



PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIOS UNIMED TERESINA (PI).

Teresina (Pi), abril 2019.

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

1. Introdução

Este estudo tratou -se de uma pesquisa de satisfação de beneficiário realizada pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) e prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

O objetivo da pesquisa foi mensurar a satisfação de beneficiário com o serviço prestado pela operadora em três questões específicas; a atenção à saúde do beneficiário, os canais de atendimentos que a operadora dispõe aos beneficiários e a avaliação conceitual e valorativa.

De acordo com o documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de plano de saúde, o período de realização de a pesquisa deve ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses.

A Pesquisa deverá ser publicada no site institucional da operadora e o endereço eletrônico com os resultados deverão ser enviados à ANS até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base avaliado pelo PQO.

2. Plano amostral

O Período do levantamento dos dados ocorreu entre os dias 12 e 14 de abril de 2019.

A unidade elementar ou o elemento da população portador das informações coletadas foi beneficiário do plano UNIMED Teresina (PI). A unidade respondente ou de resposta também foi o beneficiário, titular ou o dependente, com 18 ou mais anos de idade.

A população objetivo ou a população alvo foi formada pelos beneficiários do plano de saúde UNIMED Teresina(PI), com 18 ou mais anos de idade, excetuando-se os beneficiários cujo plano seja do tipo “funcionário Unimed” (fator de exclusão). Esta população em março de 2019 era de 66.226 beneficiários(N).

A característica usada para estratificar a população alvo foi o tipo de plano de saúde contratado.

Foram 4 estratos de planos: (1) **PL**, (2) **UNILIGHT**, (3) **UNIMULT**, (4) **UNIVIDA**

Os pesos $W_h = N_h / N$ ($h = 1, 2, 3, 4$) de cada estrato na amostra foram de respectivamente $W_1=0,8008$; $W_2 =0,0069$; $W_3= 0,0869$; $W_4 = 0,1052$. Estas ponderações foram as mesmas da participação destes estratos na população alvo (N) da pesquisa.

O sistema de referência adotado no processo de amostragem foi o banco de dados fornecido pela UNIMED Teresina ano base 2019 onde constava todos os seus beneficiários.O banco de dados fornecido pela operadora estava no formato de planilha Microsoft Excel.

A população totalizou 66.226 beneficiários.

As características populacionais (**parâmetros**) objetos das estimativas da amostra foram:

1. Nos 12 últimos meses, **a frequência que conseguiu cuidados** de saúde pelo plano.
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata à saúde , **a frequência que foi atendido** assim que precisou desta atenção.
3. Nos últimos 12 meses, **recebeu de algum tipo de comunicação** do plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
4. Nos últimos 12 meses, **a avaliação daatenção** em saúde recebida.
5. **Avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados** pelo plano de saúde, seja pelos meios físicos ou digitais.

6. Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), a **avaliação do atendimento** quanto ao acesso às informações ou ajuda que precisava.
7. Nos últimos 12 meses, a **demanda foi resolvida** quando fez uma reclamação para a operadora.
8. **Avaliação dos documentos ou formulários** quanto a facilidade no preenchimento e envio.
9. **Conceito** (muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim) **geral** do plano de saúde.
10. **Nota**- entre zero (0) e dez (10) - para avaliação geral do plano de saúde.
11. **Recomendação do plano** para amigos ou familiares.

As variáveis foram do tipo qualitativa (nominal ou ordinal) e quantitativa contínua.

As escalas de medidas das variáveis qualitativas ordinais foram : (A) MUITO BOM; BOM; REGULAR; RUIM; MUITO RUIM, (B) NUNCA; ÀS VEZES; A MAIORIA DAS VEZES; SEMPRE. As escalas de medida das variáveis qualitativas nominais foram (A) SIM; NÃO (B) DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA; RECOMENDARIA; RECOMENDARIA COM RESSALVAS; NUNCA RECOMENDARIA.

A variável quantitativa nota foi medida na escala entre 0 (zero) e 10 (dez).

Algumas variáveis tiveram alternativas de respostas do tipo “não se aplica” emitida de forma espontânea pelo respondente e registrada pelo pesquisador.

A população de referência da UNIMED Teresina (PI) em março de 2019 somou então 66.226 beneficiários, já excluídos os beneficiários funcionários.

As descrições da população alvo por sexo, faixa etária, local de residência - Município, local de residência - Estado, tipo de plano, tipo de acomodação e perfil – beneficiário estão expostas nos quadros a seguir:

Tabela 1: Beneficiário por sexo

Sexo	Nº	%
Feminino	38947	58.81
Masculino	27279	41.19
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina, março 2019

Tabela 2: Faixa etária por beneficiário

Faixa Etária ANS	Nº	%
18 a 23 anos	5769	8.71
24 a 28 anos	7003	10.57
29 a 33 anos	9917	14.97
34 a 38 anos	9800	14.80
39 a 43 anos	7270	10.98
44 a 48 anos	5343	8.07
49 a 53 anos	4546	6.86
54 a 58 anos	4707	7.11
A partir de 59	11871	17.92
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina – PI. 2019

Tabela 3: Local de Residência – Município

Residência/Município	Nº	%
Teresina	49129	74.18
Outros	17097	25.82
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina – PI. 2019

Tabela 4: Local de Residência – Estado

Residência - UF	Nº	%
Piauí	59194	89.38
Outros	7032	10.62
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina – PI. 2019

Tabela 5: Tipo de Plano

PLANO	Nº	%
PL	53032	80.08
UNILIGHT	459	0.69
UNIMULT	5764	8.70
UNIVIDA	6971	10.53
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina – PI. 2019

Tabela 6: Tipo de Acomodação

Acomodação (Ambul. / Apart. / Enferm.)	Nº	%
Ambulatório	3948	5.96
Apartamento	48164	72.73
Enfermaria	14114	21.31
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina – PI. 2019

Tabela 7: Perfil – Beneficiário

Perfil (T / D / A)	Nº	%
Agregado	402	0.61
Dependente	15673	23.67
Titular	50151	75.73
Total geral	66226	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Teresina – PI. 2019

As entrevistas foram realizadas por telefone utilizando o aplicativo *Google Forms* e a gravação das entrevistas e das checagens foram realizadas pelo aplicativo *Call Recorder*.

O tipo de amostragem adotado foi probabilístico estratificado com partilha proporcional.

O motivo da escolha da estratificação ocorreu pela suposição existência uma elevada heterogeneidade (variância) no grau de satisfação do beneficiário influenciada principalmente pelo tipo de plano. O estudo nestas subpopulações (estratos) definidas pelos tipos de planos de saúde, contribui para a diminuição do erro amostral global, além de possibilitar estimação do grau de satisfação em cada estrato da população.

As ponderações dos estratos na amostra foram as mesmas da participação dos estratos na população alvo (N) da pesquisa. Não há ponderações a priori quanto ao sexo e a faixa etária.

O nível de confiança adotado foi de 95% ($Z = 1.96$) e o erro amostral (E) de 4,9%.

Os erros não amostrais de observação que poderiam ocorrer na pesquisa tais como: unidades perdidas (não resposta); falhas de definição e administração (falhas no sistema de referência, efeito do entrevistador, erro de seleção, erros de codificação e digitação) foram minimizados pelo treinamento da equipe com a leitura das instruções e ligações telefônicas no pré-teste assim como pelo cuidado no momento de exportar os dados do aplicativo de captação dos dados para o programa de processamento. Falhas no sistema de referência como telefone que não atendia, número não existente, o telefone não era do beneficiário, o telefone era do trabalho do beneficiário foram sanadas com a realização de novas seleções aleatórias dentro dos planos nos segmentos de sexo e faixa etária onde ocorreram esses tipos de não respostas.

O efeito do plano amostral (EPA), ficou definido como,

$$EPA = \sigma^2_1 / \sigma^2_2 \text{ onde,}$$

σ^2_1 é a variância do estimador na amostra estratificada e

σ^2_2 é a variância do estimador em amostragem casual simples.

Nesta pesquisa o parâmetro de avaliação do efeito do plano amostral foi a proporção do sexo do masculino.

A variância na amostra de 413 (n) elementos para amostra casual simples foi calculada da seguinte maneira:

$\sigma^2 = P \cdot (1 - P) / n = (0,41 \cdot 0,59) / 413 = 0,0006$, onde **P** foi a proporção de beneficiário do sexo masculino na população alvo e **n** o tamanho da amostra.

A variância em amostragem estratificada foi definida como $\sigma^2_1 = \sum_{h=1}^4 W_h^2 \frac{P_h \cdot (1 - P_h)}{n_h - 1}$ sendo $W_h = \frac{N_h}{N}$, o peso do estrato *h* na população alvo, **P_h** a proporção de beneficiário do sexo masculino no estrato *h* e **n_h** o tamanho da amostra no estrato *h*.

Substituindo a proporção do sexo masculino na amostra coletada expostas na tabela a seguir, σ^2_1 ficou sendo, 0,0005

Portanto o efeito do plano amostral (EPA) foi de 0,8333 indicando que a adoção da amostragem estratificada com partilha proporcional possibilitou um ganho em precisão de 16,67% com relação a uma amostragem casual simples (acs),

Tabela II Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM

Distribuição da amostra por sexo e tipo de plano.

