

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE  
BENEFICIÁRIOS

2023





# INTRODUÇÃO DA PESQUISA



## JUSTIFICATIVA

A **Unimed Catalão Cooperativa de Trabalho Médico**, registrada na ANS sob o número **324566**, 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 Catalão Cooperativa de Trabalho Médico, registro ANS nº 324566, 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 Catalão.

3

## PÚBLICO-ALVO

Todos os 14.622 beneficiários da Unimed Catalão 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 14.622 beneficiários da Unimed Catalão 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 14.622 beneficiários da Unimed Catalão, com idade superior a 18 anos. Nesta população, 7.357 (50%) dos beneficiários são homens e 7.265 (50%) são mulheres. A idade média dos beneficiários é de 44 anos.





## 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

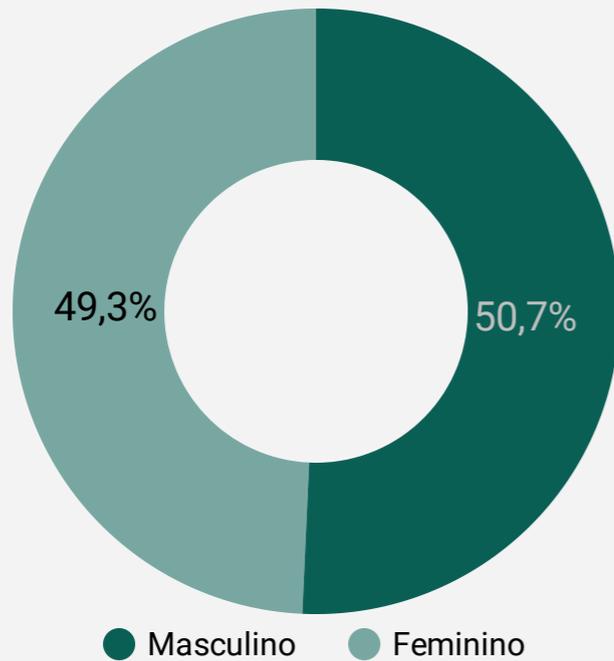
Neste estudo adotou-se a amostra aleatória estratificada para proporção de população finita com alocação proporcional nos estratos de faixa etária e sexo. Este tipo de amostra é a ideal quando se busca representar grupos diversos da população. Ela divide a população em estratos homogêneos, como faixa 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.



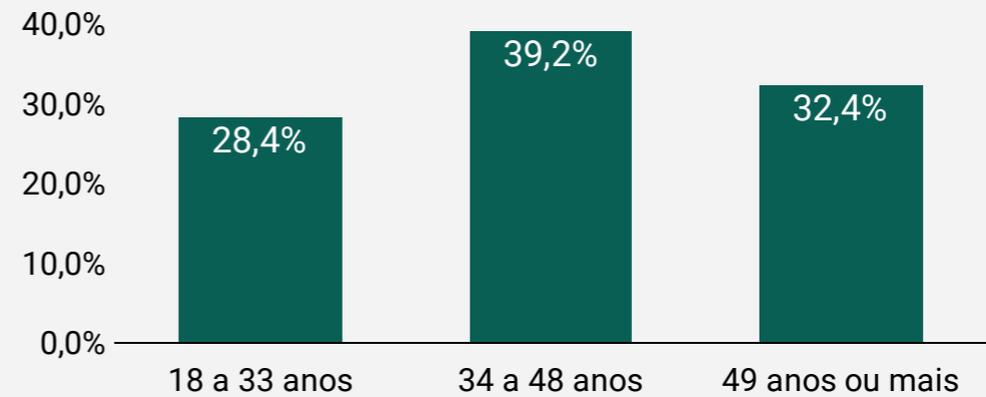


## PERFIL DA AMOSTRA

### Sexo



### Faixa etária





# DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

## AMOSTRA e MARGEM DE ERRO

Tamanho da amostra: 278 entrevistas  
Erro amostral: 4,87%  
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: 29/1/2024 a 1/2/2024  
Período de coleta das informações: 2/2/2024 a 16/2/2024





## 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.





## TAXA DE RESPONDENTES

A taxa de respondentes foi de 6,61%.

## SITUAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS CONTATADOS

Situação	Quantidade	%
Questionário concluído	278	6,61%
O beneficiário não aceitou participar	20	0,48%
Pesquisa incompleta	26	0,62%
Não foi possível localizar o beneficiário	1969	46,85%
Outros* - demais classificações	1910	45,44%



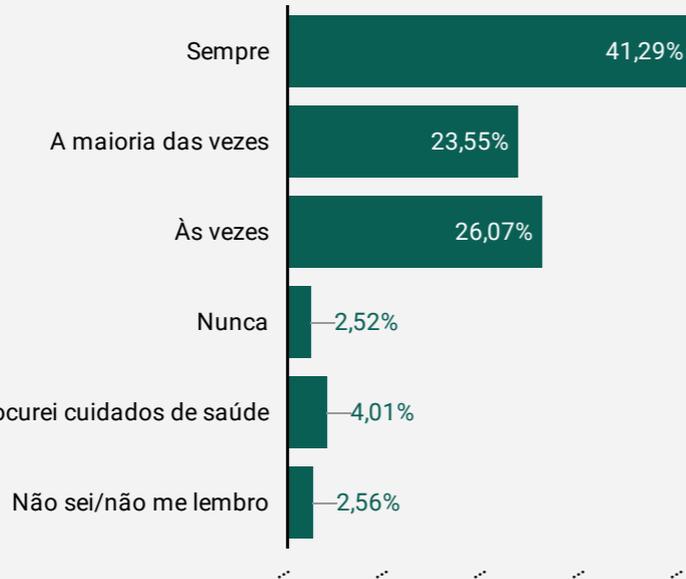


# RESULTADOS DA PESQUISA

## 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  
**69,62%**

Bottom2Box  
**2,69%**

Mais de 64% dos usuários conseguiram sempre ou na maioria das vezes ter acesso aos cuidados de saúde necessários, evidenciando que a Unimed Catalão atende efetivamente às necessidades básicas de saúde de seus beneficiários. Este resultado positivo reflete a confiabilidade e a eficácia do plano em fornecer serviços essenciais.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sempre	115	41,29%	2,92%	4,82%	10%	36,47%	46,11%
2. A maioria das vezes	66	23,55%	2,52%	4,15%	10%	19,4%	27,7%
3. Às vezes	72	26,07%	2,61%	4,31%	10%	21,75%	30,38%
4. Nunca	7	2,52%	0,94%	1,54%	10%	0,98%	4,07%
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	11	4,01%	1,17%	1,93%	10%	2,07%	5,94%
6. Não sei/não me lembro	7	2,56%	0,95%	1,57%	10%	0,99%	4,13%



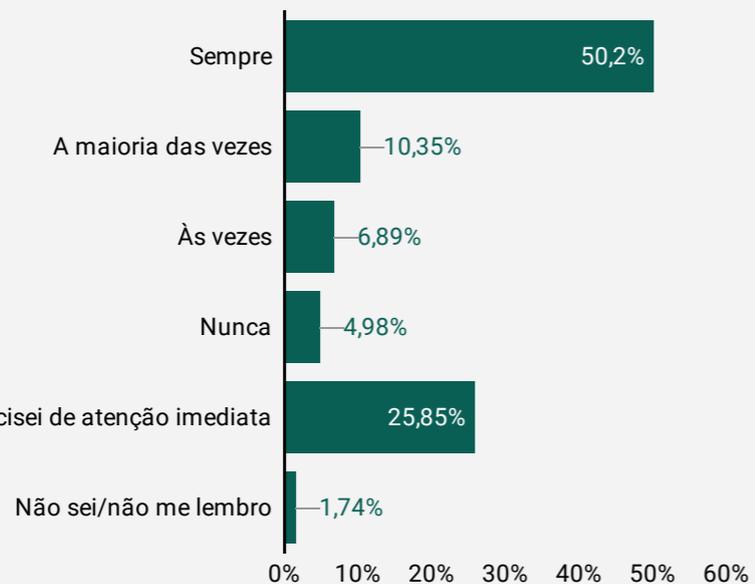
# RESULTADOS DA PESQUISA



## 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?



Top2Box  
**83,58%**

Bottom2Box  
**6,97%**

Um expressivo número de usuários (50,20%) foi sempre atendido prontamente em situações de urgência. Essa eficiência no atendimento de emergências destaca a capacidade da Unimed Catalão em responder adequadamente a situações críticas de saúde.

