Pesquisa de

Satisfação de beneficiários

2025

Unimed
Palmas

Índice

Introdução — 03

Metodologia — 05

Perfil da População Amostrada — 09

Resultados — 12

Conclusão — 23




Unimed
Palmas
Introdução

Introdução da pesquisa

Informações da pesquisa	
Objetivo	Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Palmas, registrada na ANS sob o número **309907**, com os serviços prestados pela Operadora.
Empresa	A Unimed Federação Centro Brasileira elaborou e executou a pesquisa de satisfação junto aos beneficiários da Unimed Palmas.
Público Alvo	Todos os **25.764** beneficiários da Unimed Palmas maiores de 18 anos.
Responsável Técnico	Lucas Siqueira Cheim CONRE-1: 10732
Auditor independente responsável	Fernando Jorge Bortoletto FJB Gestão Estratégica e Auditoria CNPJ: 28.857.115/0001-16


Unimed
Palmas
Metodologia

Metodologia da pesquisa

Dados técnicos da Pesquisa	
Universo Amostral	Todos os **25.764** beneficiários da Unimed Palmas 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 profundada nos cadastros mantidos pela operadora.
População Amostrada	A população amostrada é composta por **25.764** beneficiários da Unimed Palmas, com idade superior a 18 anos. Nesta população, 44% dos beneficiários são homens e 56% são mulheres. A idade média dos beneficiários é de 43 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.

Metodologia da pesquisa

Dados técnicos da Pesquisa	
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.

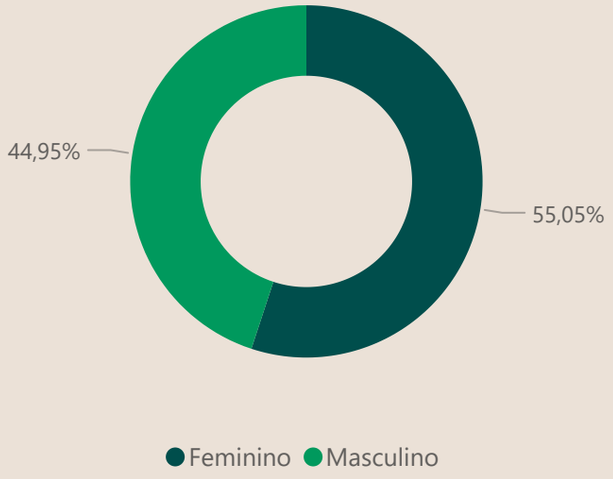
Metodologia da pesquisa

Dados técnicos da Pesquisa	
Amostra e margem de erro:	• Tamanho da amostra: 287 entrevistas • Erro amostral: 4,81% • Nível de confiança: 90%
Instrumento e Técnica	Questionário estruturado contendo 10 questões, realizadas seguindo as questões do o questionário estruturado fornecido pela a ANS. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário online com Chatbot de texto, enviado aos beneficiários por links específicos enviados via e-mail e WhatsApp. Além disso, foram realizadas entrevistas por telefone por intermédio de entrevistadores.
Período da realização da Pesquisa	Período de planejamento da pesquisa: 17/03/2025 a 21/03/2025 Período de coleta das informações: 24/03/2025 a 01/04/2025

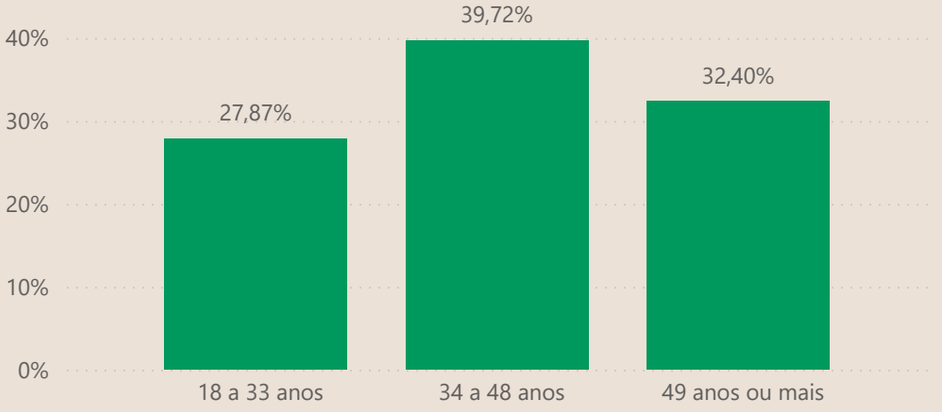

Unimed
Palmas
Perfil da população amostrada

Perfil da amostra

Sexo



Faixa etária



Perfil da amostra

Situação de beneficiários contatados		
Situação	***Quantidade***	***%***
Questionário concluído	*287*	*11,30%*
O beneficiário não aceitou participar	*25*	*0,98%*
Pesquisa incompleta	*31*	*1,22%*
Não foi possível localizar o beneficiário	*194*	*7,64%*
Outros* - demais classificações	*2.003*	*78,86%*