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019

Perfil	Sexo					
	Masculino		Feminino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PL	134	41,23	191	58,77	325	100,00
UNILIGHT	1	25,00	3	75,00	4	100,00
Tipo de Plano						
UNIMULT	16	41,03	23	58,97	39	100,00
UNIVIDA	18	40,00	27	60,00	45	100,00
Total	169	40,92	244	59,08	413	100,00

Fonte: Pesquisa direta

O tamanho da amostra (**n**) alcançada de 413 beneficiários, teve fração amostral (**fr**) de

$$fr = n / N = \frac{413}{66.226} = 0,0062$$

A distribuição da amostra (**n**) planejada inicialmente de 400 em cada estrato(n_h) por partilha proporcional com $n_h = \frac{N h}{N} \cdot n$, ficou:

PL:320

UNILIGHT: 03

UNIMULTI: 35

UNIVIDA: 42

A amostra efetivada por estrato teve 13 entrevistas a mais conforme os números a seguir.

Teste binomial para proporção mostrou que o número de entrevistas por estrato de plano não foi diferente da proporção observada na população (**N**).

PL: 325
UNILIGHT 4
UNIMULT 39
UNIVIDA 45

A tabela a seguir mostra o teste estatístico da diferença da proporção do número de entrevistas efetivamente realizadas na amostra por sexo, faixa etária e tipo de plano com a proporção do número de entrevistas planejadas de acordo com as proporções verificadas na população(**N**), mostrando que a distribuição da amostra efetivada de 413 entrevistados não difere da amostra originalmente planejada para 400 beneficiários.

Variável na amostra	Nº efetivado	Nº planejado	P
Mas.	169	165	0,3738
Fem.	244	235	
18 a 23 anos	36	37	0,8377
24 a 28 anos	43	45	0,9075
29 a 33 anos	60	63	0,9874
34 a 38 anos	60	62	0,9110
39 a 43 anos	45	46	0,8636
44 a 48 anos	33	34	0,8956
49 a 53 anos	32	29	0,3674
54 a 58 anos	30	30	0,7621
59 ou +	74	75	0,7629
Uni light	4	3	0,4945
Unimulti	39	35	0,6176
PL	325	320	0,1348
Uni vida	45	42	0,82

n 413400

A amostra inicial de 400 beneficiários foi sorteada em cada estrato nos segmentos de sexo e faixa etária conforme as tabelas a seguir:

Estrato Plano PL				
		Sexo		
		Masc.	Femin.	Total
Faixa - etária	18 a 23 anos	12	17	29
	24 a 28 anos	14	20	34
	29 a 33 anos	20	28	48
	34 a 38 anos	19	27	46
	39 a 43 anos	14	21	35
	44 a 48 anos	11	16	27
	49 a 53 anos	10	14	24
	54 a 58 anos	10	13	23
	A partir de 59	22	32	54
total	132	188	320	

Estrato Plano UNILIGHT				
		Sexo		
		Masc.	Femin.	Total
Faixa - etária	24 a 28 anos	0	1	1
	29 a 33 anos	0	1	1
	34 a 38 anos	0	1	1
	total	0	3	3

Estrato Plano UNIMULT				
		Sexo		
		Masc.	Femin.	Total
Faixa - etária	18 a 23 anos	1	2	3
	24 a 28 anos	1	3	4
	29 a 33 anos	2	3	5
	34 a 38 anos	2	3	5
	39 a 43 anos	1	2	3
	44 a 48 anos	1	1	2
	49 a 53 anos	1	1	2
	54 a 58 anos	1	3	4
	A partir de 59	3	4	7
	total	13	22	35

Plano UNIVIDA				
		Sexo		
		Masc.	Femin.	Total
Faixa - etária	18 a 23 anos	1	1	2
	24 a 28 anos	2	2	4
	29 a 33 anos	3	3	6
	34 a 38 anos	3	4	7
	39 a 43 anos	2	3	5
	44 a 48 anos	1	3	4
	49 a 53 anos	1	1	2
	54 a 58 anos	1	2	3
	A partir de 59	4	5	9
	total	18	24	42

Na medida em que o número de entrevistas dentro das faixas de idades e sexo em cada estrato ia sendo completado e não constava mais números para discar novas seleções foram sendo feitas entre os beneficiários dentro das faixas etárias e do sexo onde se encontravam incompletas.

Foram feitas 982 ligações no intervalo de 12 a 14 abril de 2019 com 413 entrevistas efetivadas. A taxa de resposta portanto ficou em 42,06%.

Os beneficiários que não aceitaram participar da pesquisa em 88 ligações representaram 8,96% do total

Os beneficiários que se encontravam incapacitados para responder a pesquisa por limitações de saúde de responder ocorreram em 8 chamadas correspondendo a 0,81%.

As chamadas em que não foram localizados os beneficiários somaram 473 ligações representado 48,17%.

O estimador para proporção das variáveis categóricas da pesquisa ficou sendo:

$P^h = \sum_{h=1}^4 W_h \cdot P^h$, sendo $W_h = \frac{N_h}{N}$ como já definido anteriormente e $P^h = \frac{C_h}{n_h}$, a proporção da característica no estrato h e C_h o número de vezes que a característica aparece no estrato h .

O estimador para a variância de proporção em amostragem estratificada ficou definido como

$S^2 = \sum_{h=1}^4 W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1}$, de acordo com as definições anteriores para W_h e P^h

O estimador para média da variável quantitativa levantada no estudo com amostragem estratificada ficou como $Y^h = \frac{1}{n_h} \cdot \sum_{i=1}^{n_h} y_{hi}$, onde n_h o tamanho da amostra no estrato h e y_{hi} o valor no i -ésimo elemento do estrato h .

O estimador da variância foi $S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^4 \sum_{i \in S_h} (y_{hi} - Y^h)^2$, onde S_h a amostra no estrato h .

O erro amostral para o estimador (E_p) de proporção

$E_p = Z_{\alpha} \cdot \left[\sum_{h=1}^4 W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1} \right]^{1/2}$ sendo Z_{α} o escore da curva normal para o nível de confiança definido anteriormente em 95%, assim, $Z_{\alpha} = 1,96$.

O erro amostral para o estimador (E_{x^h}) de média ficou sendo

$$E_{x^h} = Z_{\alpha} \times \left[\frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^H \sum_{i \in sh} (y_{hi} - Y^h)^2 \right]^{1/2}$$

A seleção da amostra em cada estrato foi por meio de uma amostragem casual simples sem reposição (acs_s). Este sorteio dentro do estrato nos segmentos de sexo e faixa etária foi realizado através da planilha Microsoft Excel.

Procedimentos voltados para evitar erros não amostrais aconteceram partir do treinamento da equipe – definições, abordagem e apresentação da pesquisa, leitura correta (padronizada) das perguntas, registro de respostas e na realização do pré -teste. Foram feitas até 3 discagens caso a primeira tentativa de realizar a entrevista com o número do telefone sorteado não sido exitosa.

Nos casos das chamadas ainda resultarem em não atendimento foram feitos novos sorteios dentro dos critérios já especificados.

O controle e verificação, a conferência e a fiscalização da coleta de dados foram conduzidos de modo presencial pelo supervisor em 100% da amostra.

A checagem por telefone cobrindo ao menos 20% dos questionários aplicados, 80 verificações, ficou de acordo com o que estabelece a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa.

As entrevistas e a checagem foram gravadas. Em cada entrevista checada foi conferido se havia concordância com o que constava no questionário com o que afirmava o respondente da pesquisa quanto ao sexo, faixa etária, tipo de plano e a resposta sobre a avaliação (conceito) geral do plano

3. Análise estatística

A análise estatística foi descritiva e inferencial. A parte descritiva abordou frequência relativa (%) quando a variável sob análise era do tipo qualitativa, nominal ou ordinal, e pelas estatísticas de posição, média e mediana, e pela medida de variabilidade, erro padrão, quando a variável era do tipo quantitativa.

A análise inferencial se deu pela estimativa da média da nota atribuída à operadora de modo pontual e intervalar.

O teste binomial para duas amostras independentes foi utilizado para comparar a proporção das categorias de sexo, faixa etária e tipo de plano encontrada na amostra com essas mesmas categorias observadas na população de beneficiários sob estudo (N). Foi usado o mesmo nível de significância (α) de 5%.

O aplicativo utilizado na captação dos dados foi o Google Forms e o programa usado para processar os dados e realizar os testes estatísticos foi o programa IBM SPSS *Statistics 23.0* e o BioEstat 5.3.

Os resultados foram apresentados nas formas de tabelas e gráficos.