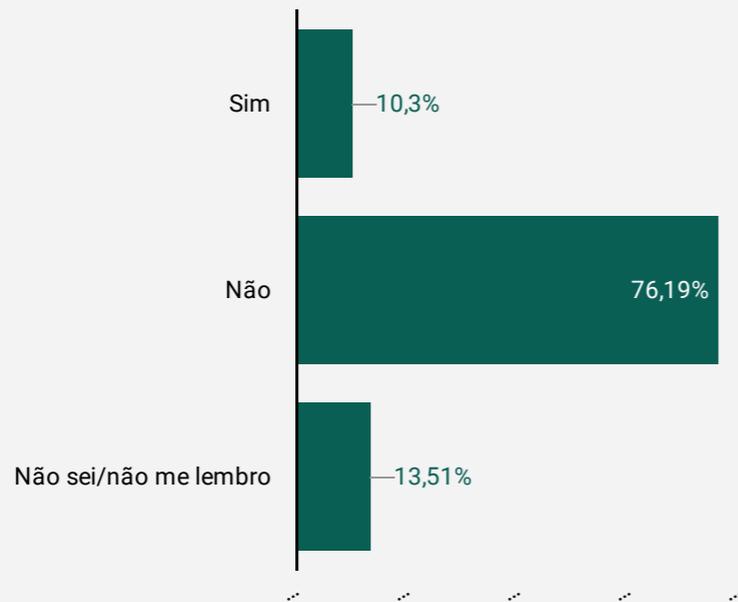
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sempre	139	50,20%	2,99%	4,93%	10%	45,26%	55,13%
2. A maioria das vezes	29	10,35%	1,81%	2,98%	10%	7,37%	13,33%
3. Às vezes	19	6,89%	1,52%	2,51%	10%	4,37%	9,4%
4. Nunca	14	4,98%	1,26%	2,09%	10%	2,89%	7,06%
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	72	25,85%	2,62%	4,32%	10%	21,53%	30,17%
6. Não sei/não me lembro	5	1,74%	0,76%	1,26%	10%	0,48%	3%



## 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?



Apenas 10,30% dos usuários receberam comunicações sobre exames e consultas preventivas, indicando uma oportunidade para a Unimed Catalão intensificar seus esforços em promover a saúde preventiva e a consciência sobre cuidados de saúde regulares.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sim	29	10,30%	1,8%	2,98%	10%	7,32%	13,28%
2. Não	211	76,19%	2,51%	4,14%	10%	72,04%	80,33%
3. Não sei/não me lembro	38	13,51%	2%	3,29%	10%	10,22%	16,81%

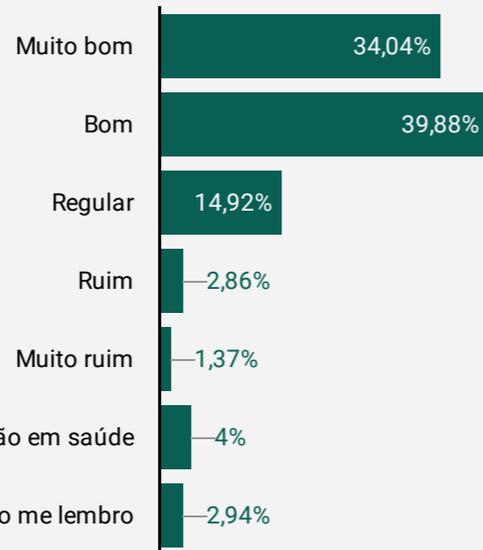


# RESULTADOS DA PESQUISA

## 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

79,54%

Bottom2Box

4,63%

A maioria dos usuários (73,92%) está satisfeita com a atenção em saúde recebida, avaliando-a como 'Muito boa' ou 'Boa', o que sugere um alto padrão de cuidados de saúde fornecidos pela Unimed Catalão.

Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde

Não sei/não me lembro

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	95	34,04%	2,81%	4,64%	10%	29,4%	38,68%
2. Bom	111	39,88%	2,94%	4,85%	10%	35,03%	44,73%
3. Regular	41	14,92%	2,11%	3,49%	10%	11,44%	18,41%
4. Ruim	8	2,86%	0,98%	1,61%	10%	1,25%	4,47%
5. Muito ruim	4	1,37%	0,67%	1,11%	10%	0,25%	2,48%
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	11	4,00%	1,18%	1,94%	10%	2,05%	5,94%
7. Não sei/não me lembro	8	2,94%	1,02%	1,68%	10%	1,25%	4,62%



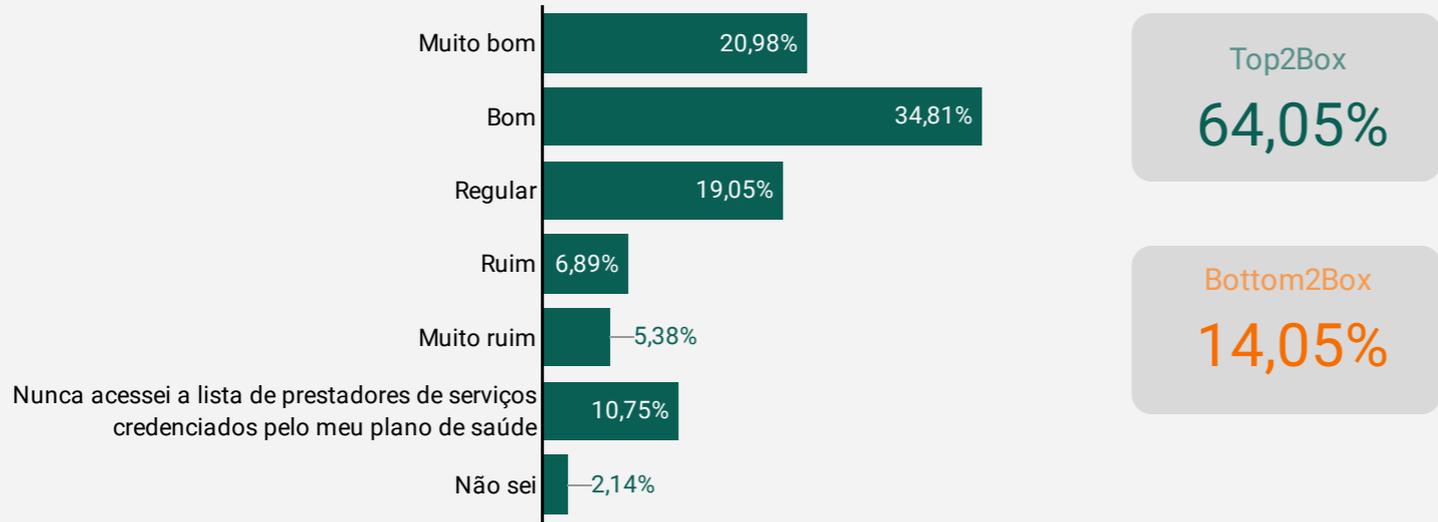
# RESULTADOS DA PESQUISA



## 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)?



Uma boa parte dos usuários (55,79%) encontrou facilidade no acesso à lista de prestadores credenciados. No entanto, ainda há uma parcela que não utilizou esse recurso, indicando a necessidade de promover uma maior conscientização sobre a disponibilidade e o acesso a esses serviços.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	59	20,98%	2,37%	3,91%	10%	17,07%	24,89%
2. Bom	96	34,81%	2,84%	4,69%	10%	30,12%	39,5%
3. Regular	53	19,05%	2,35%	3,88%	10%	15,17%	22,93%
4. Ruim	19	6,89%	1,52%	2,51%	10%	4,38%	9,4%
5. Muito ruim	15	5,38%	1,35%	2,23%	10%	3,15%	7,61%
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	30	10,75%	1,85%	3,06%	10%	7,69%	13,81%
7. Não sei	6	2,14%	0,87%	1,43%	10%	0,71%	3,57%

