



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários **ANS**

Unimed Tatuí

2022

Objetivos

O objetivo principal da pesquisa é mensurar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora Unimed Tatuí.

A aplicação da pesquisa de satisfação sobre os serviços oferecidos pela Operadora foi embasada pelo Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, elaborado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ele compõe o Programa de Qualificação para as Operadoras (PQO).

A descrição técnica estatística da condução e resultados da pesquisa está disponível no documento Parecer da Auditoria Independente, termos legais assinados e Relatório Final original com os resultados da pesquisa de satisfação 2022.

Condução da pesquisa e características dos entrevistados

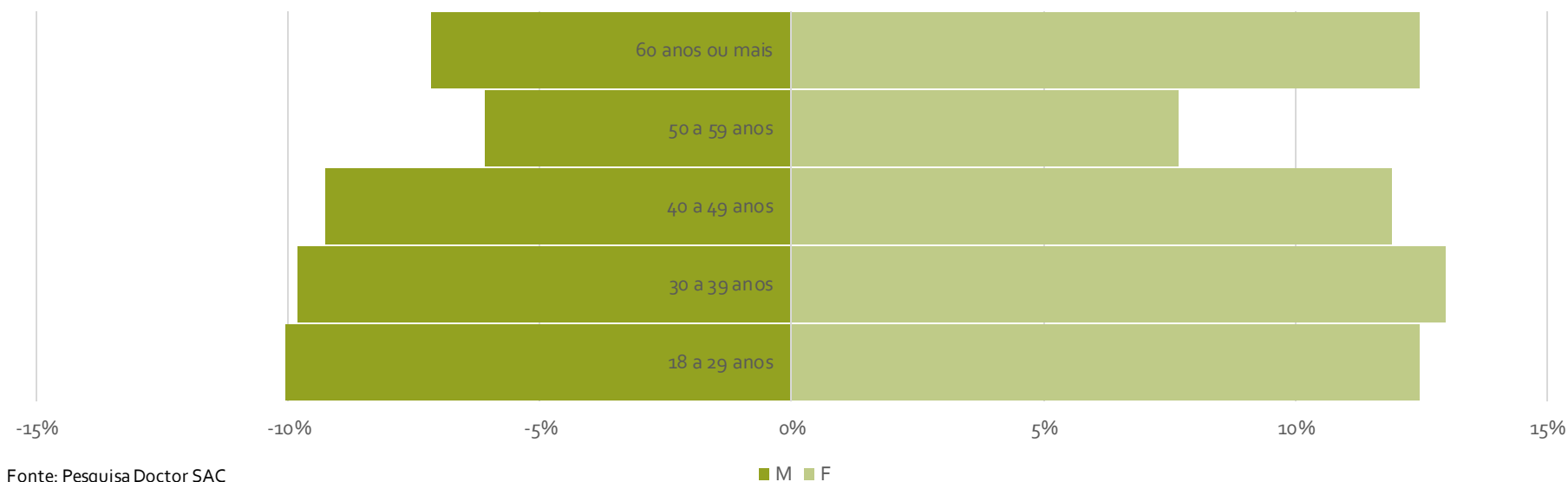
PLANEJAMENTO AMOSTRAL

Condução da pesquisa

- Responsável técnico da pesquisa: José Maria de Lima Junior
- Registro Profissional 7954-A - CONRE – 2ª Região
- Empresa responsável pela coleta dos dados da pesquisa: Doctor SAC
- Consultoria responsável pela auditoria independente: Sandro Chun - CPF: 021.002.307-43
- Amostra Aleatória Estratificada.
- Método de coleta: entrevistas via telefone.
- Tamanho do universo amostral: 13.232 beneficiários.
- Tamanho da amostra: 377 entrevistados para uma margem de erro de 4,975% e um nível de confiança ou significância de 95%.

- **Período de planejamento da pesquisa: 19 de abril de 2022 até 25 de abril de 2022.**
- **Período de coleta: 02 de maio de 2022 até 26 de maio de 2022.**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora UNIMED TATUÍ ativos em janeiro de 2022, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.**
- **Taxa de Respondentes: 60,42%.**
- **Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.**

Composição dos Estratos



O gráfico acima mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita o sexo feminino.

Os percentuais por sexo e grupo etário dos estratos acima refletem fidedignamente as proporções da população na amostra.

Com isso, percebe-se claramente a assimetria que existe entre os sexos havendo predominância de mulheres e sendo o grupo etário de 30 a 39 anos de idade aquele com a maior proporção de entrevistados.

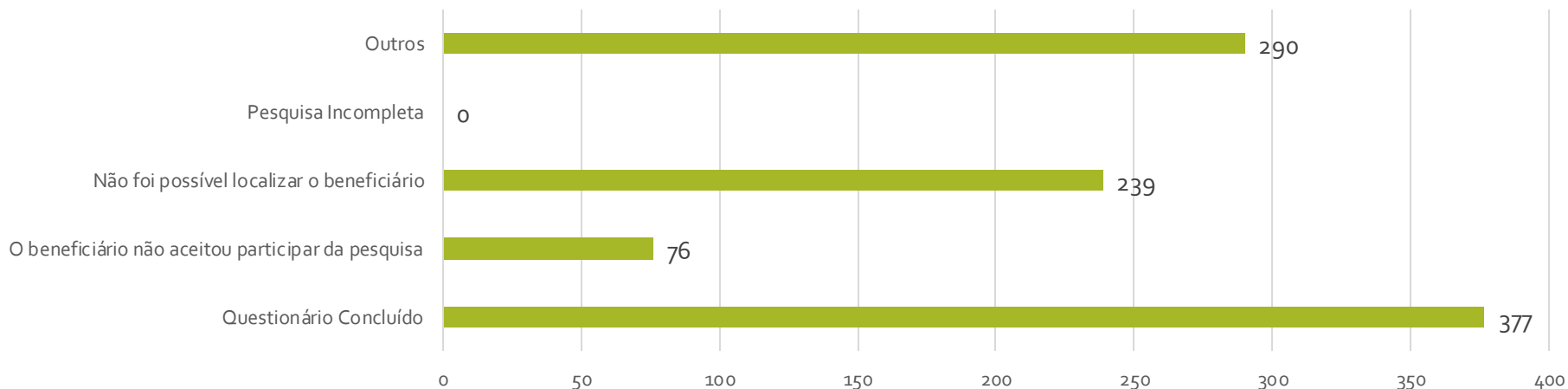
Características Gerais dos Entrevistados

