

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários - ANS

Resultados - Unimed Guarujá

**Unimed** | 

## Considerações estatísticas

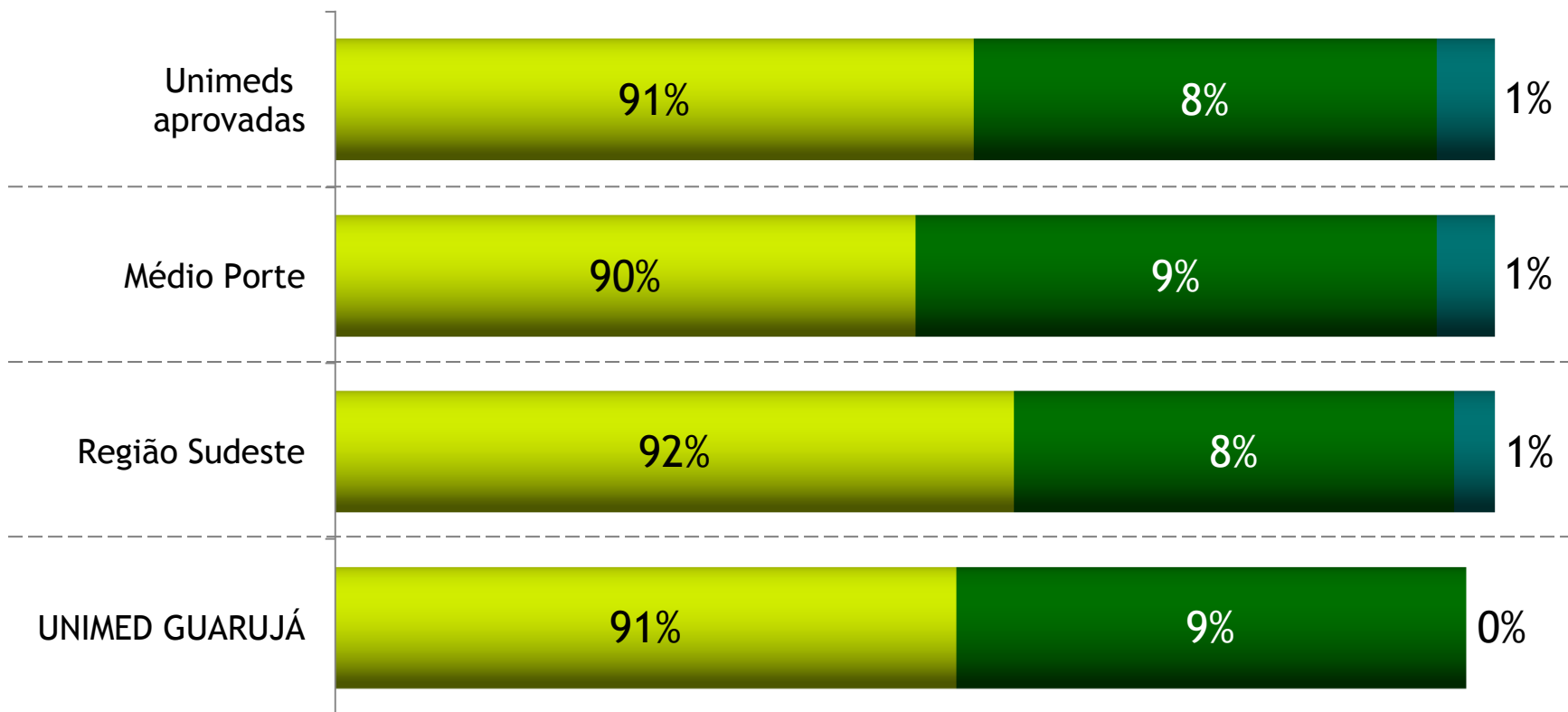
- Margem de erro: toda amostra tem um erro associado . Quanto maior o tamanho da amostra, ou mais próxima do universo, então menor é a margem de erro;
- Citações inferiores a 0,5% estão representadas nas tabelas e gráficos por “0” e nenhuma citação por “ – “.
- Nas tabelas e gráficos, os resultados estão em percentual e as bases em números absolutos;
- Em alguns gráficos e tabelas os resultados de respostas únicas não somam exatamente 100%, devido a arredondamentos;
- Para o cálculo da satisfação final de cada operadora, foi atribuído valor numérico a alguns itens do questionário, de acordo com a metodologia descrita na Fase 4: Análise dos dados do relatório divulgado pela ANS.



