Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



Unimed Palmas

ANS - nº 309907

Índice

Introdução 03

Metodologia 05

Perfil da População Amostrada 10

Resultados 13

Conclusão 23



Introdução



Introdução da pesquisa

Informações da pesquisa	
Objetivo	Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Palmas, registro ANS nº **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 **24.813** 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

Metodologia



Metodologia da pesquisa

Dados técnicos da Pesquisa	
Universo Amostral	Todos os **24.813** 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 aprofundada nos cadastros mantidos pela operadora.
População Amostrada	A população amostrada é composta por **24.813** 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 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.

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 três tentativas de contato, em dias e horários alternados. Com base em estudos anteriores, identificamos que esse quantitativo é o máximo recomendado, pois não gera reclamações posteriores relacionadas à pesquisa.

Metodologia da pesquisa

Dados técnicos da Pesquisa	
Amostra e margem de erro:	• Tamanho da amostra: 281 entrevistas • Erro amostral: 4,90% • Nível de confiança: 90%
Instrumento e Técnica	A pesquisa foi realizada por meio de questionário estruturado, composto por 10 questões, conforme instrumento padronizado da ANS. A coleta ocorreu em formato online, via chatbot de texto (com envio de link individualizado por e-mail e WhatsApp), além de aplicação complementar por entrevistas telefônicas conduzidas por intermédio de entrevistadores.
Período da realização da Pesquisa	Período de planejamento da pesquisa: 19/1/2026 a 22/1/2026 Período de coleta das informações: 26/1/2026 a 12/2/2026

Metodologia da pesquisa

Análises Adicionais

Esta seção descreve os indicadores adicionais utilizados ao longo do relatório para sintetizar as percepções positivas e negativas de cada pergunta, considerando exclusivamente respostas válidas — entendidas como aquelas em que o(a) beneficiário(a) efetivamente avaliou o item, sendo desconsideradas as respostas de quem não utilizou, não soube ou não se lembrou do produto, serviço ou canal especificado.

Top2Box



total de respostas nas 2 categorias positivas

÷

total de respostas válidas

⇩

% de percepção positiva

Bottom2Box



total de respostas nas 2 categorias negativas

÷

total de respostas válidas

⇩

% de percepção negativa

Bottom1Box



total de respostas na única categoria negativa

÷

total de respostas válidas

⇩

% de percepção negativa

Perfil da População Amostrada



Perfil da amostra

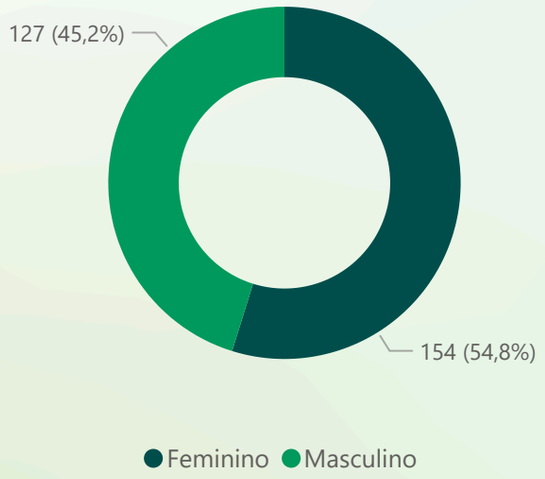
Situação de beneficiários contatados		
Situação	**Quantidade**	**%**
Questionário concluído	*281*	*10,86%*
O beneficiário não aceitou participar	15	*0,58%*
Pesquisa incompleta	34	*1,31%*
Não foi possível localizar o beneficiário	*603*	*23,30%*
Outros* - demais classificações	1.655	*63,95%*

**A categoria outros, no contexto deste estudo, especifica um beneficiário incapacitado por questões de saúde para responder à pesquisa; um beneficiário que afirmou não ser mais cliente da Unimed; e, para os demais casos, os beneficiários foram abordados pelos chatbots de texto não apresentaram quaisquer manifestações.*