Masculino x Feminino



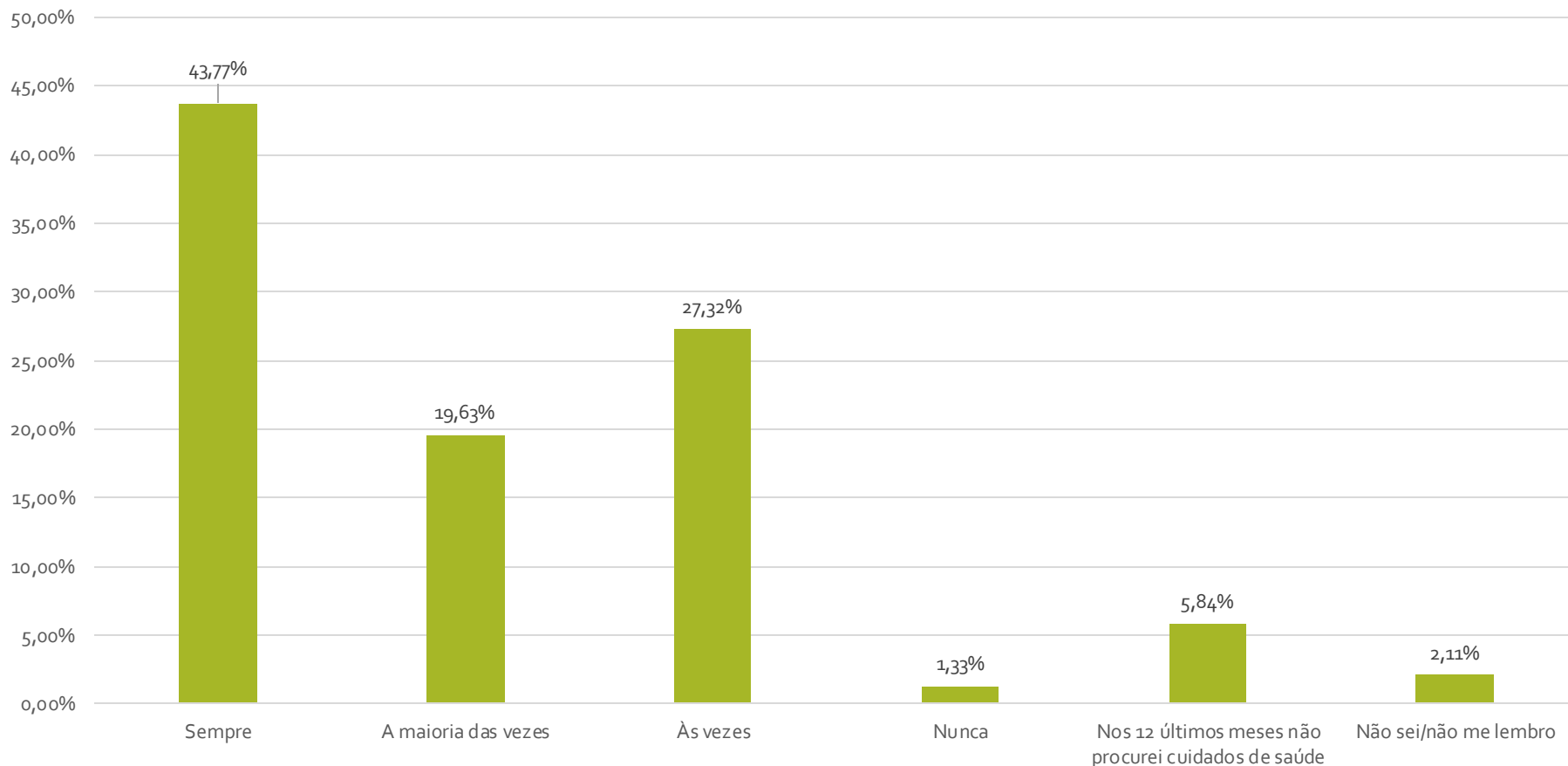
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Quantidade de Respondentes



