44% | 10% | 25,68% | 34,57% |
| 2. Não | 156 | 56,14% | 2,95% | 4,87% | 10% | 51,27% | 61,01% |
| 3. Não sei/não me lembro | 38 | 13,74% | 2,04% | 3,37% | 10% | 10,37% | 17,11% |

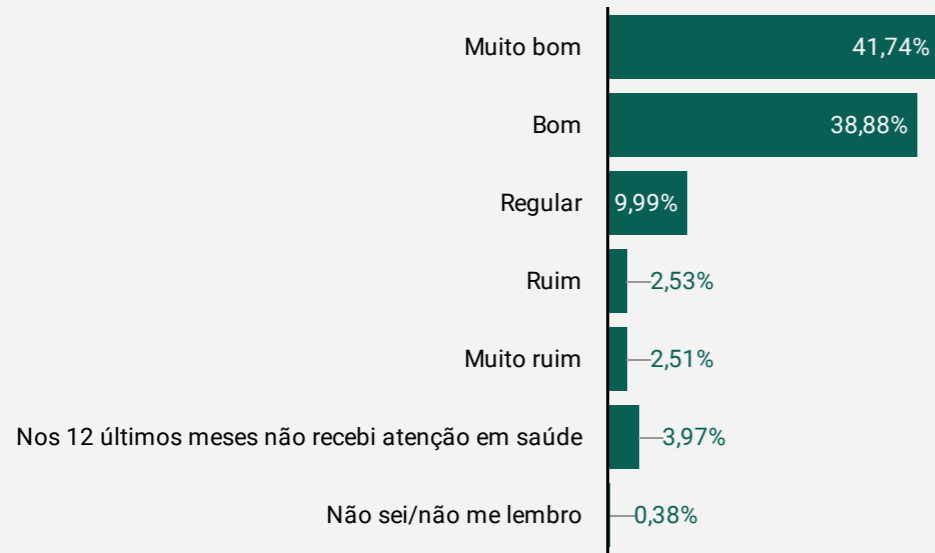


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

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

84,15%

Bottom2Box

5,28%

Uma grande maioria (80,62%) dos usuários está satisfeita com a atenção em saúde recebida, avaliando-a como 'Muito boa' ou 'Boa'. Isso indica um alto padrão de qualidade nos serviços de saúde oferecidos.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|---|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Muito bom | 115 | 41,74% | 2,84% | 4,68% | 10% | 37,06% | 46,42% |
| 2. Bom | 108 | 38,88% | 2,9% | 4,79% | 10% | 34,09% | 43,67% |
| 3. Regular | 28 | 9,99% | 1,78% | 2,94% | 10% | 7,05% | 12,93% |
| 4. Ruim | 7 | 2,53% | 0,94% | 1,55% | 10% | 0,98% | 4,08% |
| 5. Muito ruim | 7 | 2,51% | 0,93% | 1,54% | 10% | 0,97% | 4,05% |
| 6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 11 | 3,97% | 1,13% | 1,87% | 10% | 2,1% | 5,83% |
| 7. Não sei/não me lembro | 1 | 0,38% | 0,37% | 0,61% | 10% | 0% | 0,99% |