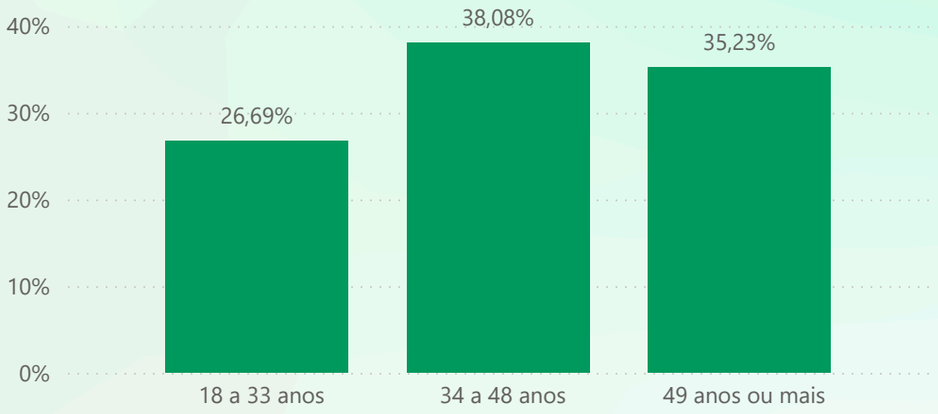
Taxa de respondentes
A taxa de respondentes foi de ***10,86%***

Perfil da amostra

Sexo



Faixa etária

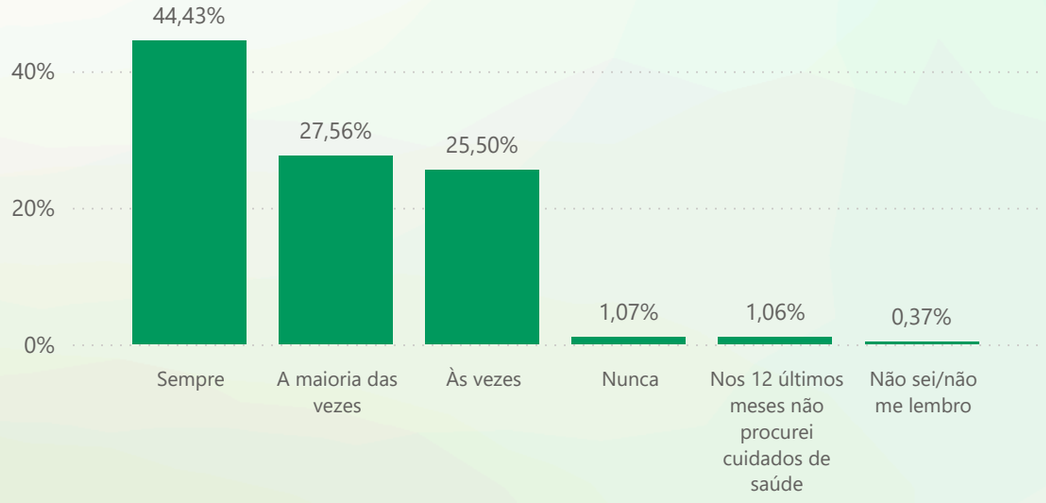


ATENÇÃO À SAÚDE

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

72,92%

Bottom1Box

1,08%

INTERPRETAÇÃO

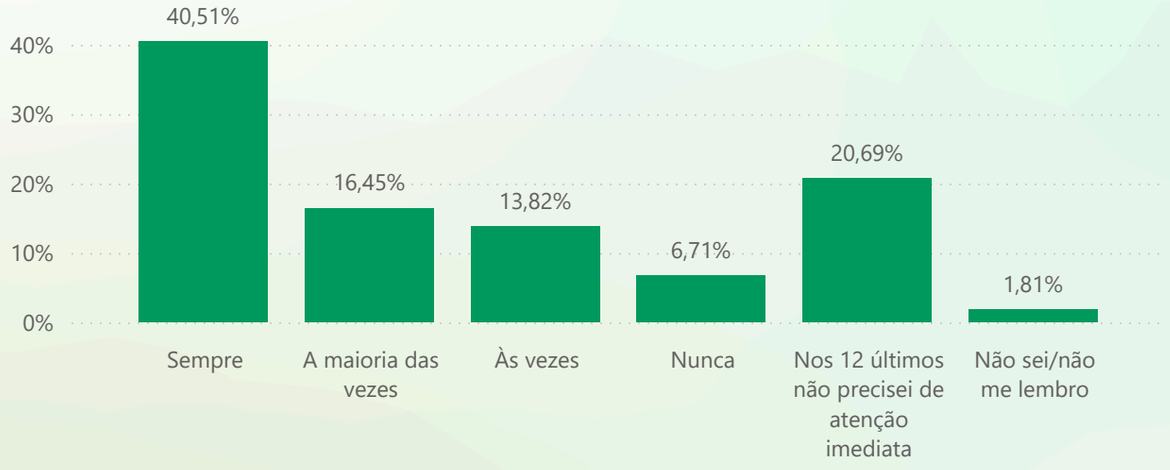
O cenário para acesso e marcação de serviços é bastante promissor. O Top2Box ('Sempre' e 'A maioria das vezes') agrega 72,92% das respostas válidas. A resposta 'Sempre' desponta isolada com 44,43% do total da amostra. Um diferencial extremamente positivo desta base é a taxa de rejeição/insatisfação ('Nunca'), que marcou a mínima de apenas 1,08%, provando que o agendamento flui sem travas sistêmicas.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sempre	125	44,43%	2,96%	4,89%	10,00%	39,54%	49,31%
2	A maioria das vezes	77	27,56%	2,66%	4,40%	10,00%	23,17%	31,96%
3	Às vezes	72	25,50%	2,59%	4,27%	10,00%	21,23%	29,77%
4	Nunca	3	1,07%	0,61%	1,00%	10,00%	0,07%	2,08%
5	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3	1,06%	0,61%	1,01%	10,00%	0,06%	2,07%
6	Não sei/não me lembro	1	0,37%	0,37%	0,61%	10,00%	0,00%	0,98%