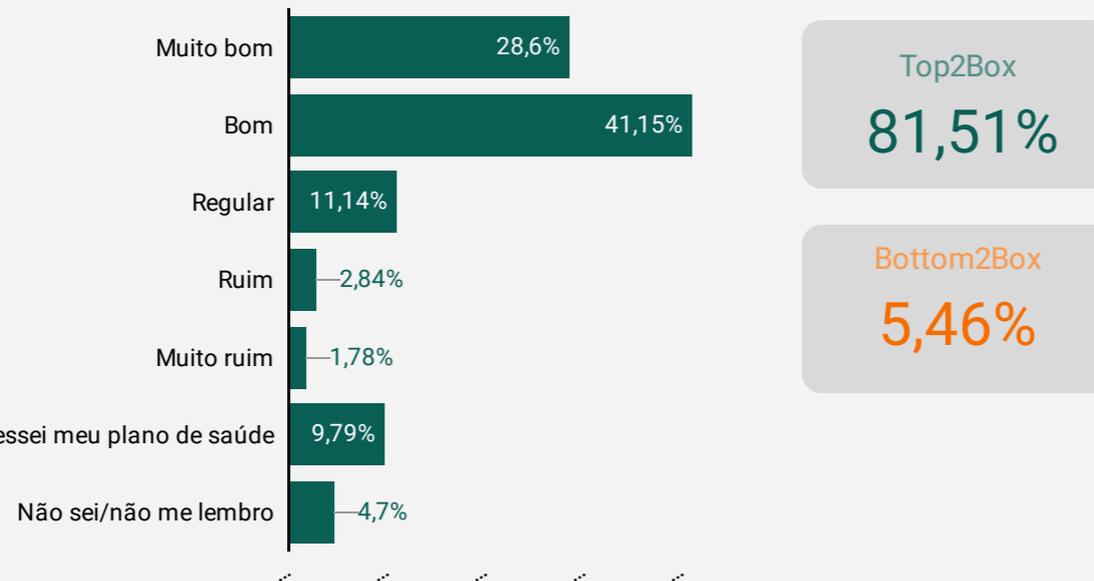


# RESULTADOS DA PESQUISA

## 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?



O atendimento ao cliente foi avaliado positivamente pela maioria dos usuários (69,75%), destacando um serviço ao cliente eficiente e acessível, essencial para uma experiência satisfatória do usuário.

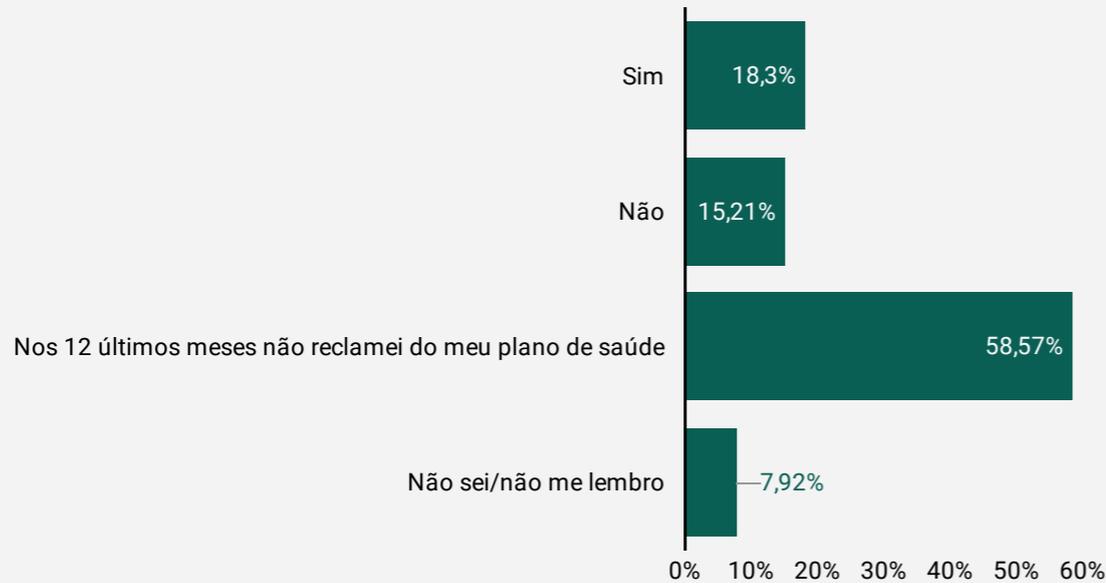
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	80	28,60%	2,65%	4,37%	10%	24,24%	32,97%
2. Bom	114	41,15%	2,93%	4,83%	10%	36,32%	45,99%
3. Regular	31	11,14%	1,86%	3,08%	10%	8,06%	14,21%
4. Ruim	8	2,84%	0,98%	1,62%	10%	1,21%	4,46%
5. Muito ruim	5	1,78%	0,78%	1,29%	10%	0,49%	3,06%
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	27	9,79%	1,78%	2,93%	10%	6,85%	12,72%
7. Não sei/não me lembro	13	4,70%	1,27%	2,1%	10%	2,61%	6,8%



## 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?



Entre os usuários que fizeram reclamações, um número considerável teve suas demandas resolvidas (18,30%), enquanto a maioria (58,57%) não teve motivos para reclamações, mostrando um alto nível de satisfação geral com o plano.