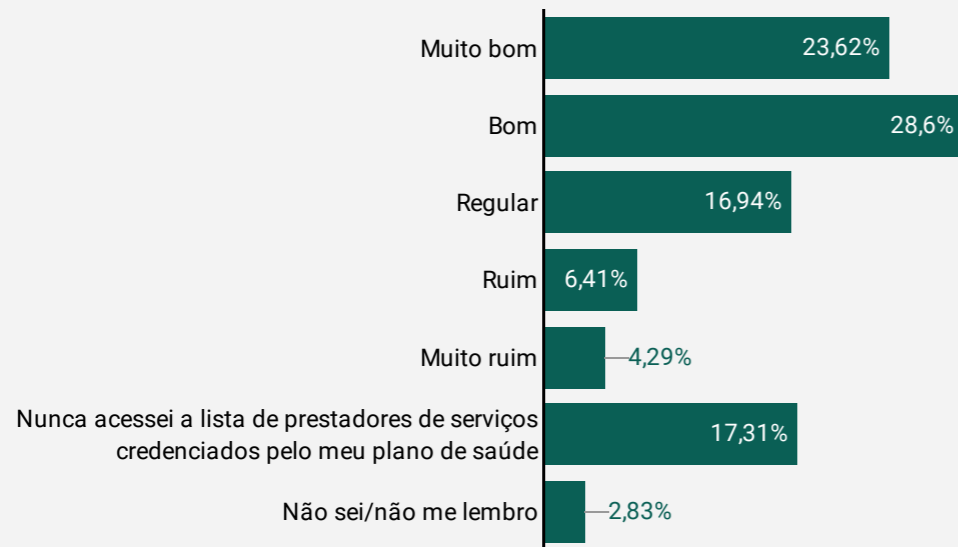


RESULTADOS DA PESQUISA

Atenção à Saúde

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
65,16%

Bottom2Box
13,57%

A maior parte dos usuários (52,21%) teve uma experiência positiva ao acessar a lista de prestadores credenciados. No entanto, um segmento significativo não utilizou esse recurso, sugerindo potenciais áreas para maior engajamento e informação.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--|----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Muito bom | 65 | 23,62% | 2,51% | 4,14% | 10% | 19,48% | 27,75% |
| 2. Bom | 79 | 28,60% | 2,72% | 4,49% | 10% | 24,12% | 33,09% |
| 3. Regular | 47 | 16,94% | 2,23% | 3,69% | 10% | 13,25% | 20,62% |
| 4. Ruim | 18 | 6,41% | 1,45% | 2,39% | 10% | 4,02% | 8,8% |
| 5. Muito ruim | 12 | 4,29% | 1,21% | 1,99% | 10% | 2,3% | 6,29% |
| 6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 48 | 17,31% | 2,27% | 3,75% | 10% | 13,56% | 21,06% |
| 7. Não sei/não me lembro | 8 | 2,83% | 0,98% | 1,62% | 10% | 1,21% | 4,46% |

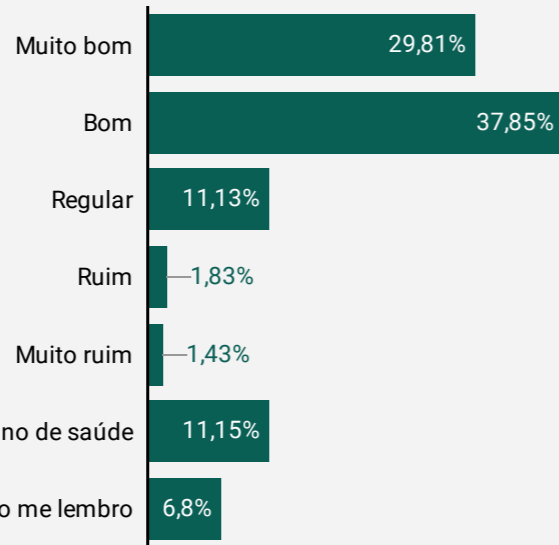


RESULTADOS DA PESQUISA

Canais de Relacionamento

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
82,38%

Bottom2Box
3,96%

Com 67,66% dos usuários avaliando positivamente o atendimento ao cliente, a Unimed Mineiros demonstra um compromisso forte com um serviço de atendimento eficiente e receptivo às necessidades dos usuários.

Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde

Não sei/não me lembro

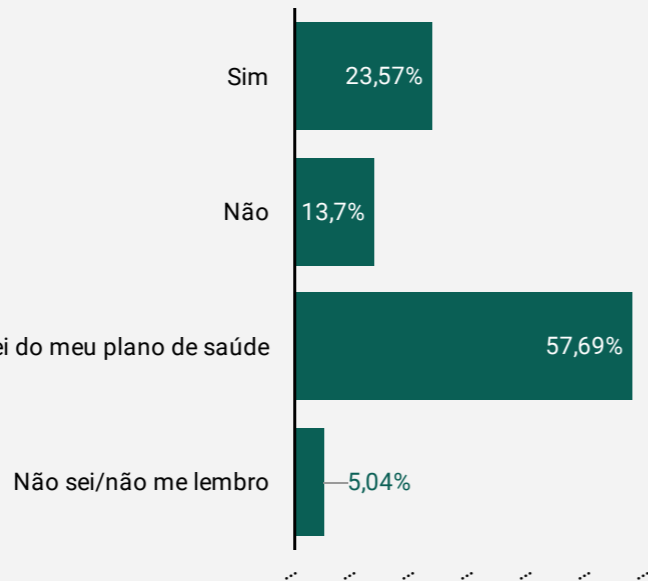
| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Muito bom | 82 | 29,81% | 2,66% | 4,39% | 10% | 25,42% | 34,19% |
| 2. Bom | 105 | 37,85% | 2,87% | 4,74% | 10% | 33,12% | 42,59% |
| 3. Regular | 31 | 11,13% | 1,87% | 3,09% | 10% | 8,04% | 14,22% |
| 4. Ruim | 5 | 1,83% | 0,8% | 1,33% | 10% | 0,5% | 3,15% |
| 5. Muito ruim | 4 | 1,43% | 0,71% | 1,17% | 10% | 0,26% | 2,6% |
| 6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 31 | 11,15% | 1,88% | 3,1% | 10% | 8,05% | 14,25% |
| 7. Não sei/não me lembro | 19 | 6,80% | 1,48% | 2,44% | 10% | 4,36% | 9,24% |



Canais de Relacionamento

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?



A maioria dos usuários (57,69%) não teve motivos para reclamar, e entre os que fizeram reclamações, um número expressivo teve suas demandas resolvidas, evidenciando uma abordagem eficaz no tratamento e resolução de problemas.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Sim | 65 | 23,57% | 2,54% | 4,2% | 10% | 19,37% | 27,77% |
| 2. Não | 38 | 13,70% | 2,06% | 3,4% | 10% | 10,3% | 17,1% |
| 3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde | 160 | 57,69% | 2,96% | 4,89% | 10% | 52,81% | 62,58% |
| 4. Não sei/não me lembro | 14 | 5,04% | 1,3% | 2,15% | 10% | 2,89% | 7,18% |

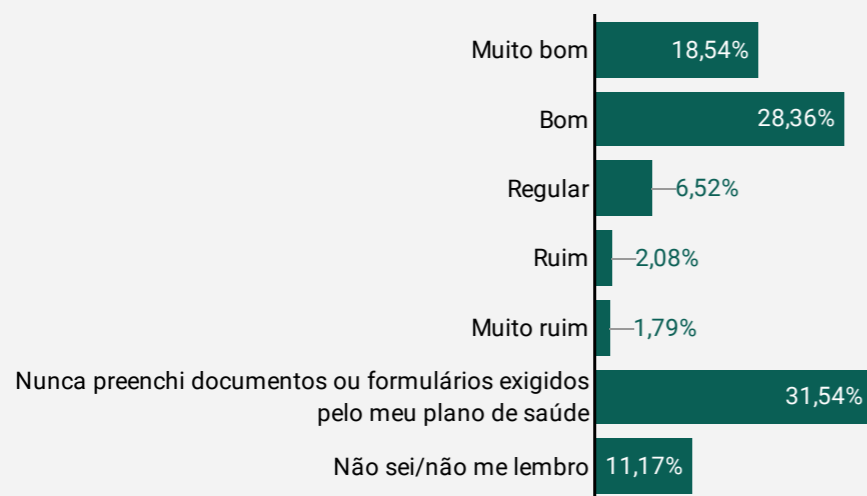


RESULTADOS DA PESQUISA

Canais de Relacionamento

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

81,76%

Bottom2Box

6,92%

Mais da metade dos usuários achou fácil lidar com a documentação (46,89%), destacando um processo administrativo bem-organizado e amigável ao usuário na Unimed Mineiros.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|--|----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Muito bom | 51 | 18,54% | 2,33% | 3,84% | 10% | 14,69% | 22,38% |
| 2. Bom | 79 | 28,36% | 2,7% | 4,45% | 10% | 23,91% | 32,81% |
| 3. Regular | 18 | 6,52% | 1,48% | 2,44% | 10% | 4,08% | 8,96% |
| 4. Ruim | 6 | 2,08% | 0,83% | 1,37% | 10% | 0,71% | 3,45% |
| 5. Muito ruim | 5 | 1,79% | 0,79% | 1,3% | 10% | 0,48% | 3,09% |
| 6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 87 | 31,54% | 2,71% | 4,47% | 10% | 27,08% | 36,01% |
| 7. Não sei/não me lembro | 31 | 11,17% | 1,86% | 3,08% | 10% | 8,1% | 14,25% |