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

73,39%

Bottom1Box

8,72%

INTERPRETAÇÃO

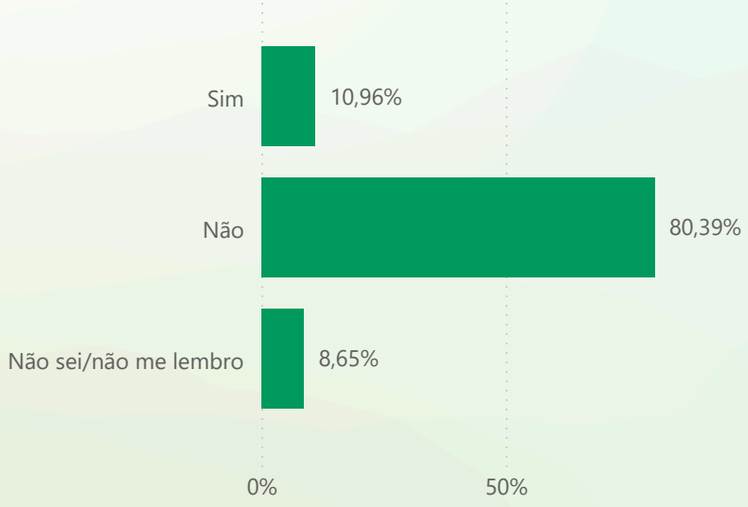
A resolutividade nos momentos de atendimento crítico acompanha a mesma linha de estabilidade, registrando um Top2Box de 73,39%. Cerca de 20,69% dos usuários não precisou recorrer a prontos-socorros no ano. O índice de insatisfação na extremidade inferior é controlado (8,72% de Bottom1Box), ratificando a percepção de agilidade e preparo das equipes na linha de frente.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sempre	114	40,51%	2,90%	4,78%	10,00%	35,73%	45,30%
2	A maioria das vezes	46	16,45%	2,17%	3,58%	10,00%	12,87%	20,04%
3	Às vezes	39	13,82%	2,02%	3,33%	10,00%	10,48%	17,15%
4	Nunca	19	6,71%	1,49%	2,45%	10,00%	4,26%	9,16%
5	Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	58	20,69%	2,41%	3,98%	10,00%	16,71%	24,68%
6	Não sei/não me lembro	5	1,81%	0,80%	1,31%	10,00%	0,50%	3,13%