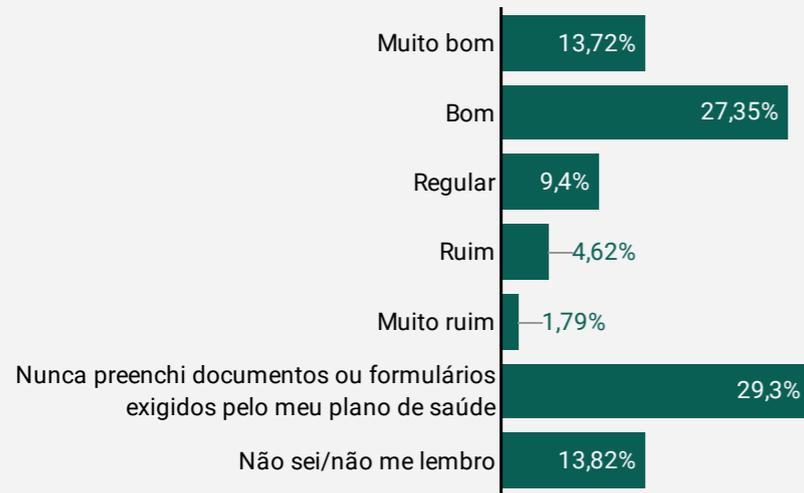
Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Sim	51	18,30%	2,29%	3,79%	10%	14,51%	22,09%
2. Não	42	15,21%	2,13%	3,51%	10%	11,69%	18,72%
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	163	58,57%	2,85%	4,7%	10%	53,88%	63,27%
4. Não sei/não me lembro	22	7,92%	1,61%	2,65%	10%	5,27%	10,57%



## 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  
**72,15%**

Bottom2Box  
**11,39%**

Uma proporção substancial de usuários achou os documentos fáceis de entender e administrar (40,47%), indicando um sistema administrativo eficiente e usuário-amigável na Unimed Catalão.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	38	13,72%	2,06%	3,4%	10%	10,32%	17,12%
2. Bom	76	27,35%	2,66%	4,39%	10%	22,95%	31,74%
3. Regular	26	9,40%	1,75%	2,88%	10%	6,52%	12,28%
4. Ruim	13	4,62%	1,23%	2,04%	10%	2,59%	6,66%
5. Muito ruim	5	1,79%	0,79%	1,3%	10%	0,49%	3,09%
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	82	29,30%	2,69%	4,44%	10%	24,87%	33,74%
7. Não sei/não me lembro	38	13,82%	2,06%	3,4%	10%	10,42%	17,22%