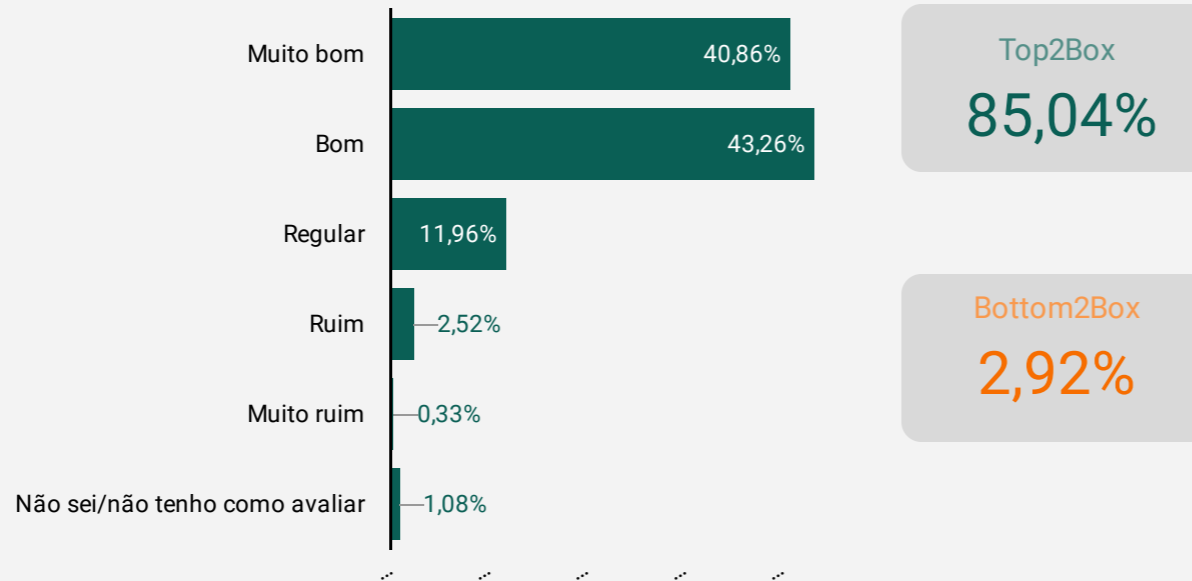


RESULTADOS DA PESQUISA

Avaliação Geral

9

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



Uma avaliação geral muito positiva do plano é evidente, com 84,11% dos usuários classificando-o como 'Muito bom' ou 'Bom', ressaltando a satisfação geral com o plano de saúde.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|-----------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Muito bom | 113 | 40,86% | 2,89% | 4,76% | 10% | 36,09% | 45,62% |
| 2. Bom | 120 | 43,26% | 2,96% | 4,88% | 10% | 38,38% | 48,14% |
| 3. Regular | 33 | 11,96% | 1,94% | 3,2% | 10% | 8,76% | 15,16% |
| 4. Ruim | 7 | 2,52% | 0,93% | 1,54% | 10% | 0,98% | 4,05% |
| 5. Muito ruim | 1 | 0,33% | 0,33% | 0,54% | 10% | 0% | 0,87% |
| 6. Não sei/não tenho como avaliar | 3 | 1,08% | 0,62% | 1,02% | 10% | 0,06% | 2,1% |