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

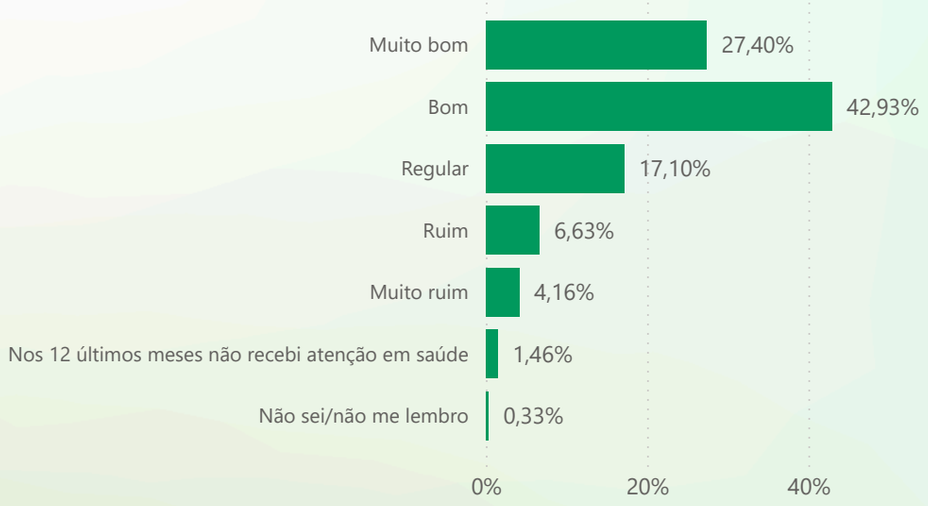
No quesito da saúde populacional, os dados revelam um vácuo assistencial proativo: 80,39% dos respondentes afirmam não ter recebido campanhas ou contatos convidando para exames preventivos no último ano. Apenas cerca de 10,96% confirmam tais convites. É urgente acelerar estratégias de contato ativo e medicina preventiva para estreitar a relação e gerir precocemente a saúde da carteira.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sim	31	10,96%	1,86%	3,07%	10,00%	7,89%	14,02%
2	Não	226	80,39%	2,35%	3,88%	10,00%	76,51%	84,28%
3	Não sei/não me lembro	24	8,65%	1,66%	2,75%	10,00%	5,90%	11,40%

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

71,38%

Bottom2Box

11,23%

INTERPRETAÇÃO

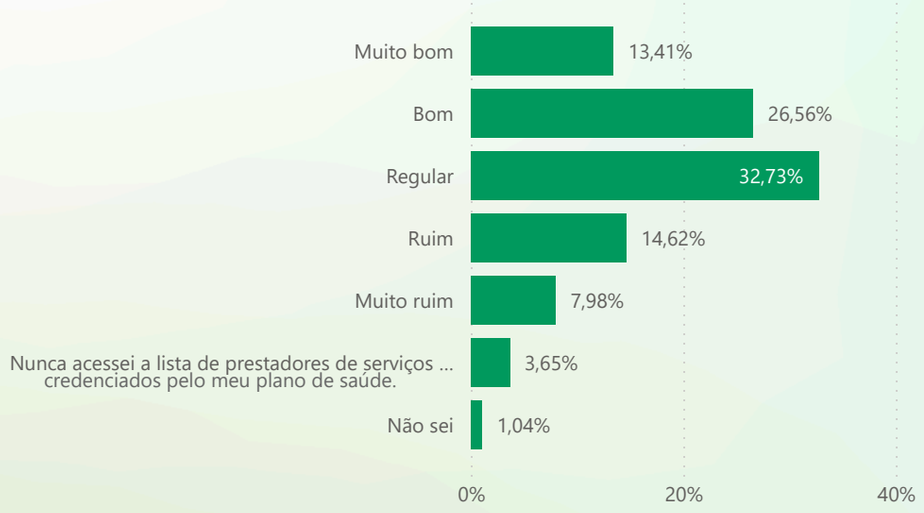
A avaliação da rede de prestadores – abrangendo hospitais, clínicas e profissionais – sustenta a percepção de valor com 71,38% de satisfação (Top2Box), majoritariamente avaliada como 'Bom' (42,93%). Contudo, é válido notar que 11,23% se encontram no espectro da insatisfação (Bottom2Box), sugerindo a necessidade de rever alguns credenciamentos ou o SLA de atendimento das redes parceiras.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	77	27,40%	2,65%	4,38%	10,00%	23,02%	31,77%
2	Bom	120	42,93%	2,91%	4,79%	10,00%	38,14%	47,73%
3	Regular	48	17,10%	2,25%	3,71%	10,00%	13,39%	20,81%
4	Ruim	19	6,63%	1,44%	2,38%	10,00%	4,25%	9,01%
5	Muito ruim	12	4,16%	1,17%	1,93%	10,00%	2,23%	6,08%
6	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4	1,46%	0,72%	1,18%	10,00%	0,27%	2,64%
7	Não sei/não me lembro	1	0,33%	0,32%	0,53%	10,00%	0,00%	0,86%

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

41,79%

Bottom2Box

23,88%

INTERPRETAÇÃO

O acesso ao Guia Médico é intensamente utilizado na região (apenas 3,65% nunca acessaram). Contudo, a métrica de aprovação (Top2Box) ficou abaixo do padrão: 41,79%. Um forte sinal de alerta é o fato de o espectro 'Regular' puxar 32,73% da base, e a insatisfação real (Bottom2Box) bater os 23,88%. A operadora precisa atuar rapidamente na atualização da rede e na navegabilidade da sua plataforma.