# Resultados Unimed Guarujá

# Utilizou o plano de saúde nos últimos 12 meses?

■ Sim   ■ Não   ■ Não sabe ou Não respondeu



Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

1. O (a) Sr. (a) utilizou seu plano de saúde nos últimos doze meses?

# Avaliação de satisfação (Quadro resumo)

Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito		Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Não sabe ou Não respondeu
<b>47%</b>	Relação Custo X Benefício	24%	23%	29%	14%	9%	2%
<b>44%</b>	Opções de rede de atendimento	26%	18%	34%	14%	7%	0%
<b>59%</b>	Qualidade dos serviços prestados	31%	28%	25%	6%	6%	4%
<b>50%</b>	Prazos para autorização de procedimentos	28%	22%	15%	16%	16%	3%
<b>61%</b>	Canais de atendimento	34%	27%	14%	9%	6%	10%
<b>52%</b>	Avaliação do plano de saúde	19%	33%	35%	8%	5%	-

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

2. Com o preço do seu plano em relação aos serviços oferecidos, ou seja, com o custo-benefício
3. Opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano
4. Qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano
5. Prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano
6. Facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, telefone e e-mail
7. Ainda na escala de '1' a '5', atribua uma nota para a avaliação geral do seu plano de saúde

# Resultado final da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários - Unimed Guarujá



Para apuração do resultado final, a metodologia utilizada foi a divulgada pela ANS, no Relatório da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários , pag.4 - Fase 4: Análise dos dados da Pesquisa:

## Etapas do cálculo do resultado final da satisfação

- ✓ Para cada resposta do entrevistado, conforme a escala de satisfação, foram atribuídas pontuações que variavam de 0 a 1;
- ✓ Cada item que compõe o questionário, e que foi utilizado para gerar o cálculo final da satisfação, recebeu um peso.
- ✓ Ponderando as respostas pelos pesos, obteve-se o valor do questionário, de cada entrevistado.
- ✓ A soma de todos os valores dos questionário foi dividida pela quantidade de entrevistas realizadas.

	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
<b>Top two boxes</b> <b>Muito satisfeito+ Satisfeito</b>	<b>59%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	<b>47%</b>
Muito satisfeito	29%	29%	29%	24%
Satisfeito	30%	29%	28%	23%
Indiferente	26%	26%	26%	29%
Insatisfeito	8%	8%	8%	14%
Muito insatisfeito	4%	4%	4%	9%
Não sabe ou Não respondeu	4%	4%	5%	2%

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

2. Com o preço do seu plano em relação aos serviços oferecidos, ou seja, com o custo-benefício

	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
<b>Top two boxes</b> Muito satisfeito+ Satisfeito	<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>69%</b>	<b>44%</b>
Muito satisfeito	40%	40%	40%	<b>26%</b>
Satisfeito	30%	30%	29%	<b>18%</b>
Indiferente	18%	18%	18%	<b>34%</b>
Insatisfeito	7%	7%	7%	<b>14%</b>
Muito insatisfeito	4%	4%	4%	<b>7%</b>
Não sabe ou Não respondeu	1%	1%	1%	<b>0%</b>

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

3. Opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano



	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
<b>Top two boxes</b> Muito satisfeito+ Satisfeito	<b>74%</b>	<b>74%</b>	<b>73%</b>	<b>59%</b>
Muito satisfeito	42%	43%	43%	<b>31%</b>
Satisfeito	32%	31%	30%	<b>28%</b>
Indiferente	17%	16%	17%	<b>25%</b>
Insatisfeito	5%	5%	6%	<b>6%</b>
Muito insatisfeito	3%	3%	3%	<b>6%</b>
Não sabe ou Não respondeu	1%	1%	1%	<b>4%</b>

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

4. Qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas

# Prazos para autorização de procedimentos



	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
<b>Top two boxes</b> Muito satisfeito+ Satisfeito	<b>65%</b>	<b>65%</b>	<b>64%</b>	<b>50%</b>
Muito satisfeito	38%	39%	39%	<b>28%</b>
Satisfeito	27%	26%	25%	<b>22%</b>
Indiferente	18%	18%	18%	<b>15%</b>
Insatisfeito	9%	9%	9%	<b>16%</b>
Muito insatisfeito	6%	7%	7%	<b>16%</b>
Não sabe ou Não respondeu	2%	2%	2%	<b>3%</b>