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

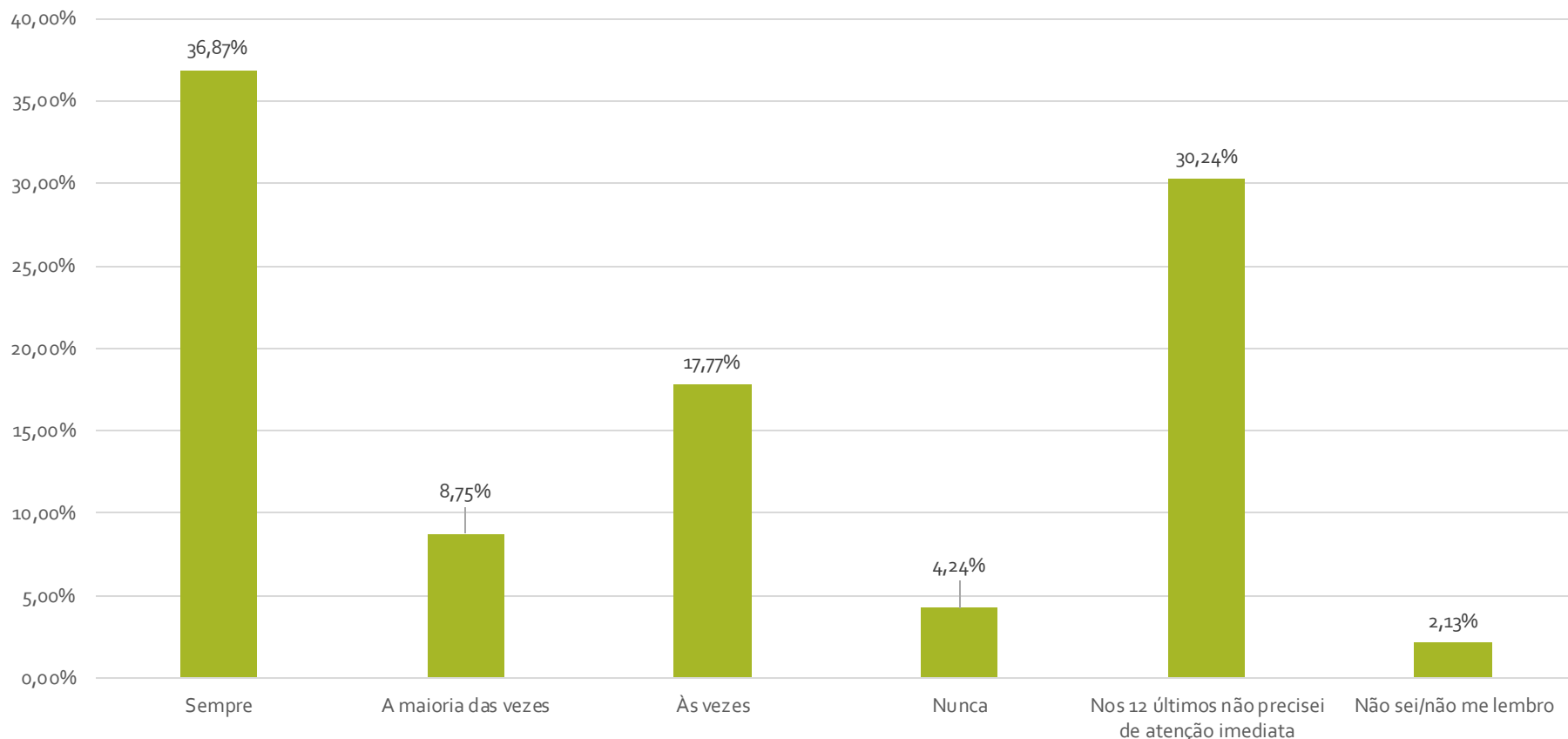
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

63% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED TATUÍ quando necessitaram dos seus serviços como consultas, exames ou tratamentos, sendo que 44% disseram que sempre foram atendidos.

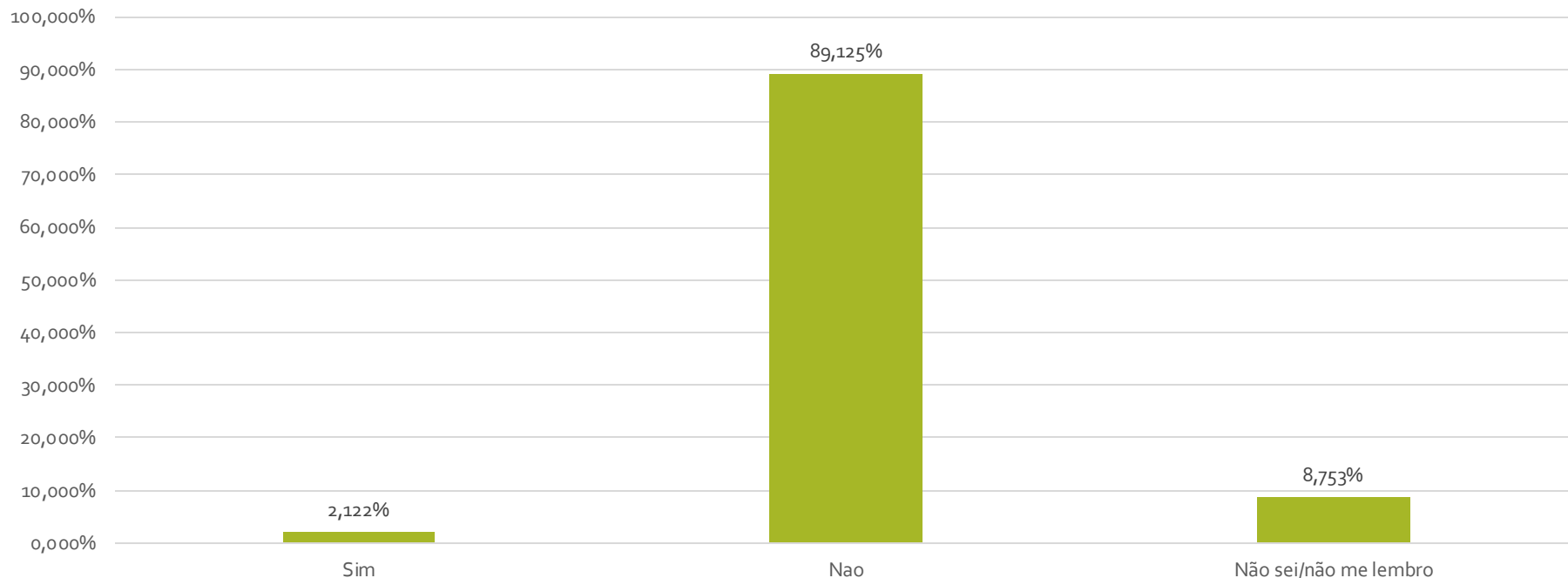
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

46% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com a UNIMED TATUÍ quando necessitaram de atenção imediata.

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?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Por outro lado, 89% dos respondentes disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos demonstrando a necessidade da UNIMED TATUÍ rever seus processos nesse sentido, pois consultas e exames preventivos podem agir no diagnóstico precoce de morbidades e mitigando o risco da carteira, em termos de severidade e custo.