4. Resultados

Tabela 1 Frequência com que conseguiu cuidados de saúde
por sexo, faixa etária e plano de saúde.
Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

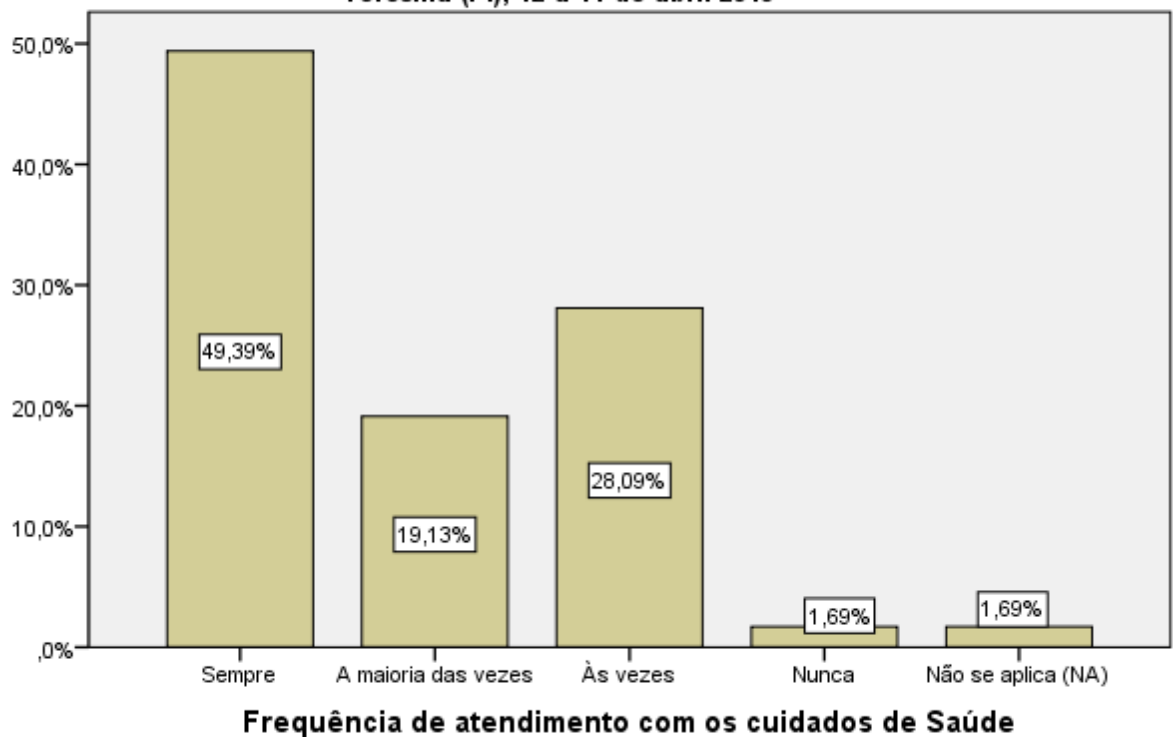
		Frequência de atendimento com os cuidados de Saúde					Total
		Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não se aplica (NA)	
		%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	43,79	17,16	31,95	4,14	2,96	100,00
	Feminino	53,28	20,49	25,41	-	,82	100,00
	Total	49,39	19,13	28,09	1,69	1,69	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	50,00	16,67	27,78	2,78	2,78	100,00
	24 a 28 anos	55,81	13,95	27,91	-	2,33	100,00
	29 a 33 anos	46,67	28,33	21,67	3,33	-	100,00
	34 a 38 anos	45,00	20,00	31,67	1,67	1,67	100,00
	39 a 43 anos	37,78	22,22	35,56	2,22	2,22	100,00
	44 a 48 anos	33,33	27,27	27,27	6,06	6,06	100,00
	49 a 53 anos	62,50	12,50	21,88	-	3,13	100,00
	54 a 58 anos	60,00	16,67	23,33	-	-	100,00
	A partir de 59 anos	55,41	13,51	31,08	-	-	100,00
	Total	49,39	19,13	28,09	1,69	1,69	100,00
Tipo de Plano	PL	49,54	18,46	28,00	1,85	2,15	100,00
	UNILIGHT	50,00	-	25,00	25,00	-	100,00
	UNIMULT	51,28	23,08	25,64	-	-	100,00
	UNIVIDA	46,67	22,22	31,11	-	-	100,00
	Total	49,39	19,13	28,09	1,69	1,69	100,00

Fonte: Pesquisa direta

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

Gráfico 1 Frequência que conseguiu ter atendimento de cuidado de saúde.

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Fonte: Instituto Amostragem

A tabela e o gráfico 1 mostram que 49,39% dos beneficiários do plano de saúde Unimed Teresina sempre conseguiram ter cuidados de saúde quando necessitaram enquanto que 19,13% conseguiram na maioria das vezes ter cuidados de saúde quando procuraram serviços de saúde pelo plano e 28,09% só conseguiram algumas vezes cuidados à saúde. Somente 1,69% nunca conseguiram ter cuidados de saúde quando necessitaram.

1,69 % dos beneficiários não buscaram cuidados de saúde nos 12 últimos meses.

Frequência cuidado de saúde	%	EP%	IC 95%
Sempre	49,39	5,0	[44,39 ; 54,39]
A maioria das vezes	19,13	4,0	[15,13 ; 23,13]
Às vezes	28,09	4,0	[24,09 ; 32,09]
Nunca	1,69	1,3	[0,39 ; 2,99]
Não se aplica	1,69	1,3	[0,39 ; 2,99]

Tabela 2 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.

**Frequência com que conseguiu atenção imediata de saúde
por sexo, faixa etária e plano de saúde.**

Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

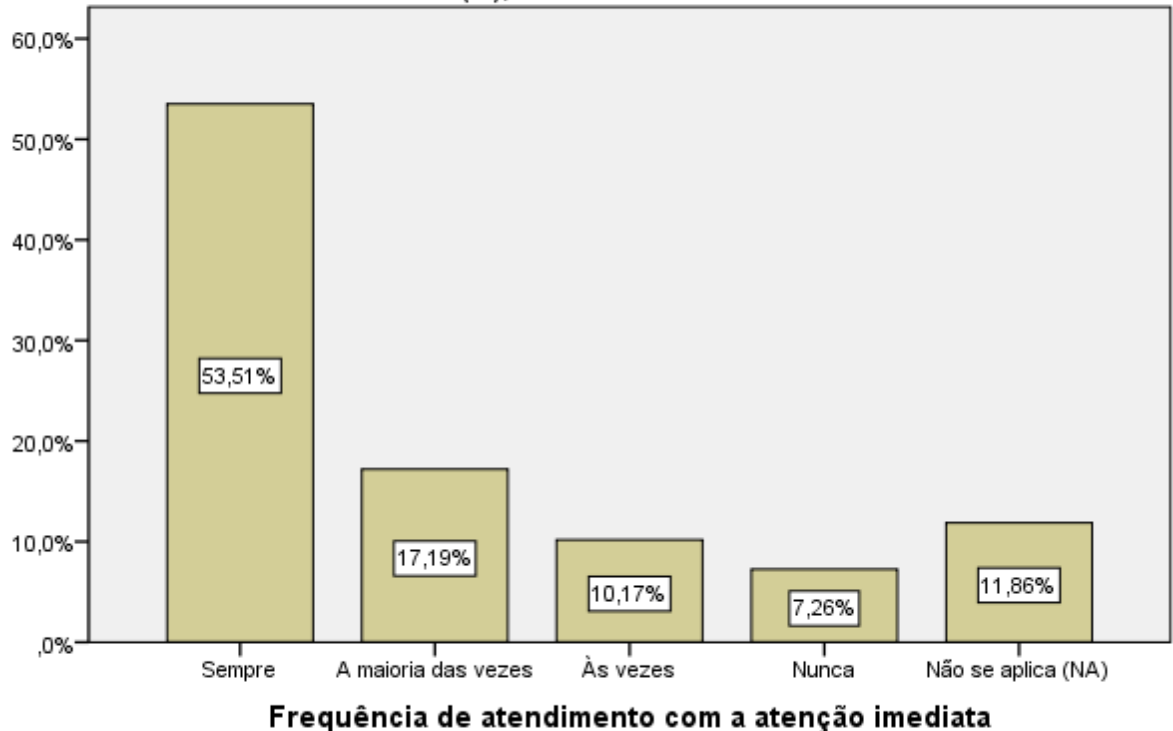
		Frequência de atendimento com a atenção imediata					Total
		Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Não se aplica (NA)	
		%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	54,44	16,57	9,47	8,28	11,24	100,00
	Feminino	52,87	17,62	10,66	6,56	12,30	100,00
	Total	53,51	17,19	10,17	7,26	11,86	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	52,78	27,78	8,33	-	11,11	100,00
	24 a 28 anos	55,81	25,58	6,98	11,63	-	100,00
	29 a 33 anos	48,33	20,00	8,33	13,33	10,00	100,00
	34 a 38 anos	56,67	21,67	15,00	3,33	3,33	100,00
	39 a 43 anos	55,56	15,56	2,22	8,89	17,78	100,00
	44 a 48 anos	45,45	12,12	6,06	15,15	21,21	100,00
	49 a 53 anos	50,00	6,25	21,88	6,25	15,63	100,00
	54 a 58 anos	50,00	13,33	16,67	-	20,00	100,00
	A partir de 59 anos	59,46	10,81	9,46	5,41	14,86	100,00
	Total	53,51	17,19	10,17	7,26	11,86	100,00
Tipo de Plano	PL	54,77	15,08	9,85	8,31	12,00	100,00
	UNILIGHT	-	50,00	25,00	-	25,00	100,00
	UNIMULT	51,28	20,51	10,26	5,13	12,82	100,00
	UNIVIDA	51,11	26,67	11,11	2,22	8,89	100,00
	Total	53,51	17,19	10,17	7,26	11,86	100,00

Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Nos 12 últimos meses, quando o(a) sr(a) necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência) com que frequência o(a) sr(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Gráfico 2 Frequência que conseguiu ter atenção imediata de saúde.

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Fonte: Instituto Amostragem

A tabela 2 e o gráfico 2 acima mostram que a obtenção de serviços de urgência e emergência oferecidos pelo plano sempre foram conseguidos em 53,51% das vezes que o beneficiário necessitou de atenção imediata e 17,19% conseguiram ser atendidos na maioria das vezes que necessitaram destes serviços enquanto que 10,17% dos usuários do plano só obtiveram êxito em algumas das vezes que tentaram ter atenção imediata de saúde. Somente 7,26% dos beneficiários nunca conseguiram contar com os serviços de urgência ou emergência oferecidos pela Unimed Teresina quando necessitaram de atenção imediata de saúde e 11,86 % dos beneficiários nos 12 últimos meses não necessitaram dos serviços de urgência e emergência oferecidos pelo plano de saúde.