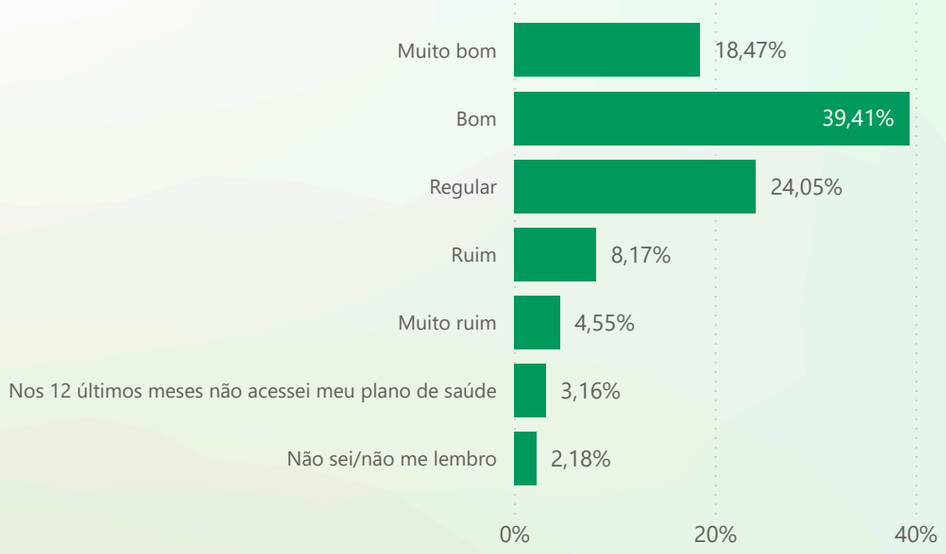
-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	38	13,41%	2,00%	3,31%	10,00%	10,10%	16,72%
2	Bom	74	26,56%	2,61%	4,31%	10,00%	22,25%	30,88%
3	Regular	92	32,73%	2,80%	4,62%	10,00%	28,11%	37,35%
4	Ruim	41	14,62%	2,09%	3,45%	10,00%	11,17%	18,07%
5	Muito ruim	23	7,98%	1,58%	2,60%	10,00%	5,38%	10,58%
6	Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	10	3,65%	1,12%	1,85%	10,00%	1,80%	5,50%
7	Não sei	3	1,04%	0,60%	0,99%	10,00%	0,06%	2,03%

CANAIS DE RELACIONAMENTO

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

60,90%

Bottom2Box

13,53%

INTERPRETAÇÃO

Os canais de atendimento telefônico, presencial e virtual apresentam um quadro satisfatório moderado, alcançando 60,90% de aprovação no Top2Box, liderados por avaliações 'Bom' (39,41%). O atrito, no entanto, é sentido por 13,53% da amostra (Bottom2Box). Melhorias em agilidade, tempo de espera na fila e resolutividade no primeiro contato (FCR) devem ser metas prioritárias para o suporte.