*A categoria outros, no contexto deste estudo, especifica casos em que os beneficiários abordados pelos *chatbots* de texto não apresentaram quaisquer manifestações.

Taxa de respondentes
A taxa de respondentes foi de ***11,30%.***

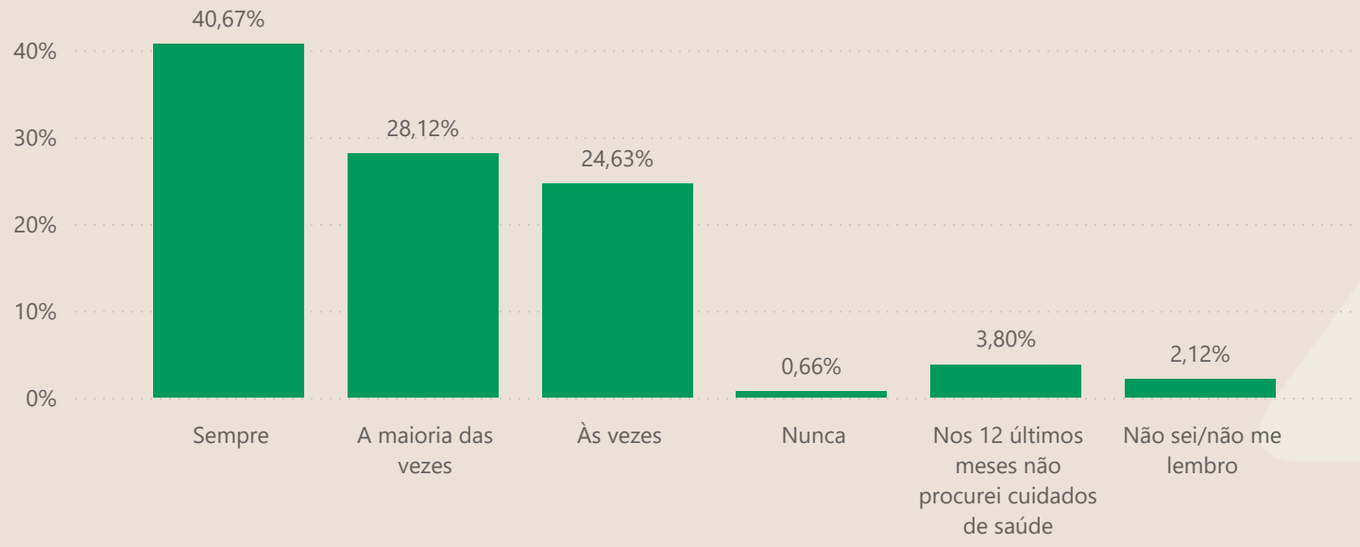

Unimed
Palmas
Resultados

ATENÇÃO À SAÚDE

Unimed Palmas

01

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

73,33%

Bottom1Box

0,74%

INTERPRETAÇÃO

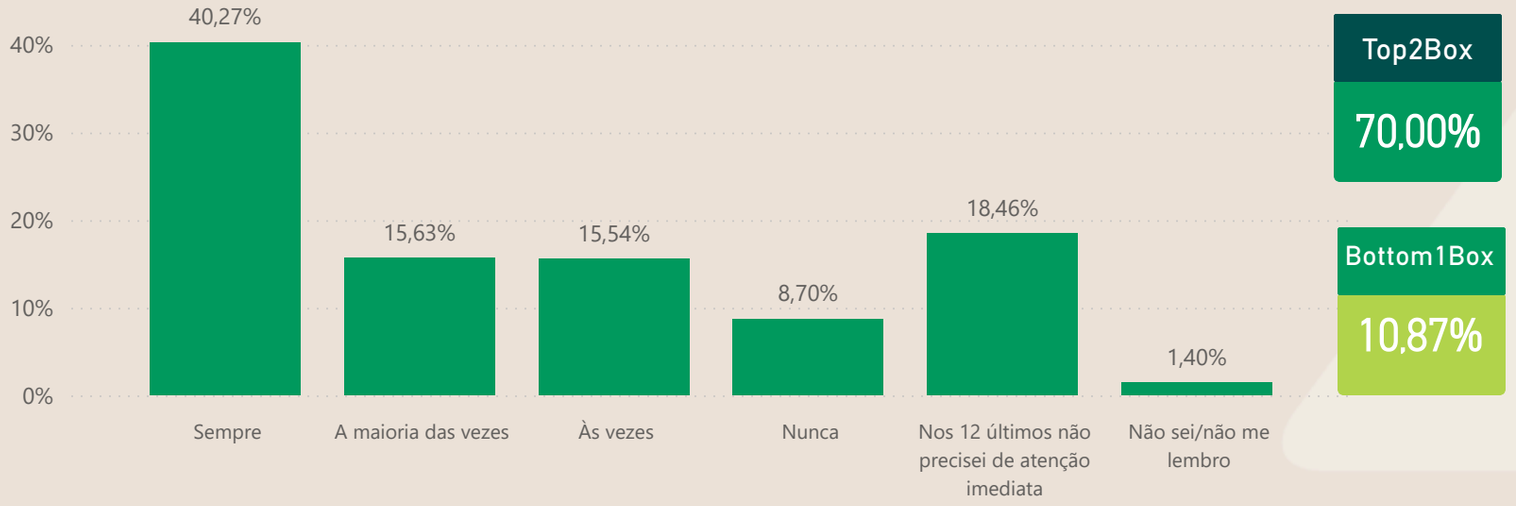
A maior parte dos respondentes conseguiu acessar cuidados de saúde quando necessário, com uma expressiva proporção relatando sucesso 'Sempre' (40,67%) ou 'A maioria das vezes' (28,12%). Isso indica uma percepção positiva da eficácia do plano em prover serviços de saúde essenciais. A opção 'Sempre' foi particularmente prevalente, sugerindo um alto nível de confiabilidade no plano para cuidados de saúde.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sempre	117	40,67%	2,89%	4,77%	10,00%	35,90%	45,45%
2	A maioria das vezes	81	28,12%	2,64%	4,35%	10,00%	23,77%	32,47%
3	Às vezes	70	24,63%	2,54%	4,18%	10,00%	20,44%	28,81%
4	Nunca	2	0,66%	0,46%	0,71%	10,00%	0,00%	1,42%
5	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	11	3,80%	1,11%	1,83%	10,00%	1,97%	5,63%
6	Não sei/não me lembro	6	2,12%	0,86%	1,41%	10,00%	0,71%	3,54%