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

5. Prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano

	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
<b>Top two boxes</b> <b>Muito satisfeito+ Satisfeito</b>	<b>67%</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>61%</b>
Muito satisfeito	41%	42%	44%	<b>34%</b>
Satisfeito	26%	26%	25%	<b>27%</b>
Indiferente	14%	13%	13%	<b>14%</b>
Insatisfeito	5%	5%	4%	<b>9%</b>
Muito insatisfeito	3%	3%	3%	<b>6%</b>
Não sabe ou Não respondeu	10%	11%	10%	<b>10%</b>

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

6. Facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, telefone e e-mail

	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
<b>Top two boxes</b> <b>Muito satisfeito+ Satisfeito</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	<b>52%</b>
Muito satisfeito	31%	31%	32%	<b>19%</b>
Satisfeito	41%	41%	40%	<b>33%</b>
Indiferente	21%	21%	21%	<b>35%</b>
Insatisfeito	5%	5%	5%	<b>8%</b>
Muito insatisfeito	2%	2%	2%	<b>5%</b>
Não sabe ou Não respondeu	0%	0%	0%	-

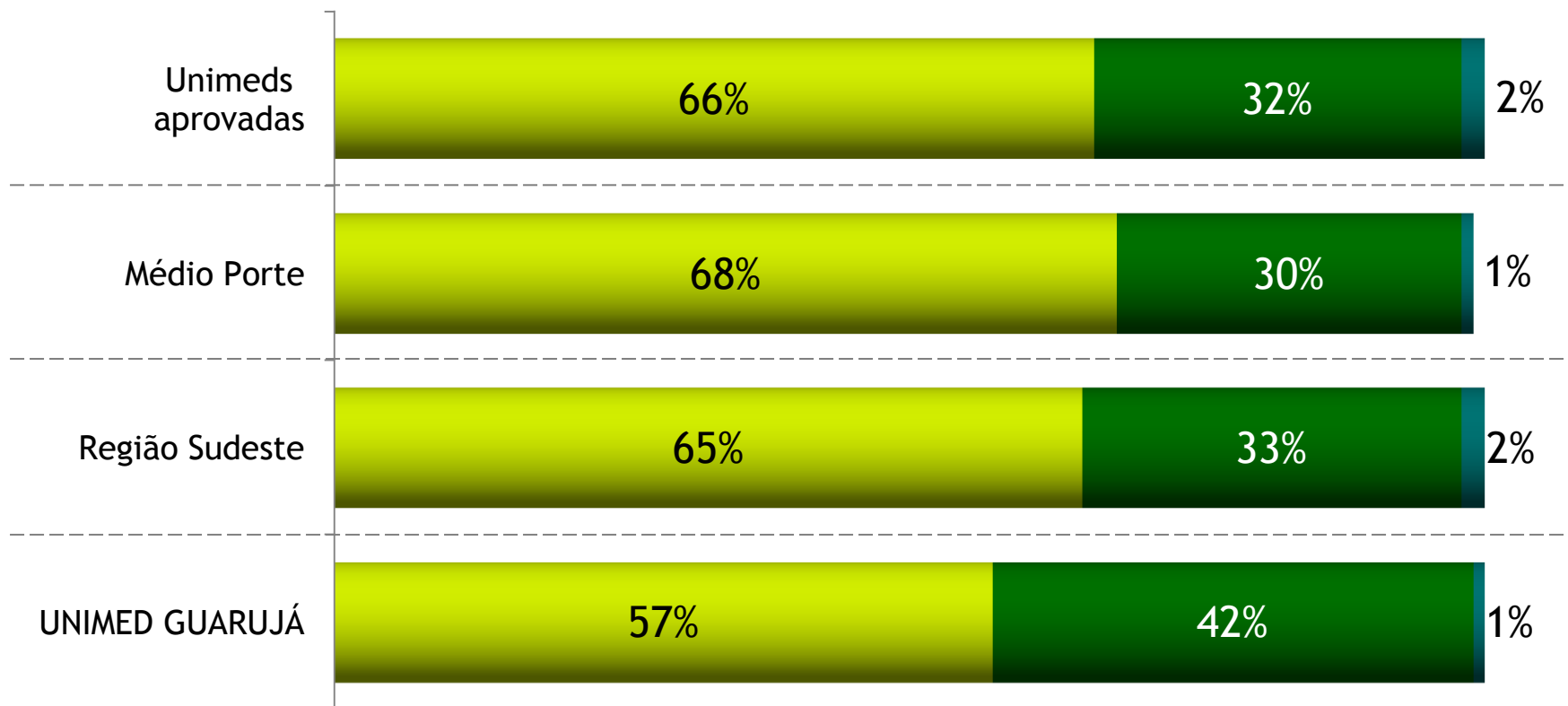
Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