Frequência atenção imediata de saúde	%	EP%	IC 95%
Sempre	53,51	4,8	[48,71 ; 58,31]
A maioria das vezes	17,19	3,7	[13,49 ; 20,89]
Às vezes	10,17	2,9	[7,27 ; 13,07]
Nunca	7,26	2,5	[4,76 ; 9,76]
Não se aplica	11,86	3,1	[8,76 ; 14,96]

Tabela 3 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.

Avaliação da atenção em saúde recebida por sexo, faixa etária e tipo de plano. Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

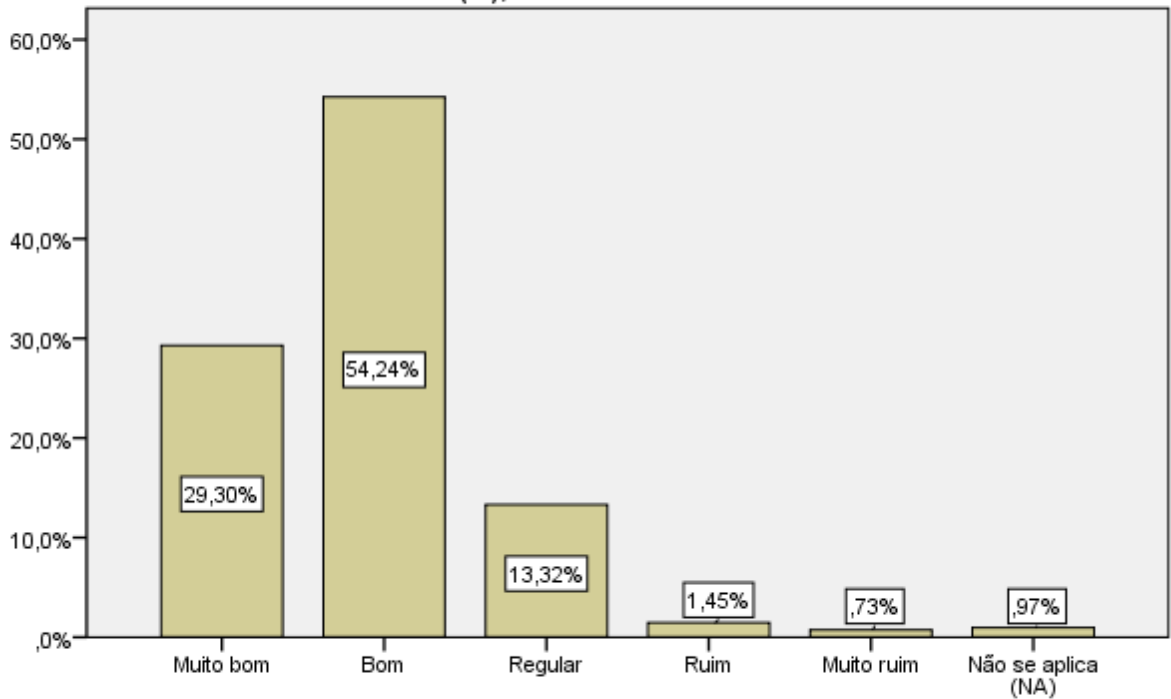
		Avaliação com atenção em saúde recebida						Total
		Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica (NA)	
		%	%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	30,18	54,44	11,24	1,18	1,78	1,18	100,00
	Feminino	28,69	54,10	14,75	1,64	-	,82	100,00
	Total	29,30	54,24	13,32	1,45	,73	,97	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	38,89	52,78	8,33	-	-	-	100,00
	24 a 28 anos	20,93	58,14	18,60	2,33	-	-	100,00
	29 a 33 anos	21,67	55,00	20,00	1,67	-	1,67	100,00
	34 a 38 anos	16,67	55,00	21,67	3,33	-	3,33	100,00
	39 a 43 anos	31,11	46,67	20,00	-	2,22	-	100,00
	44 a 48 anos	27,27	60,61	3,03	3,03	3,03	3,03	100,00
	49 a 53 anos	34,38	59,38	6,25	-	-	-	100,00
	54 a 58 anos	26,67	60,00	6,67	3,33	3,33	-	100,00
	A partir de 59 anos	44,59	48,65	6,76	-	-	-	100,00
	Total	29,30	54,24	13,32	1,45	,73	,97	100,00
	Tipo de Plano	PL	32,62	52,31	12,62	,92	,62	,92
UNILIGHT		-	-	50,00	25,00	-	25,00	100,00
UNIMULT		10,26	74,36	15,38	-	-	-	100,00
UNIVIDA		24,44	55,56	13,33	4,44	2,22	-	100,00
Total		29,30	54,24	13,32	1,45	,73	,97	100,00

Fonte: Pesquisa direta

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

**Gráfico 3 Avaliação de toda a atenção em saúde
recebida.**

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Avaliação com atenção em saúde recebida

Fonte: Instituto Amostragem

Com relação à toda atenção em saúde recebida nos 12 últimos meses pelos beneficiários, exposta na tabela 3 e gráfico 29,30% dos beneficiários classificaram como muito boa a atenção recebida, 54,24% avaliaram como boa, 13,32% como regular, 1,45% conceituaram como ruim a atenção em saúde recebida e 0,73% há classificaram como muito ruim.

Nos últimos 12 meses 0,97% dos beneficiários não procuraram atenção em saúde.

Avaliação atenção em saúde recebida	%	EP%	IC 95%
Muito bom	29,30	4,4	[24,90 ; 33,70]
Bom	54,24	4,8	[49,44 ; 59,04]
Regular	13,32	3,3	[10,02 ; 16,62]
Ruim	1,45	1,2	[0,22 ; 2,65]
Muito ruim	0,73	0,8	[0,00 ; 1,53]
Não se aplica	0,97	0,9	[0,00 ; 1,87]

Tabela 4 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.

Recebeu algum tipo de comunicação sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos por sexo, faixa etária e tipo de plano. Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

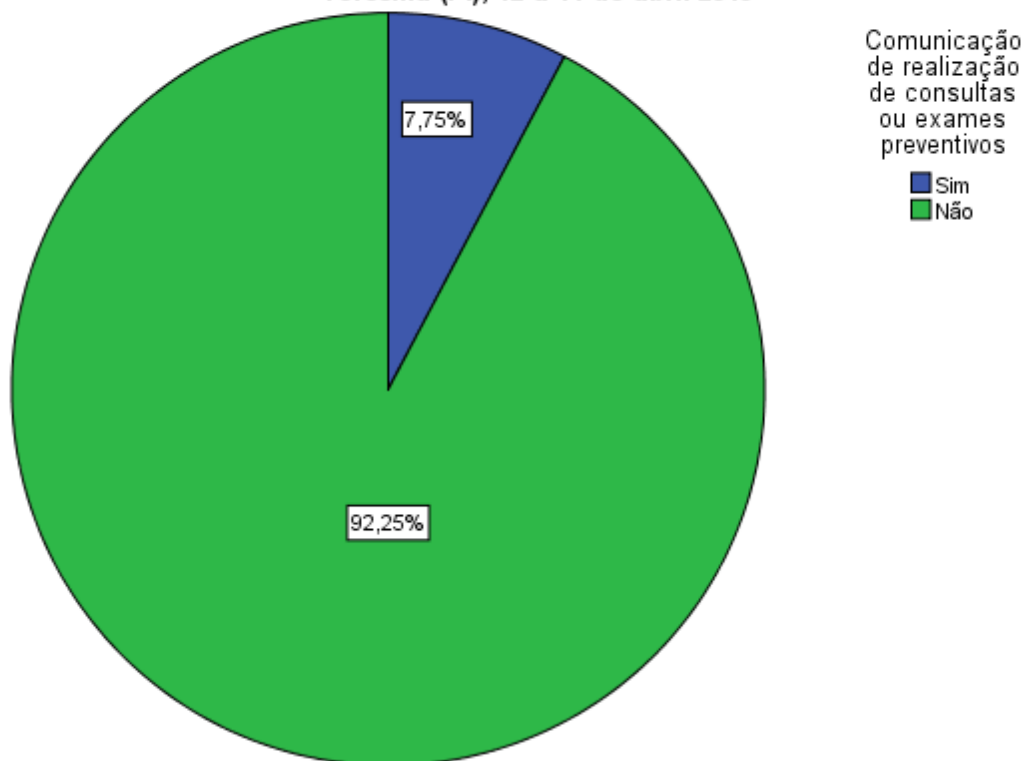
		Comunicação de realização de consultas ou exames preventivos		
		Sim	Não	Total
		%	%	%
Sexo	Masculino	8,88	91,12	100,00
	Feminino	6,97	93,03	100,00
	Total	7,75	92,25	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	8,33	91,67	100,00
	24 a 28 anos	9,30	90,70	100,00
	29 a 33 anos	6,67	93,33	100,00
	34 a 38 anos	8,33	91,67	100,00
	39 a 43 anos	4,44	95,56	100,00
	44 a 48 anos	9,09	90,91	100,00
	49 a 53 anos	15,63	84,38	100,00
	54 a 58 anos	10,00	90,00	100,00
	A partir de 59 anos	4,05	95,95	100,00
	Total	7,75	92,25	100,00
	Tipo de Plano	PL	7,69	92,31
UNILIGHT		-	100,00	100,00
UNIMULT		2,56	97,44	100,00
UNIVIDA		13,33	86,67	100,00
Total		7,75	92,25	100,00

Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Nos 12 últimos meses, o(a) sr(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta,e-mail,telefonemas 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? ?