Unimed Palmas

02

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
70,00%

Bottom1Box
10,87%

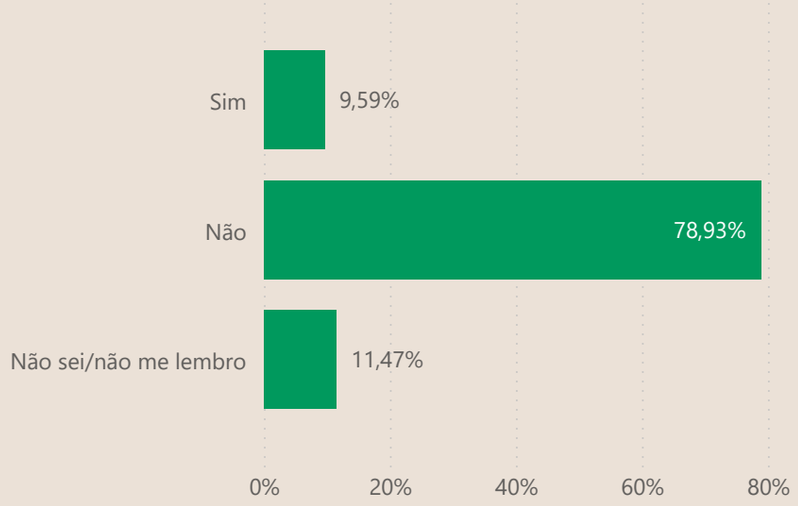
INTERPRETAÇÃO

As respostas a esta pergunta denotam uma tendência positiva na capacidade do plano de saúde em fornecer atendimento imediato em situações de urgência ou emergência. A proporção significativa de respostas 'Sempre' (40,27%) reflete a confiança dos usuários na resposta rápida do plano em cenários de emergência. Ainda, é notável que 18,46% não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sempre	116	40,27%	2,85%	4,71%	10,00%	35,56%	44,98%
2	A maioria das vezes	45	15,63%	2,12%	3,50%	10,00%	12,13%	19,14%
3	Às vezes	44	15,54%	2,13%	3,52%	10,00%	12,02%	19,06%
4	Nunca	25	8,70%	1,66%	2,74%	10,00%	5,96%	11,43%
5	Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	53	18,46%	2,27%	3,75%	10,00%	14,71%	22,20%
6	Não sei/não me lembro	4	1,40%	0,70%	1,15%	10,00%	0,25%	2,55%

Unimed Palmas

03 *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?*



INTERPRETAÇÃO

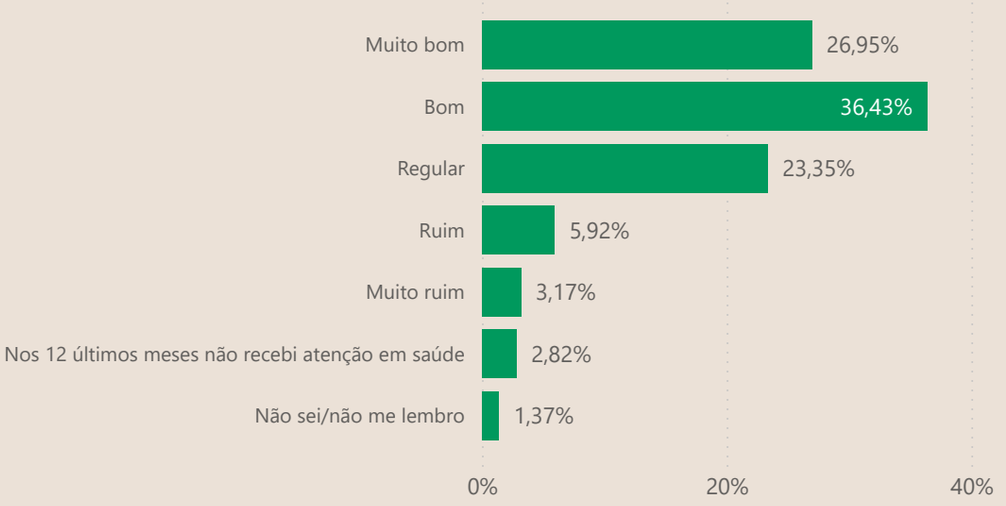
A maioria dos respondentes (78,93%) relata que não recebeu comunicações do plano de saúde sobre a necessidade de consultas ou exames preventivos, evidenciando uma necessidade de abordagem mais proativa do plano na promoção da saúde preventiva. Este aspecto é crucial para a manutenção da saúde a longo prazo e prevenção de doenças

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sim	27	9,59%	1,72%	2,84%	10,00%	6,76%	12,43%
2	Não	227	78,93%	2,41%	3,97%	10,00%	74,96%	82,90%
3	Não sei/não me lembro	33	11,47%	1,87%	3,09%	10,00%	8,38%	14,57%