Estatísticas por Perguntas

P1	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Sempre	165	165	43,77%	44%
A maioria das vezes	74	239	19,63%	63%
Às vezes	103	342	27,32%	91%
Nunca	5	347	1,33%	92%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	22	369	5,84%	98%
Não sei/não me lembro	8	377	2,11%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

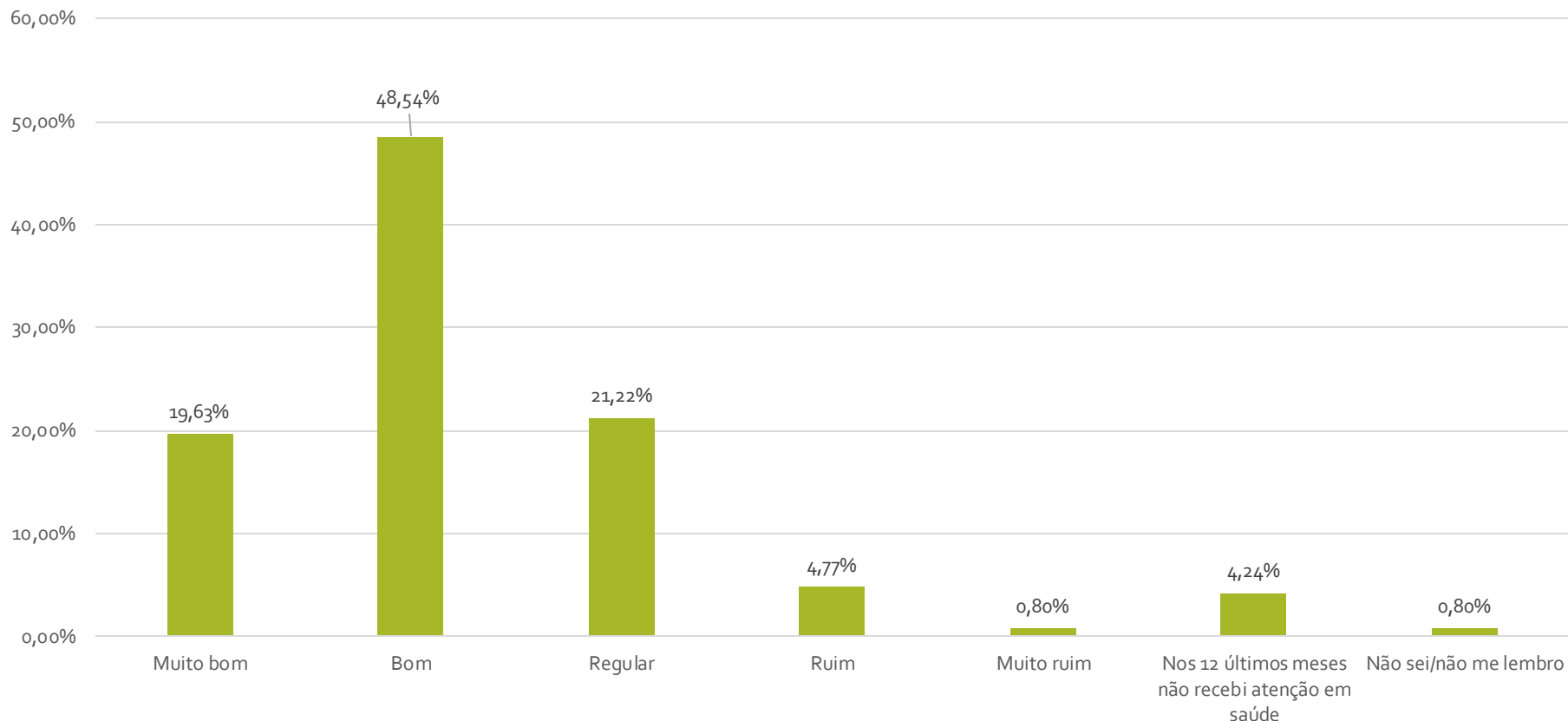
P2	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Sempre	139	139	36,87%	37%
A maioria das vezes	33	172	8,75%	46%
Às vezes	67	239	17,77%	63%
Nunca	16	255	4,24%	68%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	114	369	30,24%	98%
Não sei/não me lembro	8	377	2,13%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P3	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Sim	8	8	2,122%	2%
Nao	336	344	89,125%	91%
Não sei/não me lembro	33	377	8,753%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

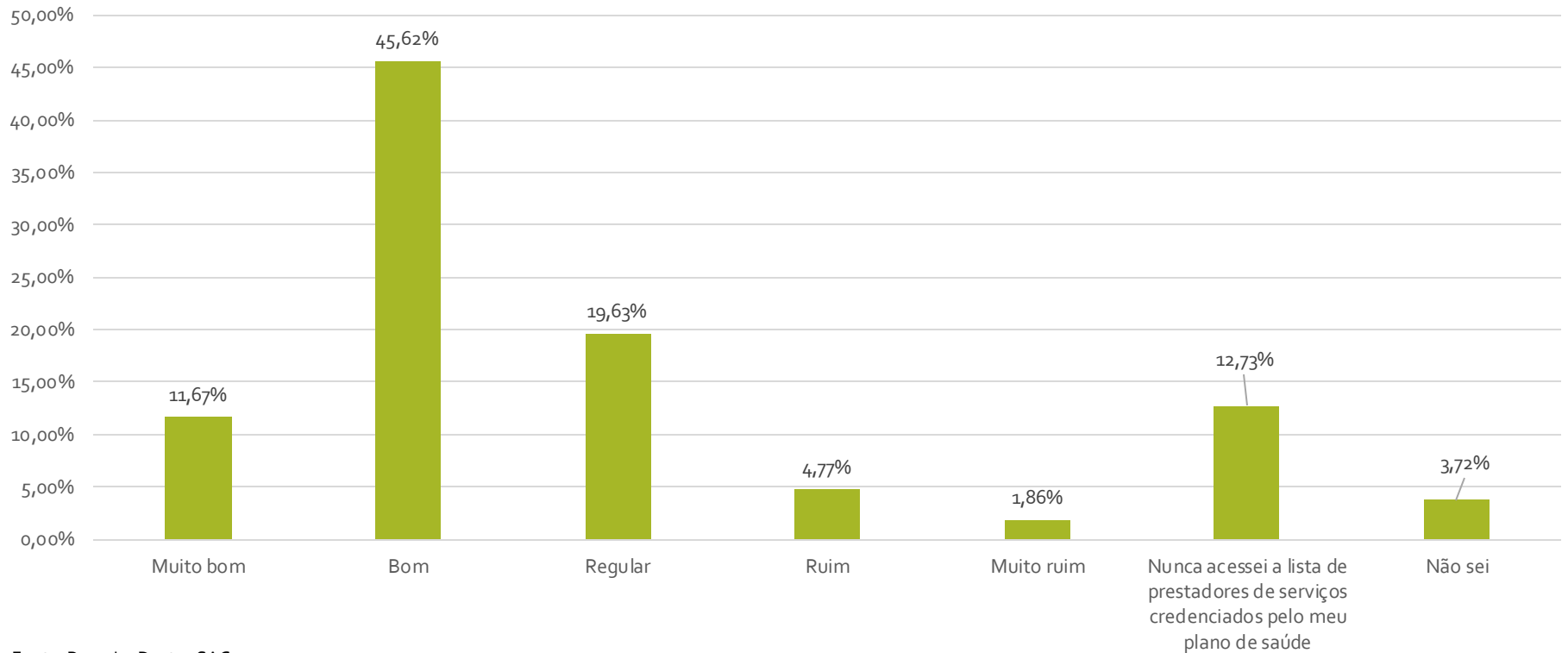
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

68% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com a UNIMED TATUÍ. Em contraponto, apenas 6% acenaram negativamente para este quesito.

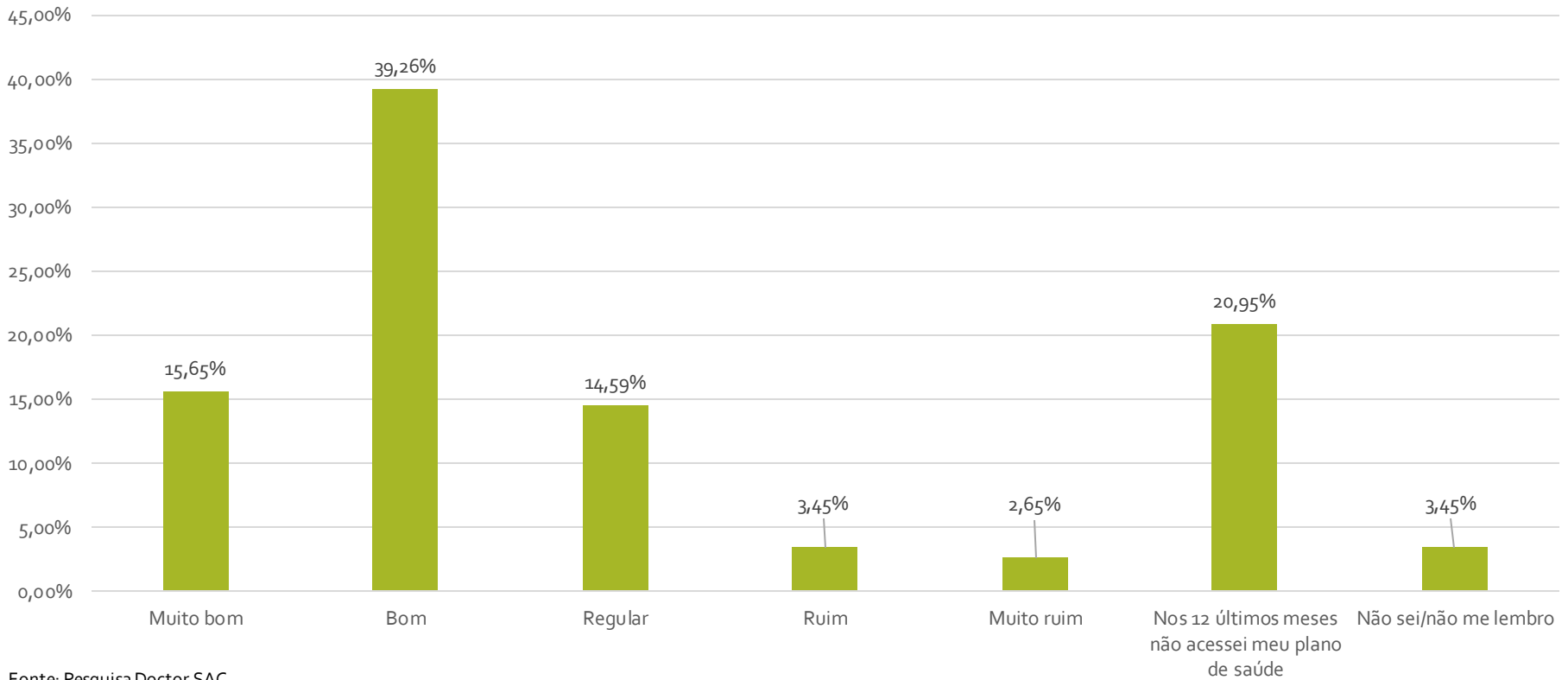
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular,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



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

57% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação posicionaram-se positivamente nesta pergunta quanto a lista de credenciados e o seu meio disponibilização junto à UNIMED TATUÍ mostrando que a Empresa fornece um serviço de qualidade, de acordo com a opinião de seus clientes.

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?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

55% dos respondentes avaliaram de forma positiva sua experiência com a UNIMED TATUÍ quanto aos serviços de atendimento e 6% se posicionaram de forma negativa.