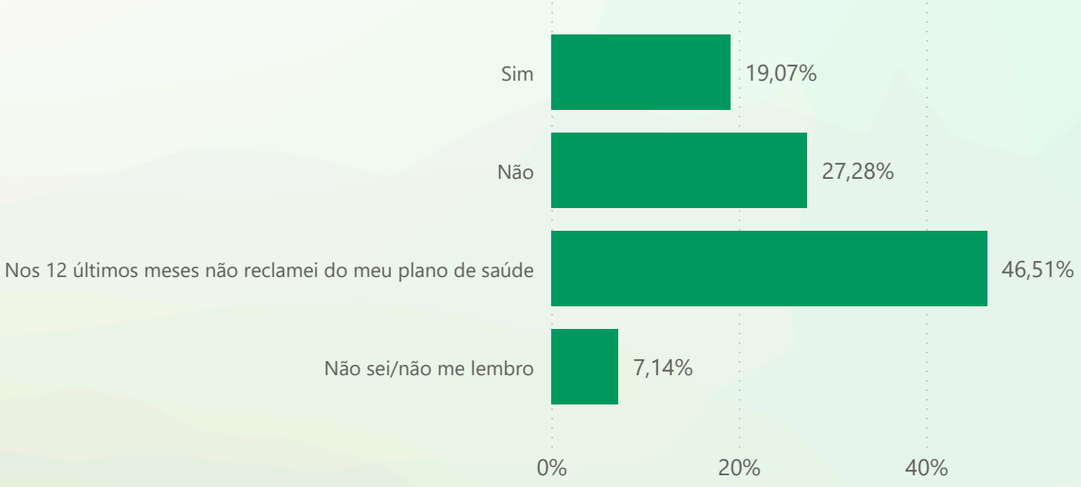
-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	52	18,47%	2,29%	3,79%	10,00%	14,68%	22,26%
2	Bom	110	39,41%	2,89%	4,77%	10,00%	34,64%	44,19%
3	Regular	68	24,05%	2,53%	4,18%	10,00%	19,87%	28,23%
4	Ruim	23	8,17%	1,63%	2,70%	10,00%	5,48%	10,87%
5	Muito ruim	13	4,55%	1,21%	2,00%	10,00%	2,54%	6,55%
6	Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	9	3,16%	1,03%	1,70%	10,00%	1,46%	4,86%
7	Não sei/não me lembro	6	2,18%	0,87%	1,43%	10,00%	0,75%	3,61%

CANAIS DE RELACIONAMENTO

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 balança de ouvidoria retrata que 46,51% da carteira esteve isenta de problemas passíveis de queixa. Todavia, entre os usuários que procuraram a operadora por insatisfações, o retorno não foi assertivo na maioria dos casos: 27,28% declararam não ter o problema solucionado, enquanto apenas 19,07% disseram que 'Sim'. Reformular o fluxo e os prazos de resposta do SAC/Ouvidoria é primordial.

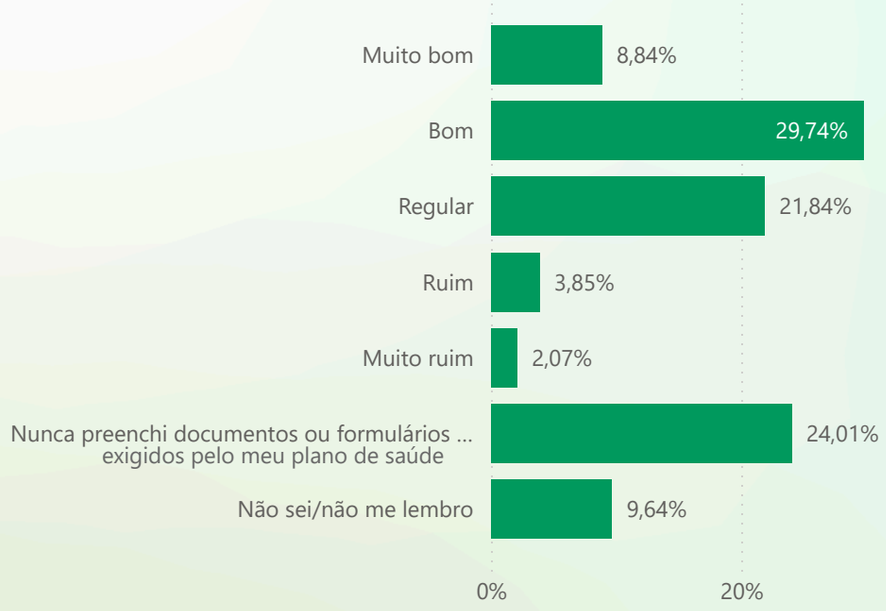
-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Sim	54	19,07%	2,32%	3,83%	10,00%	15,24%	22,91%
2	Não	77	27,28%	2,64%	4,35%	10,00%	22,93%	31,63%
3	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	130	46,51%	2,97%	4,90%	10,00%	41,61%	51,40%
4	Não sei/não me lembro	20	7,14%	1,53%	2,53%	10,00%	4,61%	9,67%