Unimed Palmas

04

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

66,18%

Bottom2Box

9,45%

INTERPRETAÇÃO

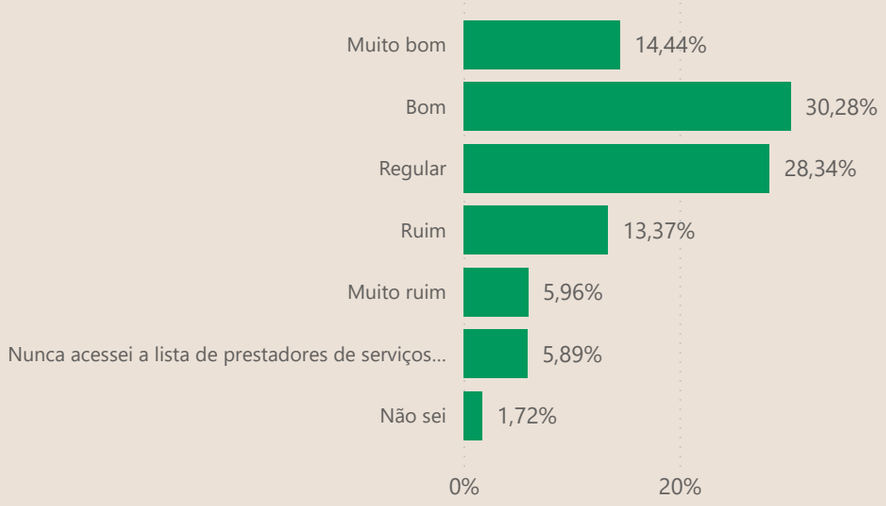
Os respondentes demonstraram uma percepção positiva sobre a atenção em saúde recebida, com 36,43% classificando-a como 'boa' e 26,95% como 'muito boa'. Esses resultados indicam um alto nível de satisfação geral com a qualidade do atendimento, abrangendo serviços como hospitais, laboratórios e clínicas.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	77	26,95%	2,59%	4,27%	10,00%	22,68%	31,21%
2	Bom	105	36,43%	2,82%	4,65%	10,00%	31,77%	41,08%
3	Regular	67	23,35%	2,49%	4,11%	10,00%	19,23%	27,46%
4	Ruim	17	5,92%	1,38%	2,28%	10,00%	3,64%	8,20%
5	Muito ruim	9	3,17%	1,04%	1,71%	10,00%	1,46%	4,88%
6	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	8	2,82%	0,98%	1,62%	10,00%	1,20%	4,43%
7	Não sei/não me lembro	4	1,37%	0,68%	1,12%	10,00%	0,25%	2,49%

Unimed Palmas

05

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

48,30%

Bottom2Box

20,75%

INTERPRETAÇÃO

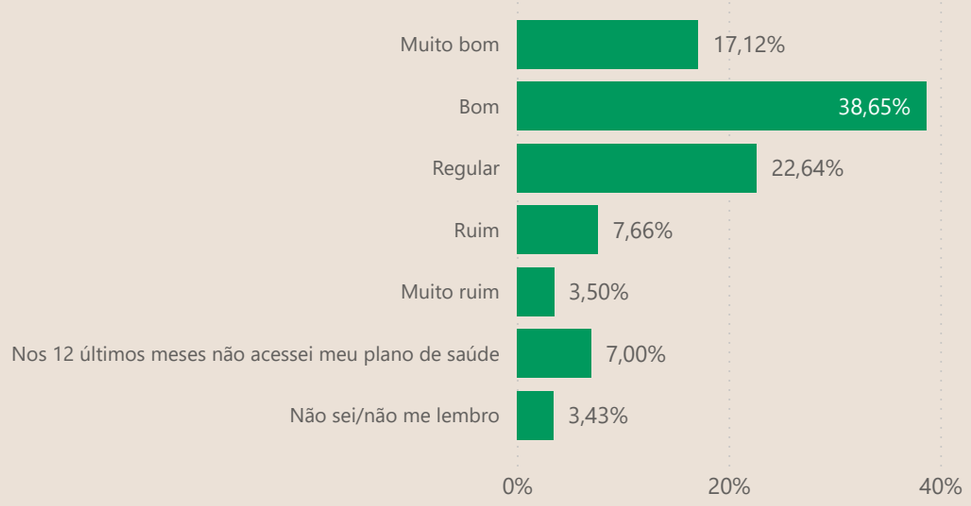
Percebe-se que a maioria dos usuários (44,72%) avalia positivamente o acesso à lista de prestadores de saúde de seus planos. Contudo, uma parte considerável (19,33%) demonstrou insatisfação com esse acesso, e uma pequena fração (5,89%) nunca acessou esta lista.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	41	14,44%	2,08%	3,43%	10,00%	11,01%	17,87%
2	Bom	87	30,28%	2,70%	4,46%	10,00%	25,82%	34,75%
3	Regular	82	28,34%	2,63%	4,34%	10,00%	24,00%	32,68%
4	Ruim	38	13,37%	2,00%	3,30%	10,00%	10,07%	16,67%
5	Muito ruim	17	5,96%	1,40%	2,31%	10,00%	3,65%	8,27%
6	Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	17	5,89%	1,38%	2,27%	10,00%	3,62%	8,17%
7	Não sei	5	1,72%	0,76%	1,25%	10,00%	0,47%	2,97%