7. Ainda na escala de '1' a '5', atribua uma nota para a avaliação geral do seu plano de saúde

# Os serviços oferecidos superam suas expectativas?



■ Sim    ■ Não    ■ Não sabe ou Não respondeu

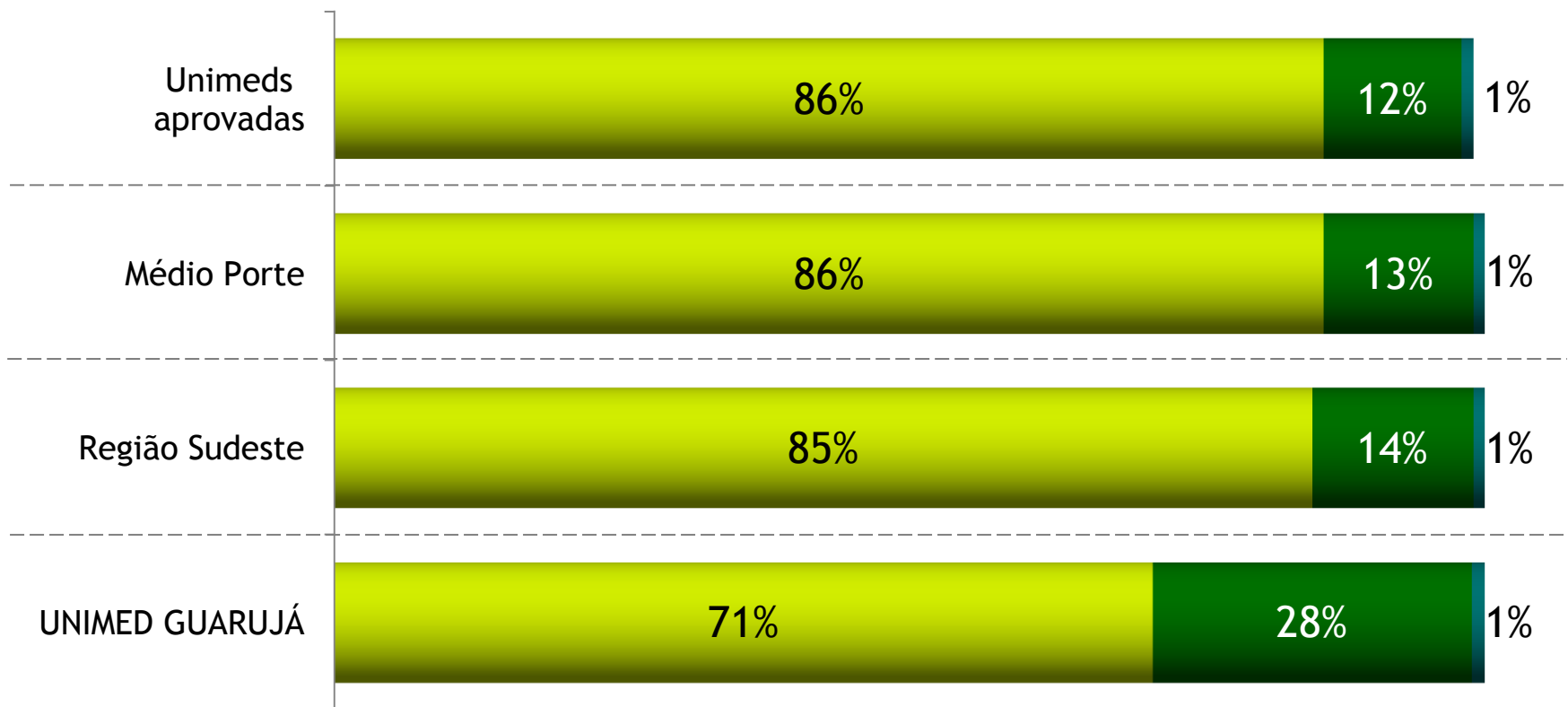


Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)  
8. Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?