Gráfico 4 Recebeu algum tipo de comunicação do plano de saúde sobre necessidade de consultas ou exames preventivos

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Fonte: Instituto Amostragem

A tabela 4 e o gráfico 4 expõem os resultados em que 92,25% dos beneficiários não receberam nenhum tipo de comunicação do plano de saúde Unimed Teresina convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, contra 7,75% que receberam nos 12 últimos meses algum tipo de comunicação do plano de saúde Unimed Teresina convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Comunicação realização de consultas e exames preventivos	%	EP%	IC95%
sim	7,75	2,6	[5,15 ; 10,35]
não	92,25	2,6	[89,65 ; 64,85]

Tabela 5 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.
Avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços por
sexo, faixa etária e tipo de plano. Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

		Avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviço						Total
		Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica (NA)	
		%	%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	24,26	43,79	18,34	4,14	2,37	7,10	100,00
	Feminino	19,26	49,59	17,21	3,69	3,28	6,97	100,00
	Total	21,31	47,22	17,68	3,87	2,91	7,02	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	33,33	44,44	16,67	5,56	-	-	100,00
	24 a 28 anos	32,56	46,51	16,28	2,33	-	2,33	100,00
	29 a 33 anos	11,67	48,33	26,67	3,33	3,33	6,67	100,00
	34 a 38 anos	20,00	48,33	15,00	3,33	5,00	8,33	100,00
	39 a 43 anos	15,56	40,00	17,78	2,22	8,89	15,56	100,00
	44 a 48 anos	18,18	48,48	6,06	6,06	6,06	15,15	100,00
	49 a 53 anos	18,75	53,13	21,88	6,25	-	-	100,00
	54 a 58 anos	16,67	50,00	16,67	10,00	-	6,67	100,00
	A partir de 59 anos	25,68	47,30	17,57	1,35	1,35	6,76	100,00
	Total	21,31	47,22	17,68	3,87	2,91	7,02	100,00
Tipo de Plano	PL	22,77	44,31	17,54	4,00	3,69	7,69	100,00
	UNILIGHT	-	75,00	-	-	-	25,00	100,00
	UNIMULT	15,38	53,85	23,08	2,56	-	5,13	100,00
	UNIVIDA	17,78	60,00	15,56	4,44	-	2,22	100,00
Total		21,31	47,22	17,68	3,87	2,91	7,02	100,00

Fonte: Pesquisa direta

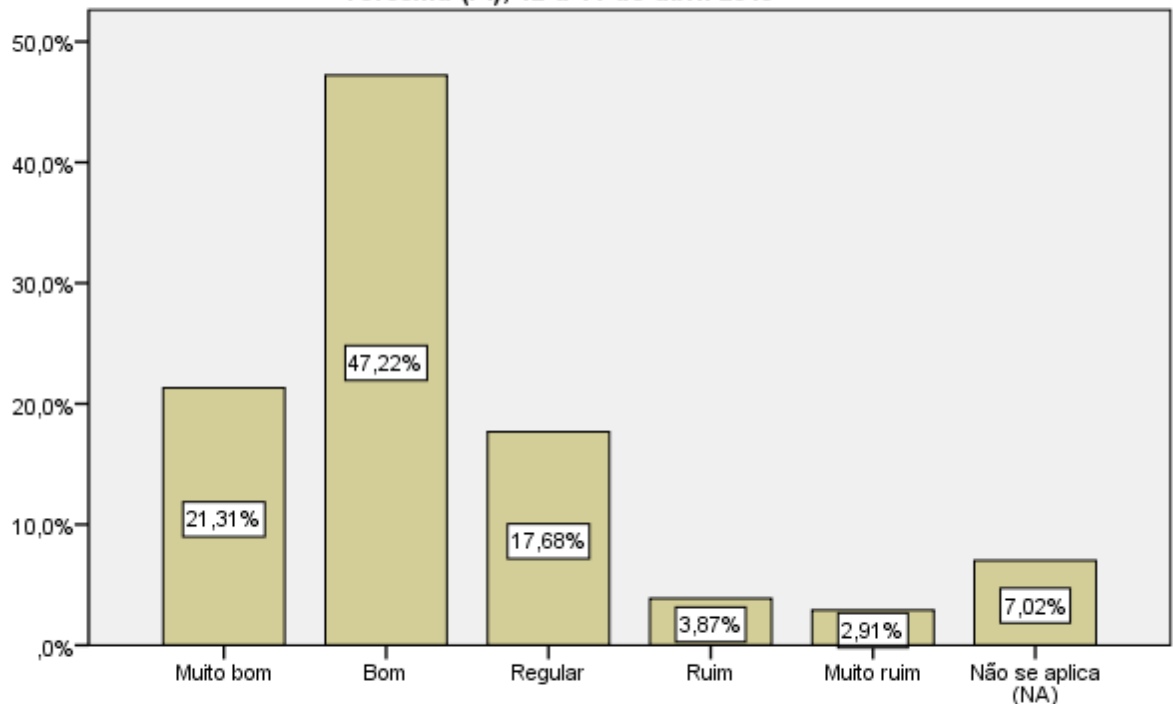
Pergunta: Como o(a) sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos fisioterapeutas, hospitais,

laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet) ?

Gráfico 5 Avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviço

Fonte: Instituto Amostragem

Quanto a avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços, apresentada na tabela 5 e gráfico 5, 21,31% classificaram a facilidade de acesso à lista como muito bom, 47,22% como bom, 17,68% consideraram como regular, 3,87% como ruim e 2,91% como muito ruim a facilidade de acessar a lista de prestadores de serviços da Unimed Teresina.

Nos últimos 12 meses 7,02% dos beneficiários não acessaram a lista de prestadores de serviços.

Avaliação acesso à lista de prestadores de serviços	%	EP%	IC 95%
Muito bom	21,31	3,9	[17,41 ; 25,21]
Bom	47,22	4,8	[42,42 ; 52,02]
Regular	17,68	3,7	[13,98 ; 21,38]
Ruim	3,87	1,9	[1,97 ; 5,77]
	2,91	1,6	[1,31 ; 4,51]
Não se aplica	7,02	2,5	[4,52 ; 9,52]

Tabela 6 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.

Avaliação do atendimento do acesso ao SAC do plano por

sexo, faixa etária e tipo de plano. Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

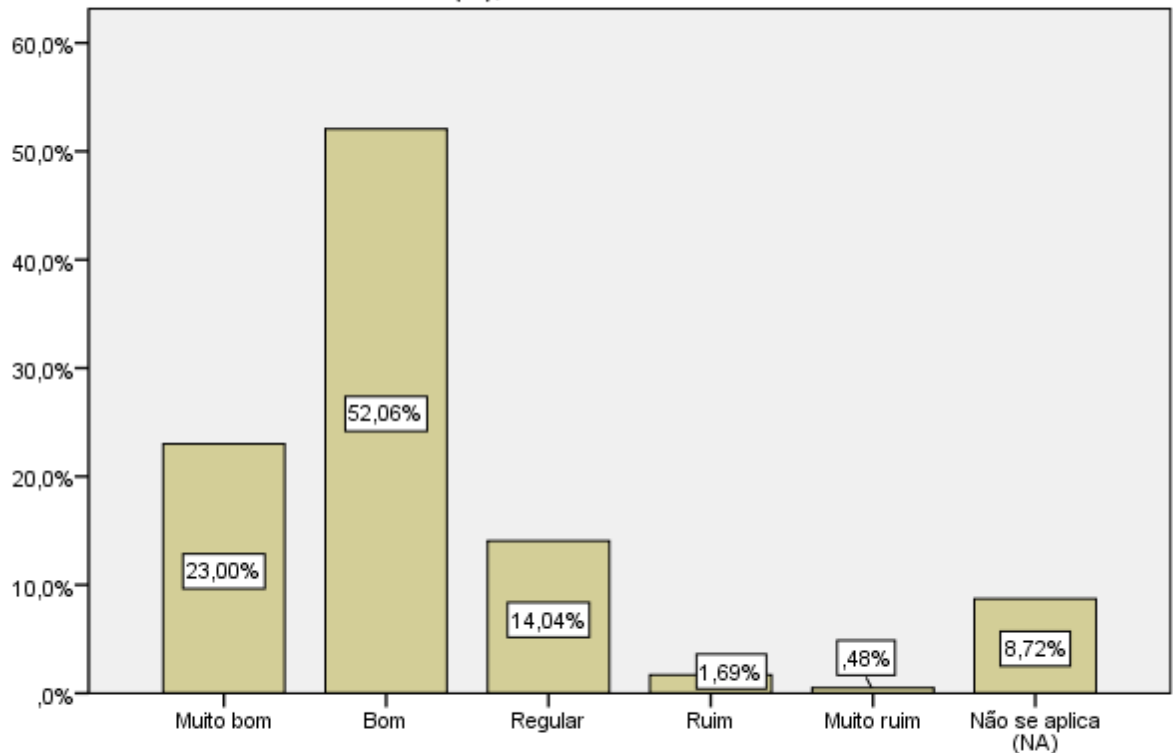
		Avaliação com atendimento do SAC						Total
		Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica (NA)	
		%	%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	20,71	56,80	11,83	1,18	,59	8,88	100,00
	Feminino	24,59	48,77	15,57	2,05	,41	8,61	100,00
	Total	23,00	52,06	14,04	1,69	,48	8,72	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	33,33	47,22	11,11	-	-	8,33	100,00
	24 a 28 anos	20,93	60,47	9,30	-	-	9,30	100,00
	29 a 33 anos	15,00	56,67	21,67	3,33	-	3,33	100,00
	34 a 38 anos	21,67	53,33	8,33	3,33	1,67	11,67	100,00
	39 a 43 anos	26,67	44,44	15,56	2,22	2,22	8,89	100,00
	44 a 48 anos	21,21	54,55	12,12	-	-	12,12	100,00
	49 a 53 anos	18,75	53,13	12,50	3,13	-	12,50	100,00
	54 a 58 anos	10,00	56,67	16,67	-	-	16,67	100,00
	A partir de 59 anos	32,43	45,95	16,22	1,35	-	4,05	100,00
	Total	23,00	52,06	14,04	1,69	,48	8,72	100,00
	Tipo de Plano	PL	24,92	51,08	14,15	1,54	,31	8,00
UNILIGHT		-	75,00	-	-	-	25,00	100,00
UNIMULT		12,82	61,54	17,95	2,56	-	5,13	100,00
UNIVIDA		20,00	48,89	11,11	2,22	2,22	15,56	100,00
Total		23,00	52,06	14,04	1,69	,48	8,72	100,00

Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Nos últimos 12 meses, quando o(a) sr(a) acessou o seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou por meio eletrônico) como o(a) sr(a) avalia o seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Gráfico 6 Avaliação do atendimento ao SAC

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Avaliação com atendimento do SAC

Fonte: Instituto Amostragem

Na tabela e gráfico 6 acima, sobre a avaliação do SAC da operadora Unimed Teresina mostram que 23,00% dos beneficiário consideraram o acesso as informações via SAC, presencial, tele atendimento ou por meio eletrônico como muito bom, 50,06% classificaram como bom, 14,04% consideraram o acesso ao SAC como regular, 1,69% como ruim e 0,48% como muito ruim.

Nos 12 últimos meses 8,72% dos beneficiários não acessaram a operadora pelos canais de atendimento.

Avaliação acesso ao SAC	%	EP%	IC95%
Muito bom	23,0	4,0	[19,0 ; 27,0]
Bom	52,06	4,8	[47,26 ; 56,86]
Regular	14,04	3,4	[10,64 ; 17,44]
Ruim	1,69	1,3	[0,39 ; 2,99]
Muito ruim	0,48	0,7	[0,0 ; 1,18]
Não se aplica	8,72	2,7	[6,02 ; 11,42]

Tabela 7 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.

Reclamações atendidas por sexo, faixa etária e tipo de plano.

		Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019			
		Teve reclamações atendidas			Total
		Sim	Não	Não se aplica (NA)	Total
		%	%	%	%
Sexo	Masculino	34,32	10,06	55,62	100,00
	Feminino	31,15	14,34	54,51	100,00
	Total	32,45	12,59	54,96	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	30,56	2,78	66,67	100,00
	24 a 28 anos	30,23	6,98	62,79	100,00
	29 a 33 anos	33,33	8,33	58,33	100,00
	34 a 38 anos	28,33	18,33	53,33	100,00
	39 a 43 anos	24,44	31,11	44,44	100,00
	44 a 48 anos	27,27	6,06	66,67	100,00
	49 a 53 anos	34,38	15,63	50,00	100,00
	54 a 58 anos	43,33	3,33	53,33	100,00
	A partir de 59 anos	39,19	13,51	47,30	100,00
	Total	32,45	12,59	54,96	100,00
	Tipo de Plano	PL	31,38	11,38	57,23
UNILIGHT		50,00	-	50,00	100,00
UNIMULT		41,03	15,38	43,59	100,00
UNIVIDA		31,11	20,00	48,89	100,00
Total		32,45	12,59	54,96	100,00

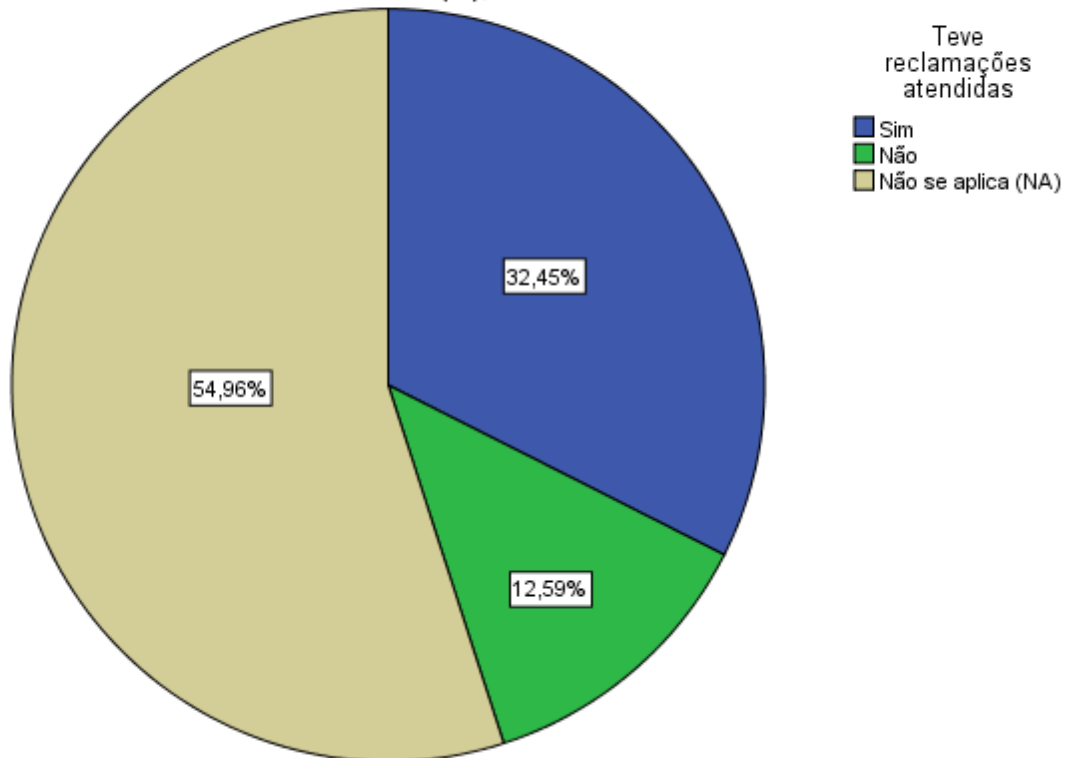
Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Nos últimos 12 meses, quando o(a) sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde o(a)

sr(a) teve a sua demanda atendida?

Gráfico 7 Teve reclamação atendida pelo plano de saúde.

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Fonte: Instituto Amostragem

A tabela e o gráfico 7 apresentam os resultados onde 54,96% dos beneficiários do plano de saúde Unimed Teresina não fizeram nenhum tipo de reclamação à operadora nos últimos 12 meses enquanto que 31,13% afirmaram que tiveram a sua demanda resolvida contra 10,84% dos beneficiários que responderam que não conseguiram resolver a sua demanda quando fizeram reclamação junto à operadora.

Reclamação feita foi resolvida	%	EP%	IC 95%
Sim	32,45	4,5	[27,95 ; 36,95]
não	12,29	3,2	[9,09 ; 15,49]
Não se aplica	54,96	4,8	[50,16 ; 59,76]

Tabela 8 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.
Avaliação dos documentos ou formulários exigidos por sexo, faixa etária e tipo de plano.