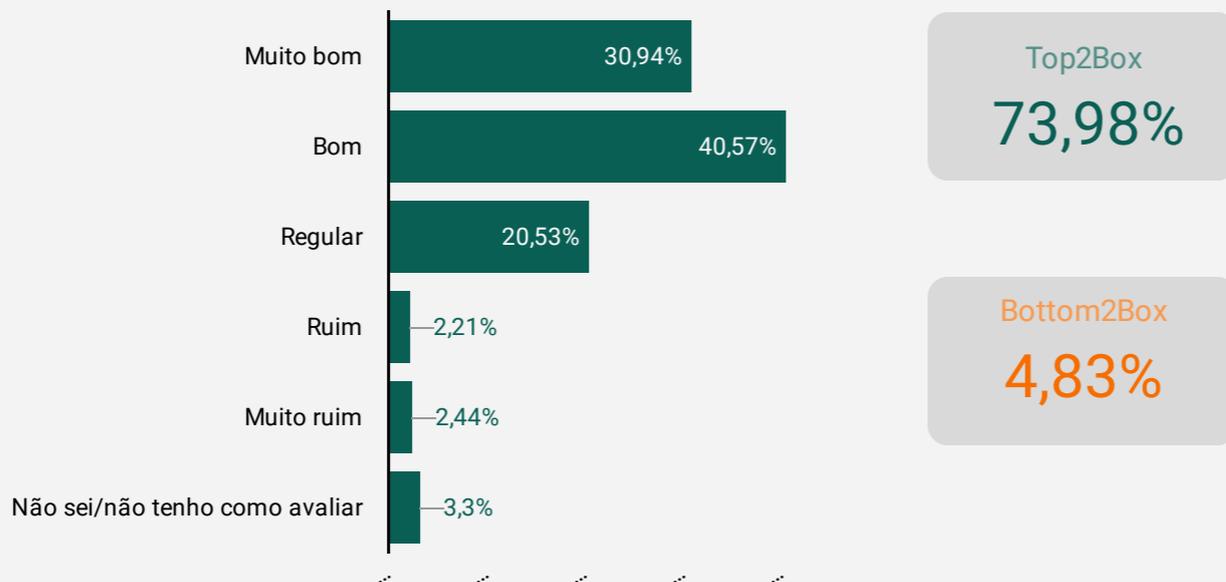


# RESULTADOS DA PESQUISA

## Avaliação Geral

9

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



A avaliação geral do plano é muito positiva, com 71,51% dos usuários classificando-o como 'Muito bom' ou 'Bom', refletindo um alto nível de satisfação e confiança no plano de saúde oferecido.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Muito bom	86	30,94%	2,74%	4,52%	10%	26,42%	35,46%
2. Bom	113	40,57%	2,94%	4,86%	10%	35,71%	45,43%
3. Regular	57	20,53%	2,37%	3,91%	10%	16,62%	24,44%
4. Ruim	6	2,21%	0,89%	1,46%	10%	0,75%	3,67%
5. Muito ruim	7	2,44%	0,91%	1,5%	10%	0,94%	3,94%
6. Não sei/não tenho como avaliar	9	3,30%	1,07%	1,76%	10%	1,54%	5,06%



# RESULTADOS DA PESQUISA

## Avaliação Geral

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



Top2Box  
**74,26%**

Bottom2Box  
**5,15%**

Uma grande maioria (72,71%) dos usuários recomenda o plano de saúde da Unimed Catalão, um forte indicativo da confiança e satisfação com os serviços prestados.

Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1. Definitivamente Recomendaria	40	14,40%	2,09%	3,44%	10%	10,95%	17,84%
2. Recomendaria	162	58,31%	2,93%	4,84%	10%	53,46%	63,15%
3. Indiferente	13	4,67%	1,24%	2,04%	10%	2,63%	6,72%
4. Recomendaria com Ressalvas	43	15,53%	2,17%	3,58%	10%	11,96%	19,11%
5. Não Recomendaria	14	4,98%	1,29%	2,13%	10%	2,85%	7,11%
6. Não sei/não tenho como avaliar	6	2,11%	0,84%	1,39%	10%	0,72%	3,5%



# CONCLUSÃO DA PESQUISA

Os resultados da pesquisa indicam um alto nível de satisfação entre os usuários da Unimed Catalão, refletido na avaliação positiva da qualidade do atendimento em saúde e no índice de recomendação do plano. Esses resultados destacam o sucesso da operadora em fornecer um serviço de saúde confiável e eficaz que atende às expectativas dos beneficiários.

A Unimed Catalão mostra eficiência notável na prestação de serviços essenciais, como a disponibilidade de cuidados regulares de saúde e uma resposta efetiva a situações de urgência/emergência. A atenção positiva ao cliente e a administração eficaz dos processos administrativos complementam essa eficácia, contribuindo para uma experiência global de saúde satisfatória.

Embora a Unimed Catalão já tenha uma reputação positiva, há espaço para melhorias, principalmente no aumento da comunicação sobre cuidados preventivos. Uma comunicação mais efetiva pode não apenas aumentar a conscientização e utilização dos serviços, mas também reforçar a importância da prevenção na saúde. Mantendo os altos padrões já estabelecidos e buscando melhorias contínuas, a Unimed Catalão está bem posicionada para fortalecer ainda mais sua posição como uma operadora de saúde de escolha em sua região.