Estatísticas por Perguntas

P4	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Muito bom	74	74	19,63%	20%
Bom	183	257	48,54%	68%
Regular	80	337	21,22%	89%
Ruim	18	355	4,77%	94%
Muito ruim	3	358	0,80%	95%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	16	374	4,24%	99%
Não sei/não me lembro	3	377	0,80%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

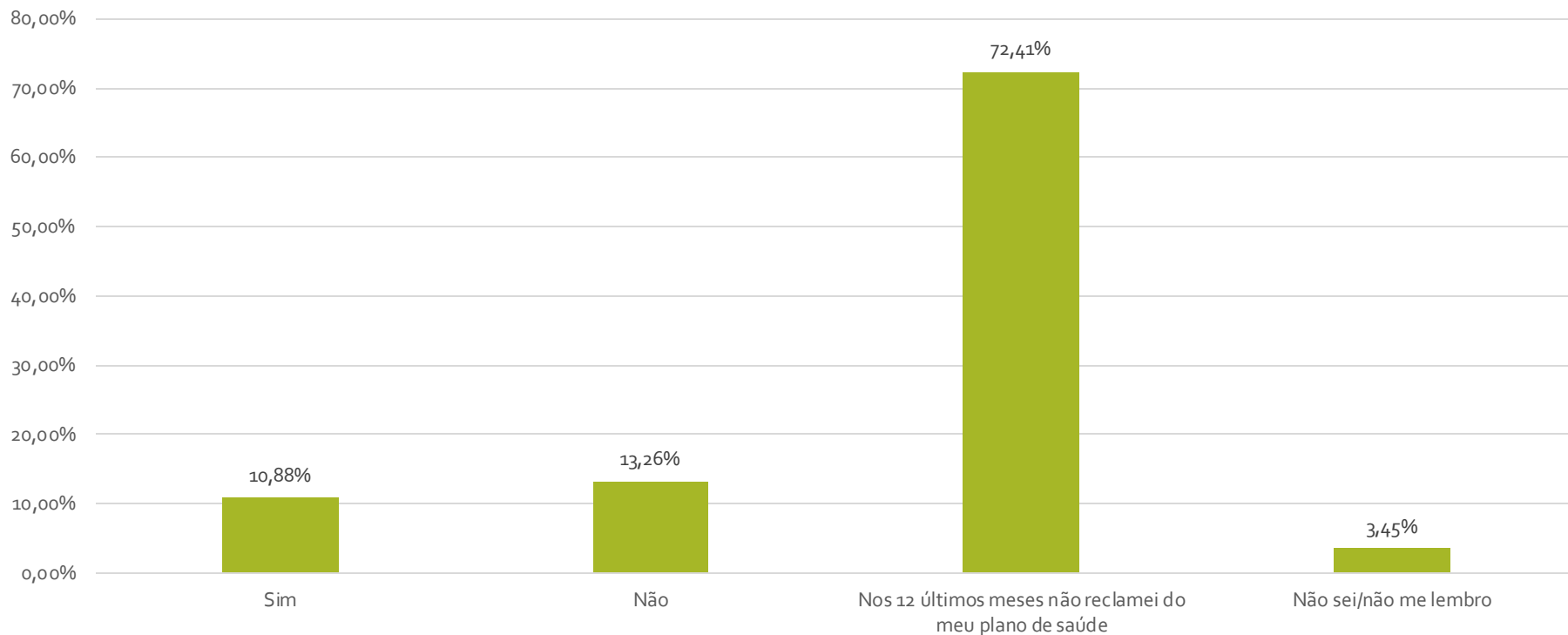
P5	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Muito bom	44	44	11,67%	12%
Bom	172	216	45,62%	57%
Regular	74	290	19,63%	77%
Ruim	18	308	4,77%	82%
Muito ruim	7	315	1,86%	84%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	48	363	12,73%	96%
Não sei	14	377	3,72%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P6	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Muito bom	59	59	15,65%	16%
Bom	148	207	39,26%	55%
Regular	55	262	14,59%	69%
Ruim	13	275	3,45%	73%
Muito ruim	10	285	2,65%	76%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	79	364	20,95%	97%
Não sei/não me lembro	13	377	3,45%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

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?