Unimed Palmas

06

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

62,26%

Bottom2Box

12,45%

INTERPRETAÇÃO

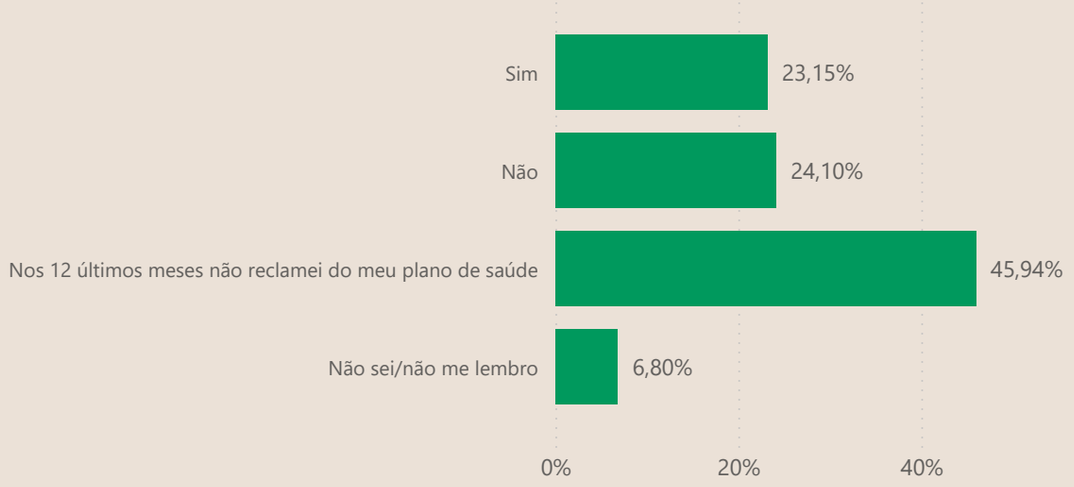
A análise deste item indica que a maioria dos usuários (55,77%) está satisfeita com o atendimento do plano de saúde, avaliando-o como 'Muito bom' ou 'Bom'. Por outro lado, uma parcela significativa (11,16%) expressou insatisfação, enquanto uma minoria (7,00%) não utilizou o plano no último ano. Além disso, 3,43% dos respondentes não souberam ou não lembraram como avaliar o atendimento recebido.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	49	17,12%	2,23%	3,68%	10,00%	13,44%	20,80%
2	Bom	111	38,65%	2,83%	4,67%	10,00%	33,98%	43,32%
3	Regular	65	22,64%	2,47%	4,07%	10,00%	18,56%	26,71%
4	Ruim	22	7,66%	1,57%	2,59%	10,00%	5,07%	10,25%
5	Muito ruim	10	3,50%	1,09%	1,79%	10,00%	1,70%	5,29%
6	Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	20	7,00%	1,50%	2,47%	10,00%	4,53%	9,48%
7	Não sei/não me lembro	10	3,43%	1,05%	1,74%	10,00%	1,69%	5,16%

Unimed Palmas

07

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?



INTERPRETAÇÃO

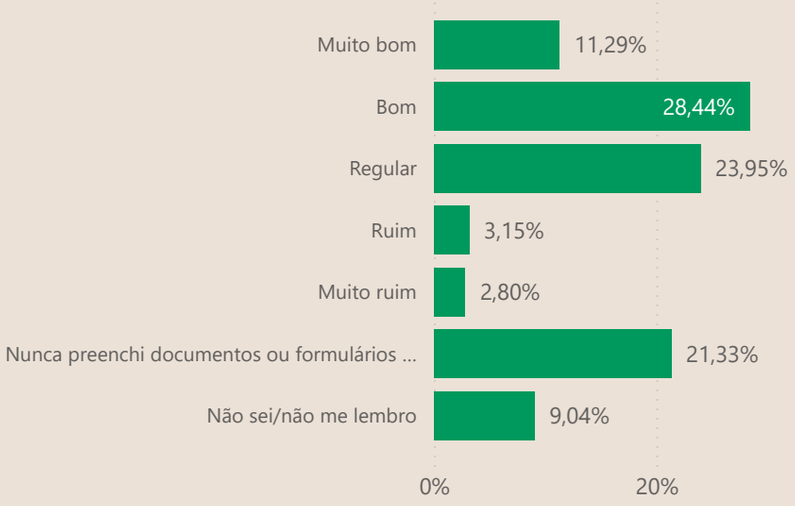
A maioria dos entrevistados (45,94%) não registrou reclamações nos últimos 12 meses, sugerindo um nível geral de satisfação ou a ausência de problemas significativos. Entre os que apresentaram reclamações, 23,15% tiveram suas demandas resolvidas, enquanto 24,10% não obtiveram uma solução. Além disso, uma pequena parcela (6,80%) não soube ou não se lembrou do desfecho, possivelmente indicando que a experiência não teve um impacto relevante.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sim	66	23,15%	2,48%	4,08%	10,00%	19,07%	27,24%
2	Não	69	24,10%	2,52%	4,16%	10,00%	19,94%	28,26%
3	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	132	45,94%	2,91%	4,80%	10,00%	41,14%	50,74%
4	Não sei/não me lembro	20	6,80%	1,46%	2,40%	10,00%	4,40%	9,21%