# Recomendaria seu plano de saúde?



■ Sim   ■ Não   ■ Não sabe ou Não respondeu



Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

9. O(a) Sr(a) recomendaria seu plano de saúde?

# Auto-avaliação do estado de saúde atual do beneficiário

	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
Muito bom	33%	33%	34%	<b>26%</b>
Bom	51%	51%	49%	<b>47%</b>
Regular	14%	14%	14%	<b>22%</b>
Ruim	1%	1%	1%	<b>4%</b>
Muito ruim	0%	0%	0%	<b>2%</b>
Não sabe ou Não respondeu	0%	0%	0%	-

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

10. Como você classifica seu estado de saúde atual?

	TOTAL UNIMEDS APROVADAS	Médio Porte	Região Sudeste	UNIMED GUARUJÁ
Ensino Superior	47%	44%	43%	-
Ensino Médio	35%	35%	37%	-
Ensino Fundamental	13%	15%	16%	-
Não sabe ou Não respondeu	4%	6%	4%	<b>100%</b>

Base: Total da amostra - Unimed Guarujá (194 entrevistas)

11. Qual é a sua escolaridade?



# Anexo I

Os resultados apresentados nos próximos slides referem-se a todas UnimedS que efetuaram as entrevistas com seus beneficiários, quer tenham ou não conseguido êxito perante a ANS na aprovação das amostras e entrevistas realizadas.

Para viabilizar comparabilidade, os resultados estão agrupados da seguinte forma:

- UnimedS com amostra aprovada (Base: 51 UnimedS, 36.592 entrevistas )
- UnimedS com amostra incompleta\* (Base: 67 UnimedS, 30.126 entrevistas)
- UnimedS com amostra reprovada (Base: 13 UnimedS, 11.384 entrevistas)
- Total das UnimedS Consolidadas (Base: 131 UnimedS, 78.102 entrevistas)

(\*) As análises foram realizadas com base nas 67 UnimedS que enviaram seus arquivos à Unimed do Brasil

## Unimeds aprovadas (Base: 51 Unimeds)



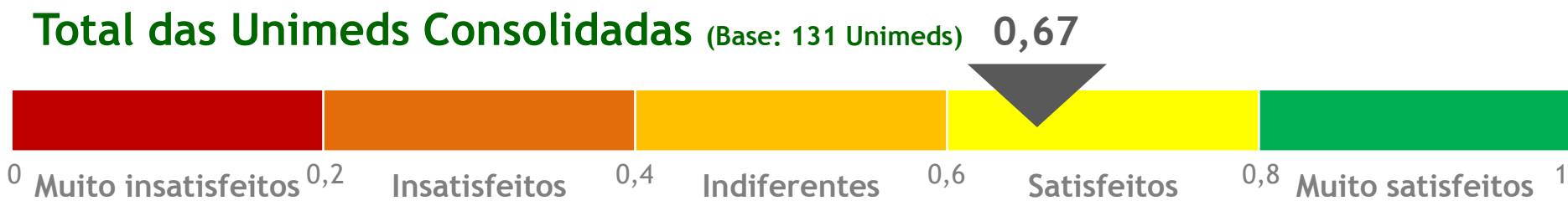
## Unimeds com amostra incompleta (Base: 67 Unimeds)



## Unimeds com amostra reprovada (Base: 13 Unimeds)



## Total das Unimeds Consolidadas (Base: 131 Unimeds)



## Faixas de avaliação



		Unimed Aprovadas		Unimed com amostra incompleta		Unimed Reprovadas		Total de Unimed Consolidadas	
		Médio	Grande	Médio	Grande	Médio	Grande	Médio	Grande
Porte:									
Base:		(39)	(12)	(52)	(15)	(6)	(7)	(97)	(34)
<b>Satisfação Final</b>		<b>0,75</b>	<b>0,76</b>	<b>0,70</b>	<b>0,71</b>	<b>0,33</b>	<b>0,33</b>	<b>0,63</b>	<b>0,70</b>