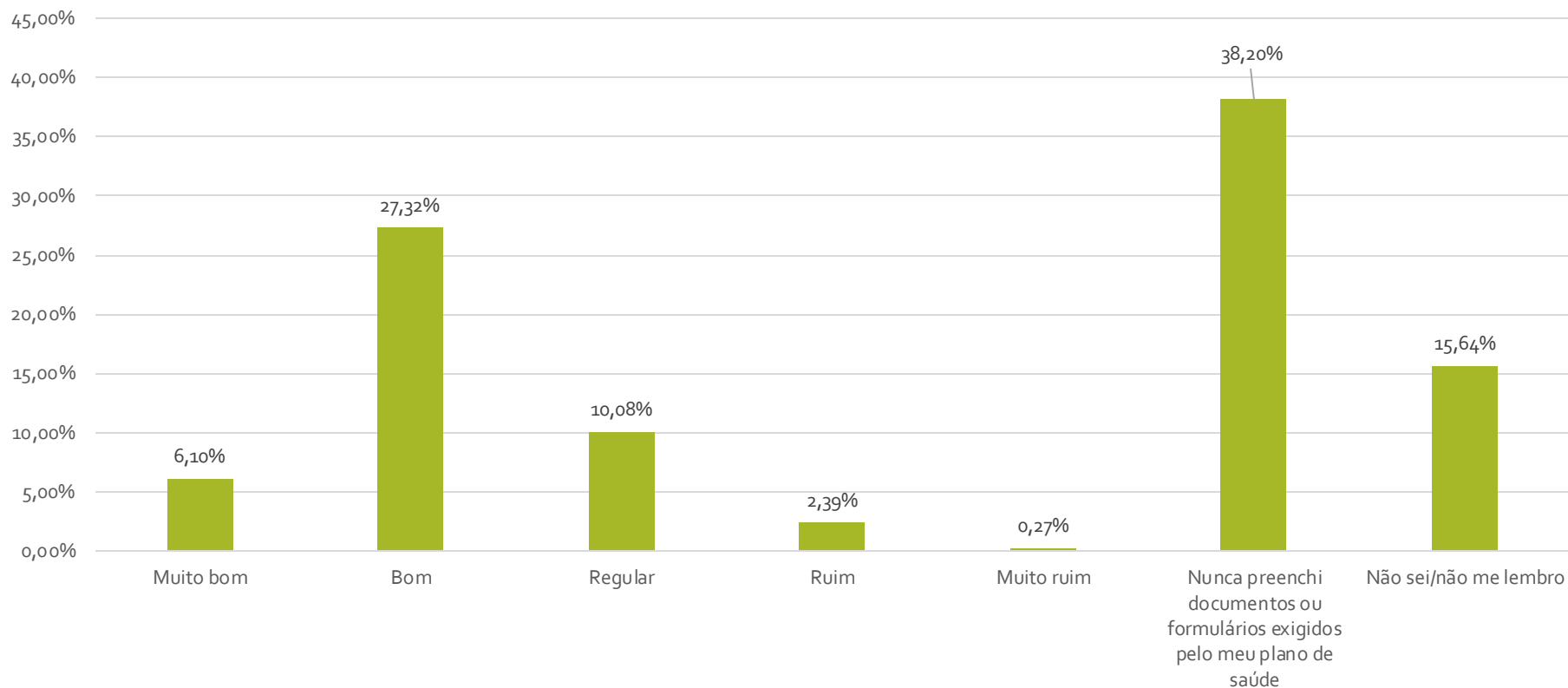


Fonte: Pesquisa Doctor SAC

11% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação da UNIMED TATUÍ disseram que tiveram suas reclamações atendidas, 13% reclamaram que não tiveram suas reclamações atendidas.

Por outro lado, 73% disseram que não reclamaram nos últimos 12 meses somados aos 3% que declararam não saber ou não lembrar, talvez isto seja pelo fato destes entrevistados não terem do que reclamar, indicando possivelmente não possuir insatisfação com os serviços prestados.

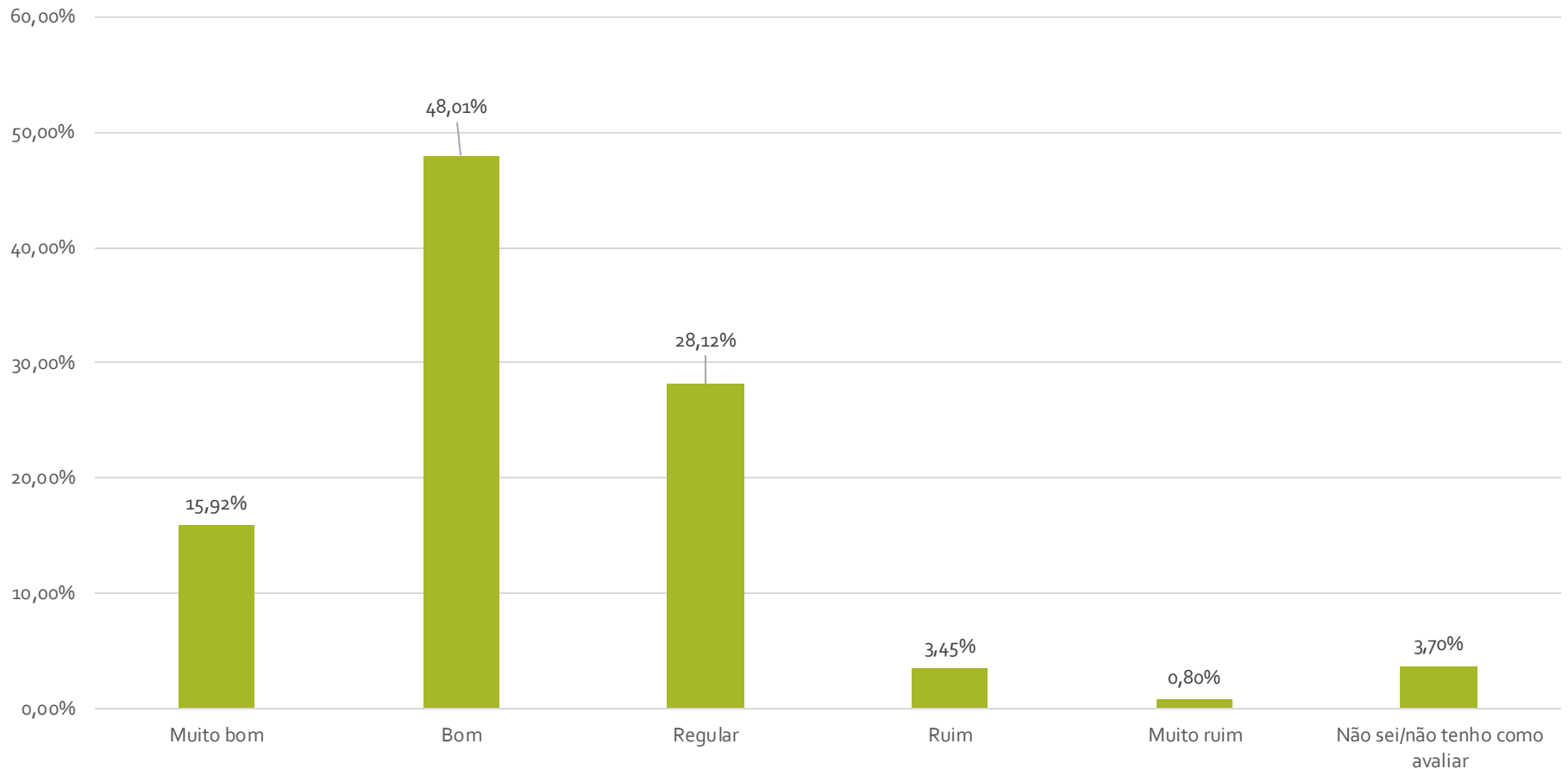
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Pesquisa Doctor SAC

33% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pela UNIMED TATUÍ quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que apenas 3% avaliaram negativamente este quesito, enquanto que 38% nunca preencheram documentos ou formulários e, portanto, não sabem avaliar esta pergunta e se somam ao 16% que não sabem ou não lembram, totalizando quase 54% dos respondentes.