Unimed Palmas

08

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

57,00%

Bottom2Box

8,50%

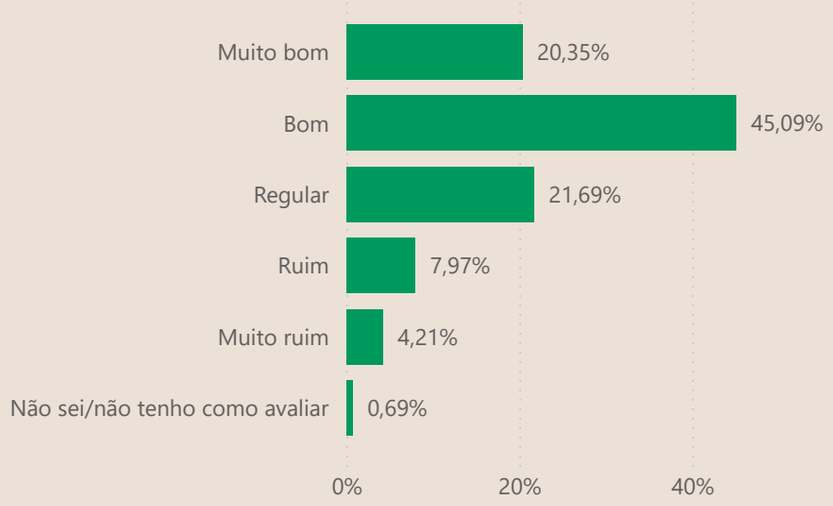
INTERPRETAÇÃO

Uma parcela significativa dos usuários (39,73%) avalia positivamente a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários do plano, classificando-os como 'Muito bom' ou 'Bom'. No entanto, 21,33% nunca tiveram contato com esses documentos, o que pode refletir uma falta de necessidade ou desconhecimento do processo. Apenas uma pequena fração (5,95%) relatou dificuldades no preenchimento.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	32	11,29%	1,87%	3,08%	10,00%	8,21%	14,37%
2	Bom	82	28,44%	2,65%	4,38%	10,00%	24,06%	32,81%
3	Regular	69	23,95%	2,52%	4,15%	10,00%	19,79%	28,10%
4	Ruim	9	3,15%	1,03%	1,70%	10,00%	1,45%	4,85%
5	Muito ruim	8	2,80%	0,97%	1,61%	10,00%	1,19%	4,41%
6	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	61	21,33%	2,41%	3,98%	10,00%	17,36%	25,31%
7	Não sei/não me lembro	26	9,04%	1,69%	2,79%	10,00%	6,26%	11,83%