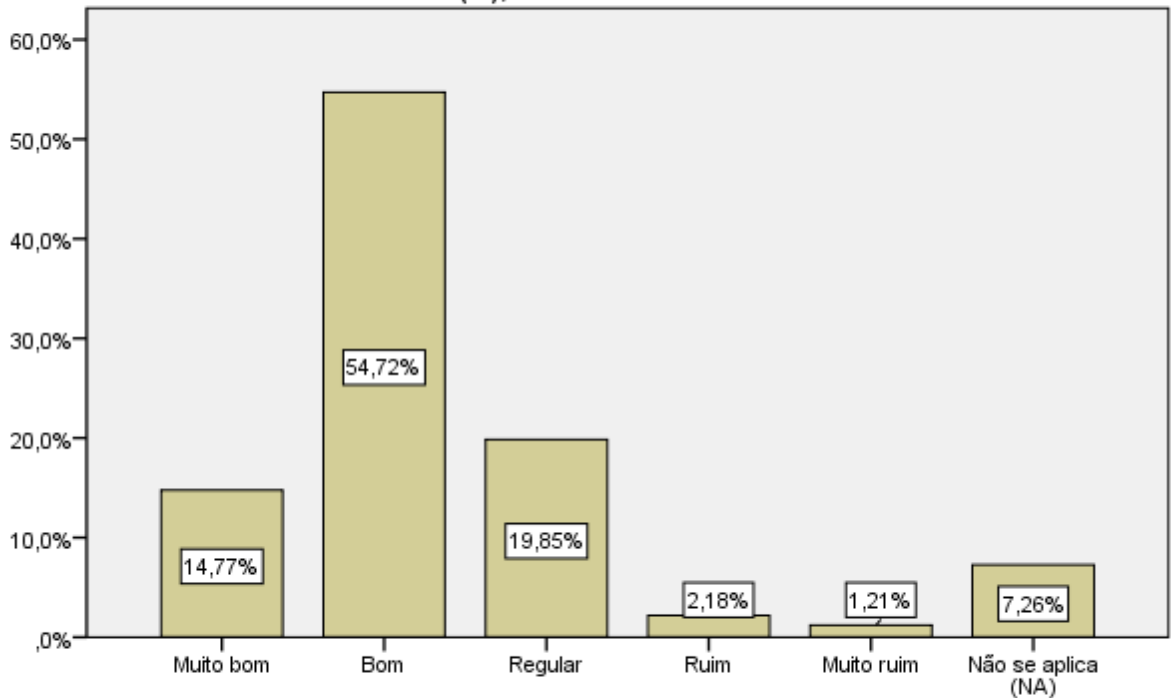
		Avaliação dos documentos ou formulários exigidos						Total
		Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica (NA)	Total
		%	%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	16,57	55,62	17,75	2,96	1,18	5,92	100,00
	Feminino	13,52	54,10	21,31	1,64	1,23	8,20	100,00
	Total	14,77	54,72	19,85	2,18	1,21	7,26	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	11,11	61,11	19,44	2,78	-	5,56	100,00
	24 a 28 anos	18,60	65,12	16,28	-	-	-	100,00
	29 a 33 anos	18,33	48,33	21,67	3,33	-	8,33	100,00
	34 a 38 anos	10,00	50,00	16,67	3,33	1,67	18,33	100,00
	39 a 43 anos	11,11	60,00	15,56	-	4,44	8,89	100,00
	44 a 48 anos	3,03	69,70	18,18	6,06	-	3,03	100,00
	49 a 53 anos	18,75	50,00	21,88	3,13	3,13	3,13	100,00
Faixa - etária	54 a 58 anos	13,33	60,00	26,67	-	-	-	100,00
	A partir de 59 anos	21,62	44,59	22,97	1,35	1,35	8,11	100,00
	Total	14,77	54,72	19,85	2,18	1,21	7,26	100,00
	PL	15,69	55,69	18,77	1,85	,62	7,38	100,00
	UNILIGHT	-	50,00	25,00	-	-	25,00	100,00
Tipo de Plano	UNIMULT	12,82	46,15	33,33	-	2,56	5,13	100,00
	UNIVIDA	11,11	55,56	15,56	6,67	4,44	6,67	100,00
	Total	14,77	54,72	19,85	2,18	1,21	7,26	100,00

Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Como o(a) sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Gráfico 8 Avaliação da facilidade de preenchimento e envio de documentos ou formulários

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Avaliação dos documentos ou formulários exigidos

Fonte: Instituto Amostragem

Avaliação dos documentos ou formulários exigidos quanto à facilidade de preenchimento e envio exposta na tabela e gráfico 8 recebeu conceito de muito bom em 14,77% dos beneficiários enquanto que o conceito bom foi atribuído por 54,72 % dos beneficiários. Classificaram como regular a facilidade de preenchimento e envio de documentos 19,85% dos beneficiários do plano contra 2,18% e 1,21% que atribuíram respectivamente os conceitos ruim e muito ruim para a facilidade de preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos pela UnimedTeresina.

Cerca de 7,26% dos entrevistados nunca preencheram ou enviaram documentos ou formulários para o seu plano de saúde Unimed Teresina.

Avaliação facilidade e envio de formulários ou documentos exigidos.	%	EP%	IC 95%
Muito bom	14,77	3,4	[11,37 ; 18,17]
Bom	54,72	4,8	[49,92 ; 59,52]
Regular	19,85	4,0	[15,85 ; 23,85]
Ruim	2,18	1,4	[0,78 ; 3,58]
Muito ruim	1,21	1,0	[0,21 ; 2,21]
Não se aplica	7,26	2,5	[4,76 ; 9,76]

Tabela 9 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.

Avaliação geral do plano por sexo, faixa etária e tipo de plano.

Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

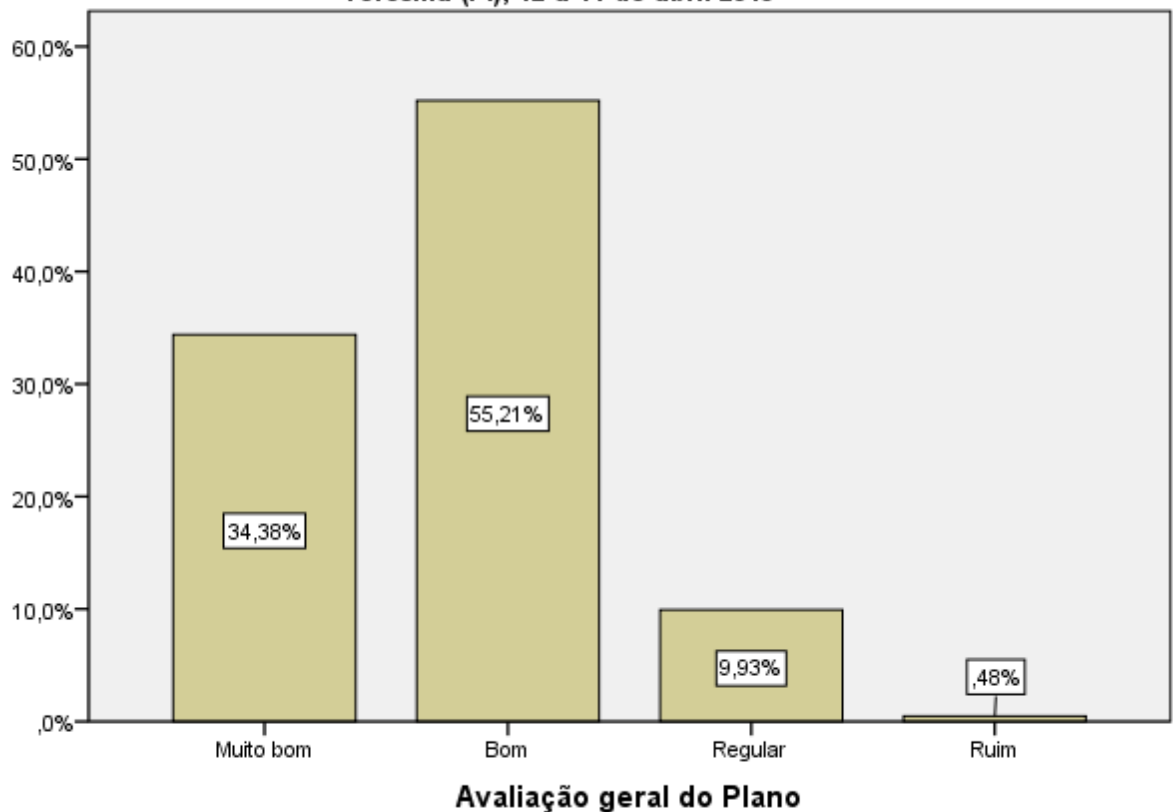
		Avaliação geral do Plano					Total
		Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	
		%	%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	32,54	58,58	8,28	,59	-	100,00
	Feminino	35,66	52,87	11,07	,41	-	100,00
	Total	34,38	55,21	9,93	,48	-	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	50,00	44,44	5,56	-	-	100,00
	24 a 28 anos	34,88	53,49	11,63	-	-	100,00
	29 a 33 anos	25,00	56,67	18,33	-	-	100,00
	34 a 38 anos	26,67	63,33	10,00	-	-	100,00
	39 a 43 anos	35,56	55,56	6,67	2,22	-	100,00
	44 a 48 anos	30,30	60,61	9,09	-	-	100,00
	49 a 53 anos	34,38	53,13	9,38	3,13	-	100,00
	54 a 58 anos	30,00	63,33	6,67	-	-	100,00
	A partir de 59 anos	43,24	48,65	8,11	-	-	100,00
	Total	34,38	55,21	9,93	,48	-	100,00
Tipo de Plano	PL	36,92	52,92	9,85	,31	-	100,00
	UNILIGHT	-	75,00	25,00	-	-	100,00
	UNIMULT	20,51	71,79	7,69	-	-	100,00
	UNIVIDA	31,11	55,56	11,11	2,22	-	100,00
Total		34,38	55,21	9,93	,48	-	100,00

Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Como o(a) sr(a) avalia o seu plano de saúde?

Gráfico 9 Avaliação geral do plano

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Fonte: Instituto Amostragem

Na avaliação geral da operadora, 34,38% dos beneficiários classificaram o plano Unimed Teresina como muito bom, 55,21% atribuíram o conceito bom, 9,93% classificaram-no como regular e 0,48% como ruim. Ver tabela e gráfico 9.

Avaliação geral do Plano de Saúde Unimed Teresina.	%	EP%	IC 95%
Muito bom	34,38	4,6	[29,78 ; 38,98]
Bom	55,21	4,8	[50,41 ; 60,01]
Regular	9,93	2,9	[7,03 ; 12,83]
Ruim	0,48	0,7	[0,0 ; 1,18]
Muito ruim	-	-	-

Tabela 10 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.

AMOSTRAGEM.

Média, mediana e erro padrão da média da nota atribuída ao plano.

Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

		Nota atribuída ao plano		
		média	mediana	EP
Sexo	Masculino	8,4	8,0	,1
	Feminino	8,5	9,0	,1
	Total	8,5	8,0	,1
Faixa - etária	18 a 23 anos	8,8	9,0	,2
	24 a 28 anos	8,6	9,0	,1
	29 a 33 anos	8,0	8,0	,1
	34 a 38 anos	8,4	8,0	,2
	39 a 43 anos	8,4	8,0	,2
	44 a 48 anos	8,6	8,0	,2
	49 a 53 anos	8,1	8,0	,3
	54 a 58 anos	8,3	8,0	,2
	A partir de 59 anos	8,8	9,0	,1
	Total	8,5	8,0	,1
Tipo de Plano	PL	8,5	8,0	,1
	UNILIGHT	7,5	7,5	,6
	UNIMULT	8,4	8,0	,2
	UNIVIDA	8,4	8,0	,2
Total		8,5	8,0	,1

Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: Qual a nota entre zero (0) e dez (10) o(a) sr(a) dá para o seu plano

Unimed Teresina?