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

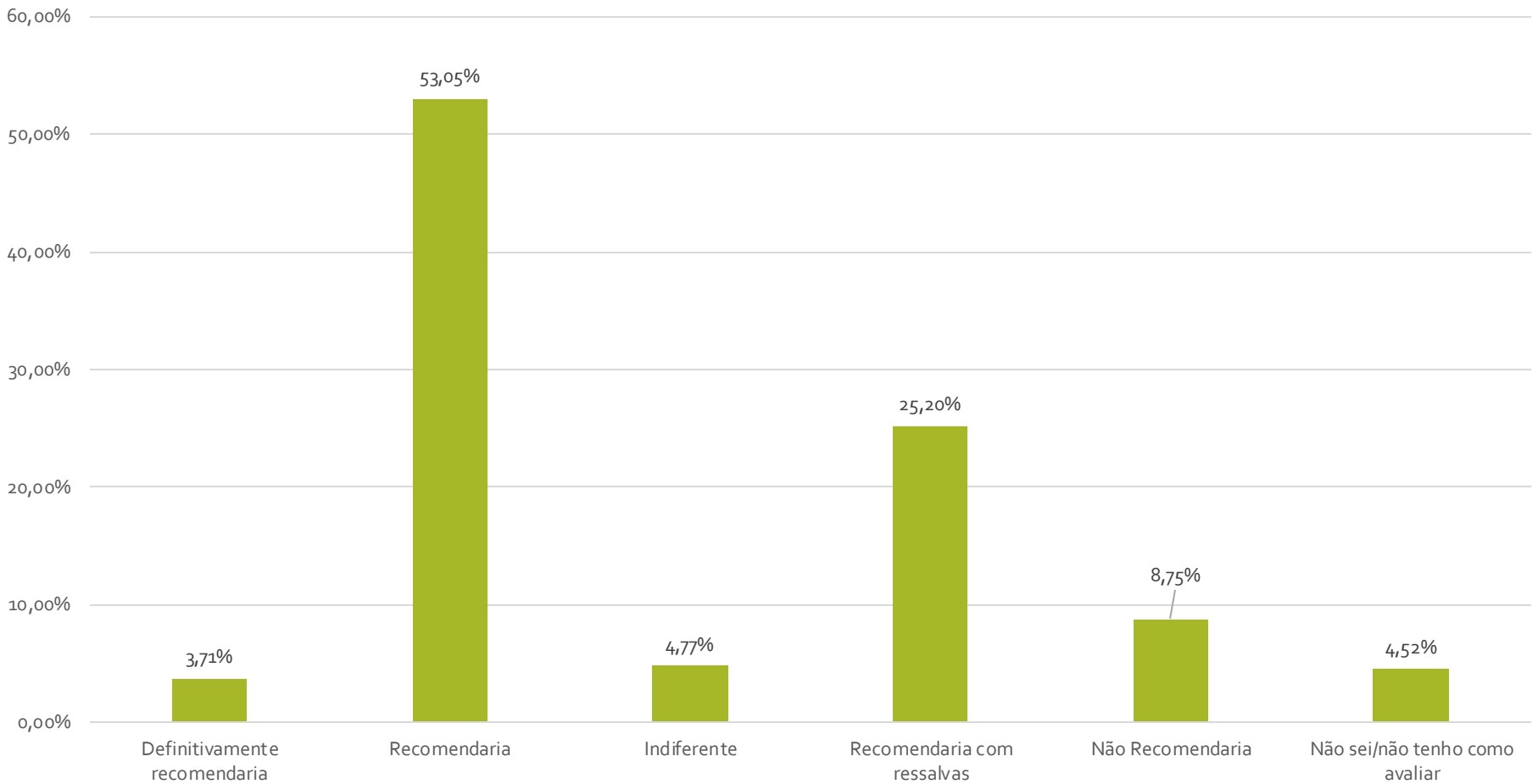


Fonte: Pesquisa Doctor SAC

64% dos respondentes avaliaram positivamente a UNIMED TATUÍ contra apenas 4% que avaliaram negativamente.

Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a menos de 4% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.

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



Fonte: Pesquisa Doctor

A Pesquisa de Satisfação indica que 57% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde da UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares contra 34% de entrevistados que não recomendaram.

Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Sim	41	41	10,88%	11%
Não	50	91	13,26%	24%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	273	364	72,41%	97%
Não sei/não me lembro	13	377	3,45%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P8	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Muito bom	23	23	6,10%	6%
Bom	103	126	27,32%	33%
Regular	38	164	10,08%	44%
Ruim	9	173	2,39%	46%
Muito ruim	1	174	0,27%	46%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	144	318	38,20%	84%
Não sei/não me lembro	59	377	15,64%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P9	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Muito bom	60	60	15,92%	16%
Bom	181	241	48,01%	64%
Regular	106	347	28,12%	92%
Ruim	13	360	3,45%	95%
Muito ruim	3	363	0,80%	96%
Não sei/não tenho como avaliar	14	377	3,70%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P10	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
Definitivamente recomendaria	14	14	3,71%	4%
Recomendaria	200	214	53,05%	57%
Indiferente	18	232	4,77%	62%
Recomendaria com ressalvas	95	327	25,20%	87%
Não Recomendaria	33	360	8,75%	95%
Não sei/não tenho como avaliar	17	377	4,52%	100%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Ressalvas

As 10 perguntas aplicadas na Pesquisa de Satisfação da Operadora UNIMED TATUÍ são do tipo categórica.

Desta forma, o cálculo da proporção média e do erro padrão amostral se deram em níveis de respostas para cada pergunta, de acordo com as tabelas que constam nos *slides* com títulos “Estatísticas por Perguntas” e que são embasados em obras como Levine, D. M. ou McCullagh, P. e Nelder, J.A..

Conclusões sobre a Pesquisa de Satisfação

A grosso modo, a Operadora Unimed Tatuí apresentou em sua Pesquisa de Satisfação as seguintes informações:

- Considerando o perfil dos entrevistados, com base na distribuição por sexo e idade, verificou-se a predominância de mulheres frente aos homens e a faixa etária entre 30 e 39 anos de idade com maior frequência.
- A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.
- Corroborando com as considerações acima, 57% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do UNIMED TATUÍ para seus amigos e familiares.