CANAIS DE RELACIONAMENTO

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

57,75%

Bottom2Box

9,09%

INTERPRETAÇÃO

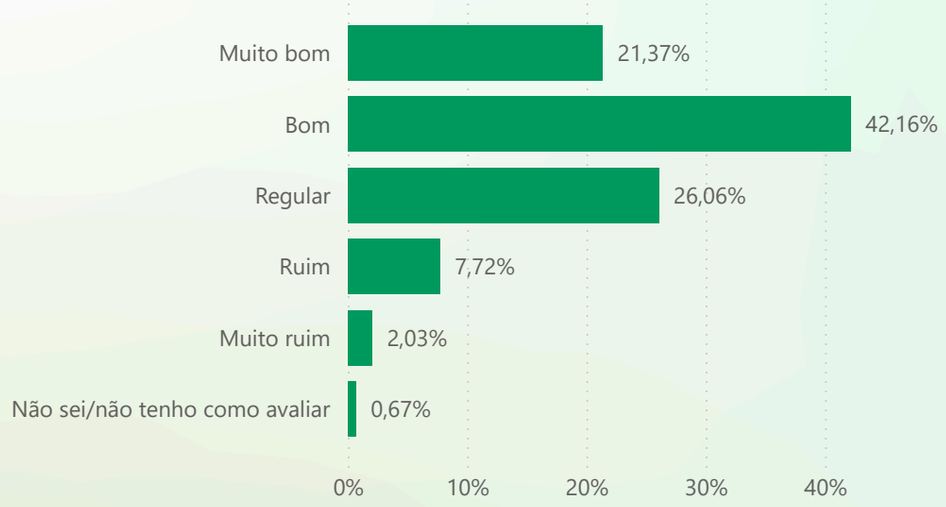
A simplificação administrativa registra números medianos. O Top2Box sobre exigências de guias e formulários é de 57,75% (dos usuários que usaram o serviço). Quase 22% dos clientes classificam a burocracia como 'Regular', e a insatisfação consolidada é de 9,09%. Agilizar autorizações de exames e simplificar as interfaces digitais são as respostas lógicas para otimizar esse quadrante.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	25	8,84%	1,67%	2,76%	10,00%	6,07%	11,60%
2	Bom	83	29,74%	2,71%	4,47%	10,00%	25,27%	34,21%
3	Regular	62	21,84%	2,45%	4,04%	10,00%	17,81%	25,88%
4	Ruim	11	3,85%	1,13%	1,87%	10,00%	1,99%	5,72%
5	Muito ruim	6	2,07%	0,83%	1,36%	10,00%	0,71%	3,44%
6	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	67	24,01%	2,55%	4,21%	10,00%	19,80%	28,21%
7	Não sei/não me lembro	27	9,64%	1,75%	2,89%	10,00%	6,75%	12,53%

AVALIAÇÃO GERAL

Unimed Palmas

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



Top2Box

63,80%

Bottom2Box

10,04%

INTERPRETAÇÃO

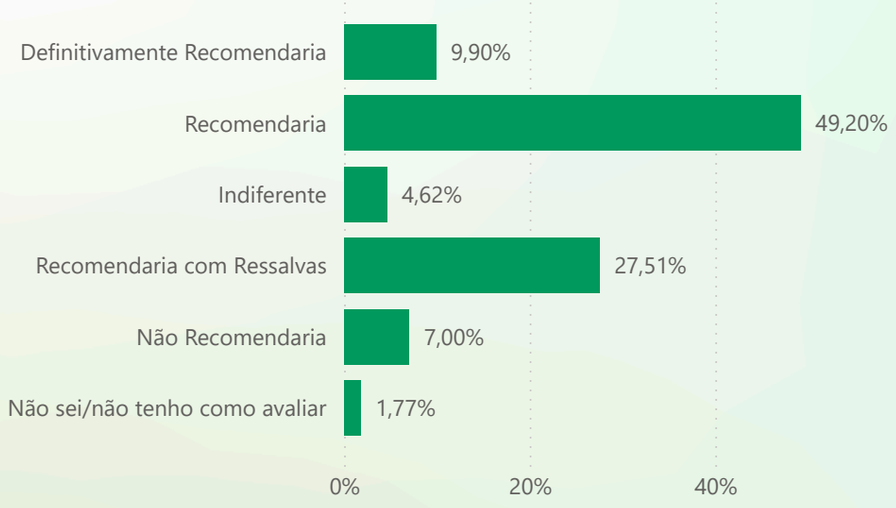
A Satisfação Geral com a operadora demonstra estabilidade e encerra a pesquisa com um Top2Box de 63,80%, fortemente alicerçada na avaliação 'Bom' (42,16%). O indicador global de insatisfação (Bottom2Box) está circunscrito a 10,04%. Esse panorama reflete uma marca confiável, que atende ao básico com competência, mas que carece de ações de excelência focadas em 'encantamento' para subir de patamar.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Muito bom	60	21,37%	2,44%	4,02%	10,00%	17,35%	25,39%
2	Bom	118	42,16%	2,91%	4,80%	10,00%	37,36%	46,96%
3	Regular	73	26,06%	2,60%	4,29%	10,00%	21,77%	30,34%
4	Ruim	22	7,72%	1,57%	2,59%	10,00%	5,13%	10,31%
5	Muito ruim	6	2,03%	0,81%	1,34%	10,00%	0,69%	3,37%
6	Não sei/não tenho como avaliar	2	0,67%	0,47%	0,77%	10,00%	0,00%	1,44%