Unimed Palmas

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



Top2Box

65,96%

Bottom2Box

12,28%

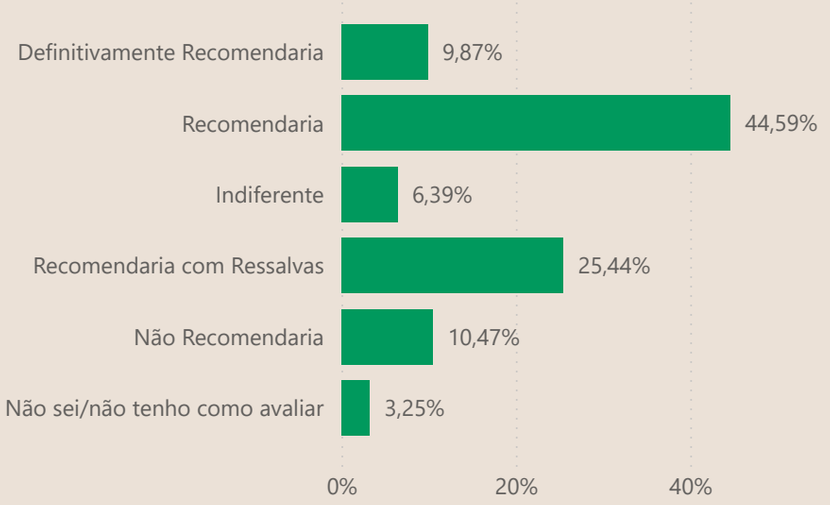
INTERPRETAÇÃO

A maioria dos entrevistados (65,44%) avalia seu plano de saúde de forma positiva, classificando-o como 'Muito bom' ou 'Bom', o que indica um alto nível de satisfação entre os usuários. Apenas uma pequena parcela (12,18%) demonstrou insatisfação, enquanto 0,69% dos respondentes não soube ou não teve como avaliar.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	58	20,35%	2,37%	3,90%	10,00%	16,45%	24,26%
2	Bom	130	45,09%	2,92%	4,82%	10,00%	40,26%	49,91%
3	Regular	62	21,69%	2,41%	3,98%	10,00%	17,70%	25,67%
4	Ruim	23	7,97%	1,57%	2,60%	10,00%	5,38%	10,57%
5	Muito ruim	12	4,21%	1,19%	1,96%	10,00%	2,25%	6,18%
6	Não sei/não tenho como avaliar	2	0,69%	0,48%	0,75%	10,00%	0,00%	1,49%

Unimed Palmas

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



Top2Box

56,47%

Bottom1Box

10,79%

INTERPRETAÇÃO

A grande maioria dos usuários (54,46%) recomendaria seu plano de saúde a amigos ou familiares, demonstrando um alto nível de satisfação e confiança nos serviços prestados. Apenas uma pequena parcela (10,47%) não faria essa recomendação.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Definitivamente Recomendaria	28	9,87%	1,75%	2,88%	10,00%	6,98%	12,75%
2	Recomendaria	129	44,59%	2,88%	4,75%	10,00%	39,84%	49,34%
3	Indiferente	18	6,39%	1,44%	2,38%	10,00%	4,02%	8,77%
4	Recomendaria com Ressalvas	73	25,44%	2,54%	4,20%	10,00%	21,24%	29,63%
5	Não Recomendaria	30	10,47%	1,81%	2,98%	10,00%	7,49%	13,45%
6	Não sei/não tenho como avaliar	9	3,25%	1,04%	1,72%	10,00%	1,52%	4,97%


Unimed
Palmas
Conclusão

Conclusão da pesquisa

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Palmas demonstrou uma avaliação majoritariamente positiva dos serviços prestados, com 65,44% dos entrevistados classificando o plano como “Muito bom” ou “Bom” e 54,46% manifestando disposição em recomendá-lo. O acesso aos serviços de saúde foi bem avaliado por grande parte dos beneficiários, com 40,67% relatando sempre terem obtido atendimento quando necessário. Contudo, observou-se que 24,63% enfrentaram dificuldades eventuais, evidenciando oportunidades para aprimorar a regularidade no acesso. Adicionalmente, a comunicação sobre ações preventivas necessita de melhorias, uma vez que apenas 9,59% dos usuários receberam informações sobre exames e consultas preventivas.

No que se refere aos canais de atendimento, 55,77% dos beneficiários tiveram uma experiência satisfatória, embora desafios ainda persistam na resolução de demandas, considerando que 24,10% das reclamações registradas não foram atendidas de maneira satisfatória, Apesar desse aspecto a ser aprimorado, a rede credenciada de médicos e hospitais obteve uma avaliação favorável, refletindo a qualidade dos serviços assistenciais oferecidos.

Diante desses resultados, recomenda-se o fortalecimento da comunicação com os beneficiários, sobretudo no que tange à promoção da saúde e à prevenção de doenças. Adicionalmente, sugere-se a implementação de melhorias na eficiência do atendimento de urgência, na gestão de reclamações e na acessibilidade aos serviços. Por fim, fomentar a participação dos beneficiários nos programas de promoção da saúde pode contribuir significativamente para elevar os níveis de satisfação e aprimorar a qualidade da assistência prestada.

Unimed
Palmas