A tabela 10 mostra os resultados da avaliação geral valorativa através de uma nota entre 0 e 10 atribuída pelos beneficiários à operadora.

A nota média geral então estimada para avaliar a Unimed Teresina foi de 8,5 pontos com o intervalo de confiança de 95% variando de no mínimo 8,3 pontos ao máximo 8.7 pontos.

A nota mediana foi de 8,0 pontos e o erro padrão de 0,10 pontos

Nota do plano	Média	EP	IC95%
	8,5	0,10	[8,4 ; 8,6]

Tabela 11 Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda. AMOSTRAGEM.
Recomendaria o plano à amigos ou familiares por sexo, faixa etária e
tipo de plano.

Teresina(PI), 12 a 14 de abril de 2019

		Recomendação do Plano				
		Definitivamente recomendaria	Recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Nunca recomendaria	Total
		%	%	%	%	%
Sexo	Masculino	15,98	66,27	15,38	2,37	100,00
	Feminino	17,62	65,57	14,34	2,46	100,00
	Total	16,95	65,86	14,77	2,42	100,00
Faixa - etária	18 a 23 anos	25,00	61,11	13,89	-	100,00
	24 a 28 anos	18,60	62,79	18,60	-	100,00
	29 a 33 anos	8,33	70,00	21,67	-	100,00
	34 a 38 anos	13,33	66,67	18,33	1,67	100,00
	39 a 43 anos	22,22	64,44	8,89	4,44	100,00
	44 a 48 anos	9,09	75,76	15,15	-	100,00
	49 a 53 anos	15,63	71,88	9,38	3,13	100,00
	54 a 58 anos	13,33	63,33	20,00	3,33	100,00
	A partir de 59 anos	24,32	60,81	8,11	6,76	100,00
	Total	16,95	65,86	14,77	2,42	100,00
Tipo de Plano	PL	15,08	70,77	12,00	2,15	100,00
	UNILIGHT	-	50,00	50,00	-	100,00
	UNIMULT	7,69	61,54	25,64	5,13	100,00
	UNIVIDA	40,00	35,56	22,22	2,22	100,00
Total		16,95	65,86	14,77	2,42	100,00

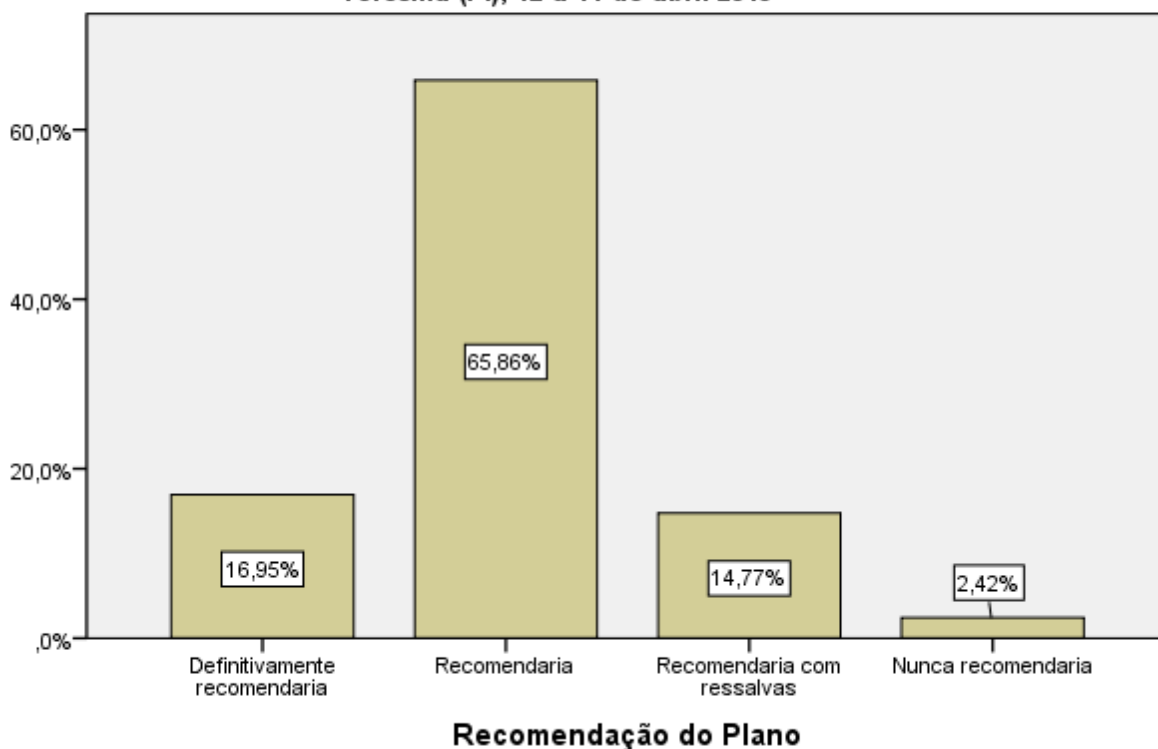
Fonte: Pesquisa direta

Pergunta: O(a) sr(a) recomendaria o seu plano de saúde Unimed Teresina para seus amigos ou familiares?



Gráfico 10 Recomendaria o plano para amigos ou familiares

Teresina (PI), 12 a 14 de abril 2019



Fonte: Instituto Amostragem

Perspectiva de recomendar o plano às familiares ou amigos exposta na tabela 11 e gráfico 10 mostra que 16,95% dos beneficiários do plano de saúde Unimed Teresina definitivamente recomendariam esta operadora às familiares ou amigos, 65,86% recomendariam, 14,77% recomendaria com ressalvas e 2,42% nunca recomendariam a operadora.

Recomendaria o Plano	%	EP %	IC 95%
Definitivamente recomendaria	16,95	3,6	[13,35 ; 20,55]
Recomendaria	65,86	4,6	[61,26 ; 70,46]
Recomendaria com ressalvas	14,77	3,4	[11,37 ; 18,17]
Não recomendaria	2,42	1,5	[0,92 ; 3,92]

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

4. Considerações finais

Os resultados da pesquisa mostraram que a operadora Unimed Teresina obteve uma boa nota de 8,5 pontos na avaliação geral, estatística esta com baixa variabilidade demonstrada pelo seu intervalo de confiança indicando assim uma posição consensual desta avaliação entre os pesquisados.

Na avaliação geral conceitual, o plano Unimed Teresina obteve 89,59% de conceitos muito bom ou bom contra somente 0,48% de ruim e 9,93% de regular.

A frequência com que os beneficiários conseguiram atendimento sempre ou na maiorias das vezes que necessitaram cuidados de saúde foi significativa, 68,52%, contra somente 1,69% dos que nunca conseguiram serem atendidos no atendimento com os cuidados de saúde.

A procura por cuidados imediatos de saúde a operadora conseguiu atender seus beneficiários na maioria das vezes ou às vezes em 70,70% dos casos, com baixa frequência para a ocasião em que a Unimed Teresina nunca chegou atender a esta demanda, 7,26%.

A comunicação da operadora convidando ou esclarecendo os beneficiários sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos nos 12 últimos meses foi muito precária, pois 92,25% dos beneficiários não receberam nenhum desses comunicados durante esse período.

A avaliação conceitual da Unimed Teresina com toda a atenção em saúde dirigida ao beneficiário no período foi aprovativa, com 83,54 % de conceitos muito bom ou bom, contra 2,18% de conceitos ruim ou muito ruim e 13,32% de regular.

A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços foi aprovativa mas necessita ser melhorada já que os conceitos muito bom ou bom ficou em 68,53%, o regular 17,68 sendo os conceitos ruim ou muito ruim somando em 6,78%.

O canal de atendimento da operadora com o SAC ou nas suas outras diversas formas, recebeu 75,06% de conceitos muito bom ou bom, 14,04% de regular e 2,17% de ruim ou muito ruim necessitando de mais atenção para que melhore este canal de atendimento de modo a minimizar os conceitos reprovativos.

Quanto a resolutividade às eventuais reclamações feitas ao plano, 54,96% não fizeram quaisquer tipos de reclamações no período enquanto que 32,45% tiveram a sua reclamação atendida contra 12,59% de beneficiários que não conseguiram ter sua reclamação atendida.

Os documentos exigidos aos beneficiários pela Unimed Teresina quanto a facilidade de preenchimento e envio foi bem avaliado já que recebeu 69,54% de conceitos muito bom ou bom, 18,85% atribuíram conceito regular e somente 3,03% dos usuários avaliaram esta exigência como ruim ou muito ruim.

A recomendação geral do plano entre quem definitivamente recomendaria, recomendaria ou recomendaria com ressalva somou 97,58 % contra 2,42% dos que disseram que nunca recomendariam o plano Unimed Teresina à parentes ou amigos.

A operadora precisa melhorar os canais de comunicação com os beneficiários utilizando as redes sociais aproveitando essas interações para solicitar a atualização dos dados como o email e o(s) telefone(s) celular.

João Batista Mendes Teles

Estatístico.

CONRE 7ª Região.