## Faixas de avaliação



	Unimeds Aprovadas	Unimeds com amostra incompleta	Unimeds reprovadas	Total de Unimeds Consolidadas
<i>Base:</i>	(1)	(8)	(1)	(10)
<b>Centro-Oeste</b>	<b>0,71</b>	<b>0,72</b>	<b>0,34</b>	<b>0,65</b>
<i>Base:</i>	(2)	(2)	(1)	(5)
<b>Norte</b>	<b>0,68</b>	<b>0,67</b>	<b>0,32</b>	<b>0,61</b>
<i>Base:</i>	(4)	(5)	(2)	(11)
<b>Nordeste</b>	<b>0,73</b>	<b>0,66</b>	<b>0,32</b>	<b>0,58</b>
<i>Base:</i>	(20)	(5)	(5)	(30)
<b>Sul</b>	<b>0,77</b>	<b>0,72</b>	<b>0,33</b>	<b>0,68</b>
<i>Base:</i>	(24)	(47)	(4)	(75)
<b>Sudeste</b>	<b>0,75</b>	<b>0,71</b>	<b>0,33</b>	<b>0,69</b>

## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Resultados Gerais da Pesquisa ANS	Unimeds Aprovadas	Unimeds com amostra incompleta	Unimeds reprovadas	Total de Unimeds Consolidadas
<i>Base:</i>	(85)	(51)	(67)	(13)	(131)
Relação Custo X Benefício	60%	59%	54%	53%	56%
Opções de rede de atendimento	68%	70%	63%	66%	67%
Qualidade dos serviços prestados	73%	74%	69%	70%	71%
Prazos para autorização de procedimentos	64%	65%	59%	61%	62%
Canais de atendimento	66%	68%	62%	63%	65%
Avaliação do plano de saúde	72%	72%	66%	67%	69%
Taxa de recomendação	85%	86%	83%	83%	84%

## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Aprovadas		UnimedS com amostra incompleta		Reprovadas		Total de UnimedS Consolidadas	
	Médio <i>Base:</i> (39)	Grande (12)	Médio (52)	Grande (15)	Médio (6)	Grande (7)	Médio (97)	Grande (34)
Relação Custo X Benefício	58%	58%	54%	55%	57%	58%	56%	56%
Opções de rede de atendimento	70%	72%	63%	65%	67%	72%	66%	68%
Qualidade dos serviços prestados	74%	73%	69%	69%	72%	73%	72%	71%
Prazos para autorização de procedimentos	65%	64%	59%	59%	66%	64%	63%	61%
Canais de atendimento	68%	67%	63%	60%	63%	67%	66%	63%
Avaliação do plano de saúde	72%	72%	66%	66%	71%	72%	69%	69%
Taxa de recomendação	86%	88%	83%	82%	84%	88%	84%	84%

## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Unimed Aprovadas	Unimed com amostra incompleta	Unimed reprovadas	Total de Unimed Consolidadas
<i>Base:</i>	(1)	(8)	(1)	(10)
Relação Custo X Benefício	54%	53%	37%	50%
Opções de rede de atendimento	66%	69%	42%	63%
Qualidade dos serviços prestados	70%	70%	58%	68%
Prazos para autorização de procedimentos	58%	63%	47%	59%
Canais de atendimento	57%	61%	47%	58%
Avaliação do plano de saúde	64%	69%	52%	65%
Taxa de recomendação	81%	86%	59%	80%



## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Unimed Aprovadas	Unimed com amostra incompleta	Unimed reprovadas	Total de Unimed Consolidadas
<i>Base:</i>	(2)	(2)	(1)	(5)
Relação Custo X Benefício	49%	52%	62%	53%
Opções de rede de atendimento	61%	53%	62%	58%
Qualidade dos serviços prestados	64%	61%	63%	63%
Prazos para autorização de procedimentos	58%	61%	70%	61%
Canais de atendimento	48%	57%	48%	51%
Avaliação do plano de saúde	61%	64%	67%	63%
Taxa de recomendação	80%	78%	86%	80%

## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Unimed Aprovadas	Unimed com amostra incompleta	Unimed reprovadas	Total de Unimed Consolidadas
<i>Base:</i>	(4)	(5)	(2)	(11)
Relação Custo X Benefício	57%	49%	51%	53%
Opções de rede de atendimento	64%	59%	61%	62%
Qualidade dos serviços prestados	69%	64%	60%	65%
Prazos para autorização de procedimentos	59%	52%	55%	55%
Canais de atendimento	59%	58%	58%	58%
Avaliação do plano de saúde	68%	61%	61%	64%
Taxa de recomendação	87%	79%	80%	83%

## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Unimed Aprovadas	Unimed com amostra incompleta	Unimed reprovadas	Total de Unimed Consolidadas
<i>Base:</i>	(20)	(5)	(5)	(30)
Relação Custo X Benefício	62%	55%	58%	61%
Opções de rede de atendimento	74%	68%	75%	73%
Qualidade dos serviços prestados	77%	75%	78%	77%
Prazos para autorização de procedimentos	68%	61%	70%	67%
Canais de atendimento	71%	66%	72%	70%
Avaliação do plano de saúde	75%	69%	75%	74%
Taxa de recomendação	89%	83%	89%	88%

## Top Two Boxes Muito Satisfeito + Satisfeito

	Unimed Aprovadas	Unimed com amostra incompleta	Unimed reprovadas	Total de Unimed Consolidadas
<i>Base:</i>	(24)	(47)	(4)	(75)
Relação Custo X Benefício	57%	54%	50%	55%
Opções de rede de atendimento	69%	64%	65%	66%
Qualidade dos serviços prestados	73%	69%	71%	70%
Prazos para autorização de procedimentos	64%	59%	55%	61%
Canais de atendimento	69%	62%	61%	64%
Avaliação do plano de saúde	72%	66%	65%	68%
Taxa de recomendação	85%	83%	80%	84%

# Anexo II - Questionário da Pesquisa ANS

## Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Plano de Saúde



### QUESTIONÁRIO

Código da Operadora: \_\_\_\_\_

CCD do Beneficiário: \_\_\_\_\_ Telefone do Beneficiário: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Bom dia / Boa tarde / Boa noite!

Poderia falar com Sr(a) \_\_\_\_\_  
(nome do beneficiário)

Meu nome é \_\_\_\_\_

estou a serviço da \_\_\_\_\_  
(nome da operadora)

Atendendo a uma determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, – órgão que regula os planos de Saúde, estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de avaliar seu grau de satisfação com a

(nome da operadora)

Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O(a) senhor(a) concorda em participar? A pesquisa é rápida, serão menos de 5 minutos.

1. O(a) Sr(a) utilizou seu plano de saúde nos últimos doze meses?  
 Sim  
 Não  Não sabe/Não quis responder **(NÃO LER)**

Para as próximas perguntas, dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 é a nota mínima e 5 a nota máxima. Qual o seu grau de satisfação com:

2. Com o preço do seu plano em relação aos serviços oferecidos, ou seja, com o custo-benefício: 1 2 3 4 5 NS

3. Com as opções de rede de atendimento, como hospitais, consultórios e clínicas oferecidas pelo seu plano: 1 2 3 4 5 NS

4. Com a qualidade dos serviços prestados pelos hospitais, consultórios e clínicas credenciadas ao seu plano: 1 2 3 4 5 NS

5. Os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano: 1 2 3 4 5 NS

6. A facilidade em se comunicar com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, telefone e e-mail. 1 2 3 4 5 NS

www.ans.gov.br Disque-ANS:0800 7019656



## Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Plano de Saúde



### QUESTIONÁRIO

7. Ainda na escala de "1" a "5", atribua uma nota para a avaliação geral do seu plano de saúde: 1 2 3 4 5 NS

Para as próximas perguntas, responda "SIM" ou "NÃO":

8. Os serviços oferecidos pelo seu plano superaram suas expectativas?  
 Sim  
 Não  Não sabe/Não quis responder **(NÃO LER)**

9. O(a) Sr(a) recomendaria seu plano de saúde?  
 Sim  
 Não  Não sabe/Não quis responder **(NÃO LER)**

10. Como você classifica seu estado de saúde atual:  
 Muito ruim  
 Ruim  
 Regular  
 Bom  
 Muito bom

11. Qual é a sua escolaridade?  
 ensino fundamental (antigo 1º grau)  Não sabe/Não quis responder **(NÃO LER)**  
 ensino médio (antigo 2º grau)  
 ensino superior

Muito obrigado! Agradecemos a sua colaboração.

www.ans.gov.br Disque-ANS:0800 7019656



## Coordenação

**Dr. Eudes de Freitas Aquino**  
Presidente da Unimed do Brasil

## Execução

**Gestão Estratégica e Relacionamento com Unimeds**

**Jânia Evangelista D´Amario**  
Gestora

**Marcella Nogueira**  
Analista