AVALIAÇÃO GERAL

Unimed Palmas

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



Top2Box

60,14%

Bottom1Box

7,25%

INTERPRETAÇÃO

A probabilidade de recomendação reflete perfeitamente a satisfação geral, somando 60,14% de aprovação no Top2Box. Os detratores declarados são uma minoria isolada de 7,25%. O fator de maior relevância estratégica é a parcela gigante de 27,51% que 'Recomendaria com ressalvas'. Neutralizar as dores diárias deste grupo fará o indicador de promotores aumentar significativamente na próxima aferição.

-	Resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de Significância	Limite inferior	Limite superior
1	Definitivamente Recomendaria	28	9,90%	1,77%	2,93%	10,00%	6,97%	12,83%
2	Recomendaria	138	49,20%	2,97%	4,89%	10,00%	44,30%	54,09%
3	Indiferente	13	4,62%	1,24%	2,05%	10,00%	2,57%	6,68%
4	Recomendaria com Ressalvas	77	27,51%	2,65%	4,37%	10,00%	23,14%	31,88%
5	Não Recomendaria	20	7,00%	1,49%	2,47%	10,00%	4,54%	9,47%
6	Não sei/não tenho como avaliar	5	1,77%	0,77%	1,27%	10,00%	0,50%	3,04%

Conclusão



Conclusão da pesquisa

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Unimed Palmas revela o panorama de uma operadora estável, que cumpre com seu papel social e assistencial, mas que possui janelas cruciais de aperfeiçoamento na experiência do cliente. A percepção geral apresenta um nível saudável de aceitação, onde quase 64% da base classifica a operadora positivamente e 60% está propensa a recomendar os serviços. Importante frisar que os detratores reais da marca seguem em patamares baixos (em torno de 7% e 10%), afastando a hipótese de crises generalizadas de entrega.

Os vetores de sustentação desta estabilidade estão diretamente atrelados ao cuidado médico. O acesso e marcação de consultas, bem como o atendimento prestado nos hospitais, clínicas e serviços emergenciais da rede credenciada, superam a marca dos 71% de satisfação. Isso garante a premissa fundamental de que, na hora da dor, o beneficiário encontra a estrutura clínica de que necessita, chancelando a confiança no corpo médico que compõe a instituição.

Em contraponto, o núcleo de gestão operacional e suporte exibe pontos intensos de atrito a serem corrigidos. O acesso à Lista de Prestadores/Guia Médico apresenta o maior ponto cego da operação, com altos níveis de reprovação (23%). Somado a isso, as tratativas de Ouvidoria mostram um cenário desfavorável onde o volume de queixas não resolvidas é superior ao de demandas solucionadas. Esses ruídos administrativos afetam a percepção de agilidade, reforçados ainda por uma burocracia documental avaliada de forma mediana.

A via para ascender do patamar do serviço 'Bom e Funcional' para o patamar de 'Excelência e Encantamento' passa, impreterivelmente, pela prevenção e pelo tratamento ativo. Hoje, mais de 80% dos clientes afirmam estar desassistidos no que tange a convites e ações preventivas. Estreitar essa lacuna transformando o contato puramente reativo em engajamento contínuo em saúde é a chave para sanar as objeções daqueles mais de 27% que, no momento, recomendariam a operadora apenas com ressalvas.

Unimed
Palmas

Unimed
Palmas

ANS – nº 309907