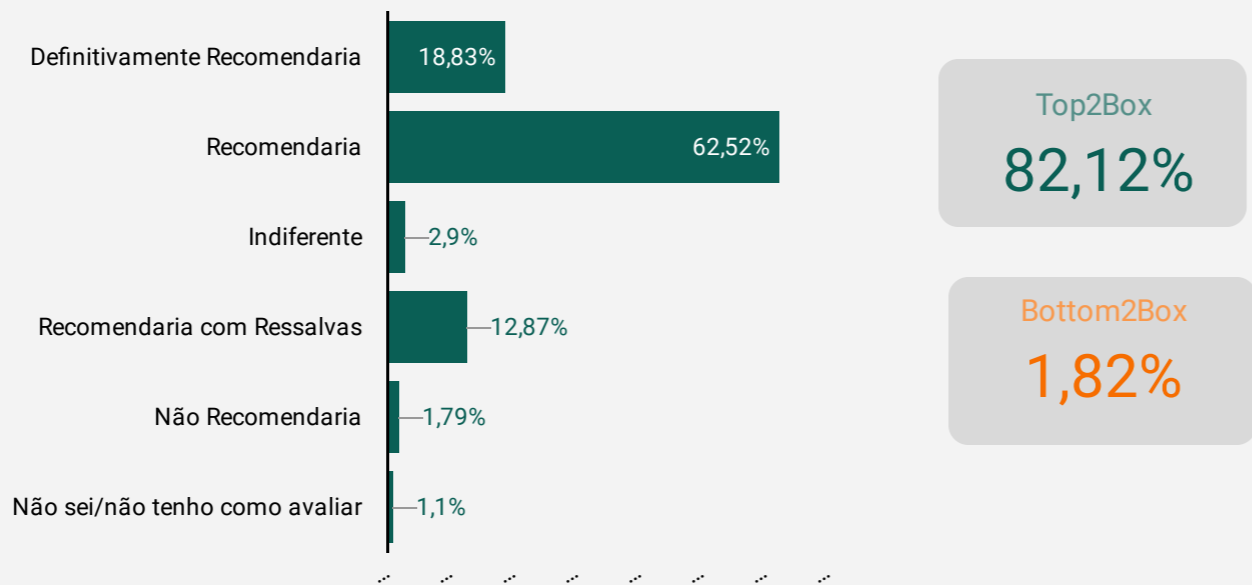
RESULTADOS DA PESQUISA



Avaliação Geral

10

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



A disposição dos usuários para recomendar o plano de saúde é alta, com 81,34% indicando que recomendaria a Unimed Mineiros, um forte indicador de confiança e satisfação com os serviços prestados.

| Resposta | n | % | Erro padrão | Erro amostral | Nível de Significância | Limite inferior | Limite superior |
|-----------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Definitivamente Recomendaria | 52 | 18,83% | 2,33% | 3,85% | 10% | 14,98% | 22,68% |
| 2. Recomendaria | 173 | 62,52% | 2,88% | 4,75% | 10% | 57,76% | 67,27% |
| 3. Indiferente | 8 | 2,90% | 1,01% | 1,66% | 10% | 1,24% | 4,56% |
| 4. Recomendaria com Ressalvas | 36 | 12,87% | 1,98% | 3,26% | 10% | 9,61% | 16,13% |
| 5. Não Recomendaria | 5 | 1,79% | 0,79% | 1,3% | 10% | 0,48% | 3,09% |
| 6. Não sei/não tenho como avaliar | 3 | 1,10% | 0,63% | 1,04% | 10% | 0,06% | 2,14% |



CONCLUSÃO DA PESQUISA

Os resultados da pesquisa refletem uma percepção muito positiva da Unimed Mineiros, com os usuários expressando alto grau de satisfação em várias dimensões, desde a qualidade do atendimento em saúde até o atendimento ao cliente e a facilidade de lidar com a documentação. A disposição para recomendar o plano de saúde a outros é particularmente reveladora, destacando a confiança e o valor percebido pelos usuários nos serviços oferecidos.

Além disso, a Unimed Mineiros demonstra eficiência notável nos serviços essenciais, fornecendo acesso confiável a cuidados de saúde e atendendo de maneira eficaz as necessidades de urgência e emergência. A atenção positiva ao cliente e a resolução efetiva de reclamações complementam essa eficácia, contribuindo para uma experiência de saúde abrangente e satisfatória.

Embora a Unimed Mineiros já desfrute de uma reputação positiva, existe uma oportunidade de melhorar ainda mais, especialmente no que diz respeito à promoção da saúde preventiva. Ampliar as comunicações sobre cuidados preventivos pode enriquecer ainda mais a experiência dos beneficiários, apoiando um compromisso contínuo com a melhoria da saúde e do bem-estar. Ao manter os altos padrões já estabelecidos e buscar melhorias contínuas, a Unimed Mineiros está bem posicionada para reforçar ainda mais sua posição como uma operadora de saúde de escolha na comunidade.



