

15 DE ABRIL DE 2019



RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.  
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO) /  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR TÉCNICO  
JOANA PAULA MACHADO - ESTATÍSTICA

DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA: UNIMED CHAPECÓ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO OESTE CATARINENSE

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

**1 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA**

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME**

**CNPJ:** 01.886.397/0001-23

**NIRE** (Número de Identificação no Registro de Empresa): 412.0373756-7

**DATA DO REGISTRO:** 05/06/1997

**CONRE 3ª REGIÃO** (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228

**ENDEREÇO:** Rua Coronel Ary Pinho, n.º 67, Conjunto 03 - CEP 82.650-070 – Curitiba/PR

**SÓCIOS:**

- **Claudio Marluz Skora**, economista e administrador, mestre em administração.

CPF: 840.597.969-72

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606-30

- **José Renato Gaziero Cella**, advogado e filósofo, doutor em direito.

CPF: 720.888.349-15

- **Paulo Alberto Bastos Junior**, engenheiro e acadêmico em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

**RESPONSÁVEL TÉCNICA:**

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

CONRE 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 - A

**2- DESCRIÇÃO DO OBJETO DA AUDITORIA**

**Objeto:** Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense, cadastrada no CNPJ sob nº 85.283.299/0001-91, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018)<sup>1</sup>, realizada pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, no período de 20/02/2019 a 26/03/2019.

<sup>1</sup>Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2018. Disponível em:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Perfil\\_setor/idss/pqo2019\\_nota\\_pesquisa\\_satisfacao.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2019_nota_pesquisa_satisfacao.pdf)

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

**3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA**

A UNIMED CHAPECÓ - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO DO OESTE CATARINENSE, por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

- Entrevistas realizadas
  - Pasta Gravações, contendo 413 arquivos de áudios;
- Banco de dados de todos os Beneficiários
  - unimed chapecó pesquisa satisfação mailing IDSS\_RN 277
- Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
  - unimed chapecó base de dados pesquisa IDSS\_RN 277 29mar19.xlsx
- Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários – Zoom Pesquisas;
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários – Zoom Pesquisas.

**4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS**

- 1- **Verificação da aderência da pesquisa** realizada ao escopo do planejamento proposto e validado pela OPS e empresa de pesquisa, assim como às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 60 das 400 entrevistas realizadas<sup>2</sup>.

Itens de verificação para a avaliação da conformidade da condução da pesquisa por parte dos entrevistadores:

- **participação voluntária do beneficiário**: inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **livre autonomia do respondente**: inexistência de qualquer tipo de condução indevida ou direcionamento de respostas por parte do entrevistador.
- **informação sobre diretrizes ANS**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- **informação sobre a gravação da entrevista**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa seria gravada.

---

<sup>2</sup> Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 15% do total como parâmetro inicial. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% para cada um dos parâmetros verificados, o número de escutas passa a ser de 197, o que leva a um erro amostral de 5%.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- **informação sobre posterior contato:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **Informação sobre sigilo e utilização dos dados:** totalidade dos beneficiários informados que os dados obtidos nas entrevistas serão para uso exclusivo da referida pesquisa.
- **maioridade dos respondentes:** totalidade dos beneficiários respondentes com idade igual ou superior a 18 anos.

Resultados:

Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas, e os itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram considerados aceitáveis (Tabela 1).

Tabela 1: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

Diretrizes para a condução da entrevista	Conformidade nas audições (%)
Participação voluntária do beneficiário	100,0
Livre autonomia do respondente	100,0
Informação sobre diretrizes ANS	100,0
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	100,0
Informação sobre sigilo e utilização dos dados:	100,0
Maioridade dos respondentes	100,0

Após a verificação do relatório e da nota técnica da pesquisa constatou-se que tais documentos atendem plenamente às diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018).

Na **Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários** desenvolvida pelo seu responsável técnico foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória todos os itens solicitados no que tange aos aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

No Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários produzido pela empresa Zoom Pesquisas foram identificados todos os itens requisitados.

Tanto no Relatório da Pesquisa quanto na Nota Técnica está presente, conforme exigência da ANS, o quadro 1 que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa e demonstra a utilização adequada de Códigos de Controle Operacional (CCO) por parte da empresa de pesquisa. As informações apresentadas no quadro 1 foram confirmadas por meio da verificação e recálculo do banco de dados fornecido.

Quadro 1 – Controle do mailing

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	410
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	98
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	21
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	2.792
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>12%</b>

Fonte: ZOOM PESQUISAS, 2019<sup>3</sup> e BATISTA, 2019<sup>4</sup>.

**Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento**

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e da mesma forma, com as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018).

<sup>3</sup> ZOOM PESQUISAS. Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários da Unimed Chapecó SC, 2018 (documento interno).

<sup>4</sup> BATISTA, Priscila A. Nota Técnica (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários Unimed Chapecó SC, Zoom Pesquisas, 2018 (documento interno).

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- 2- **Verificação da fidedignidade dos beneficiários entrevistados** em relação à base total de beneficiários com o objetivo de atestar a equivalência entre os estratos da base e do plano amostral executado.

Método: Análise do banco de dados de beneficiários cedido pela Unimed Chapecó – SC e comparação com o perfil da amostra dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa.

Itens de verificação:

- **comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à titularidade do plano** (apresentado como “dependência” na nota técnica) na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à “manifestação/ouvidoria”** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação ao município ao qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação ao tipo de plano** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 2 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa não apresenta nenhuma concentração indevida em nenhum dos estratos considerados, as diferenças máximas identificadas não comprometem o plano amostral constituído, portanto trata-se de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Chapecó - SC.

Entretanto, cumpre ressaltar que em relação ao estrato “Manifestação/Ouvidoria”, mencionado apenas na Nota Técnica (no Relatório de Pesquisa não há menção a esse estrato) foi notado diferenças ligeiramente superiores a 5% entre o perfil dos beneficiários e o da amostra. Apesar dessa diferença e do desacordo entre Nota Técnica e Relatório de Pesquisa, entende-se que o equilíbrio na composição da amostra nos demais estratos garante a fidedignidade do plano amostral utilizado em relação ao universo de beneficiários do plano.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

ESTRATOS	Benef. Unimed Chapecó - SC	Beneficiários entrevistados	Diferença
	Proporção (%)		
<b>Gênero</b>			
Feminino	44,00	45,19	1,2
Masculino	56,00	54,81	1,2
<b>Faixa Etária</b>			
De 18 a 29 anos	35,25	34,74	0,5
De 30 a 39 anos	33,25	33,16	0,1
De 40 a 49 anos	16,25	18,44	2,2
50 ou mais	15,25	13,65	1,6
<b>Titularidade</b>			
Titular	87,50	87,40	0,1
Dependente	12,50	12,60	0,1
<b>Manifestação</b>			
Com manifestação	5,75	0,49	5,3
Sem manifestação	94,25	99,51	5,3
<b>Município</b>			
Chapecó	44,00	41,15	2,9
Outros municípios	56,00	58,85	2,9
<b>Tipo de Plano</b>			
Pessoa Física	93,75	94,03	0,3
Pessoa Jurídica	6,25	5,97	0,3

**Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista**

**Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que o plano amostral realizado é fidedigno em relação ao perfil dos beneficiários da Unimed Chapecó - SC.**

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- 3- **Avaliação da fidedignidade das respostas** e a consistência do banco de dados.  
Método: Por meio da escuta das entrevistas foi verificada a devida correspondência das respostas contidas no banco de dados da pesquisa e a efetiva resposta dada pelos entrevistados referente às 10 questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado pela ANS em Documento Técnico mencionado anteriormente.

A partir dessa verificação foi calculado o “**Índice de correspondência do banco de dados - ICBD**”, calculado pela fórmula:

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de respostas correspondentes}}{\text{n.º total de respostas}}$$

- n.º de respostas correspondentes → é o número total de respostas verificadas menos a quantidade de respostas em que foi constatada distorção entre a resposta dada (escuta) e a indicada no banco de dados gerado pela empresa de pesquisa. Para efeito deste cálculo se entende por distorção os casos onde há efetivamente preenchimento no banco de dados de forma divergente ao que foi pronunciado pelo entrevistado, assim como, também se considera distorção os casos onde se identifica o preenchimento baseado em uma suposição por parte do entrevistador, sem uma declaração evidente do entrevistado.
- n.º total de respostas → número total de entrevistas ouvidas multiplicado pelo número de questões do questionário. Para a pesquisa em questão o n.º total de respostas será 600 (60 escutas x 10 questões verificadas)

Além da avaliação da **conformidade** em relação às respostas dadas, avaliou-se também outros dois critérios:

- a **integridade na pergunta**, que se refere a exatidão na colocação de cada questão para o entrevistado tomando por base o questionário padrão e;
- o **entendimento da pergunta**, diz respeito a compreensão da questão pelo entrevistado sem qualquer explicação adicional que possa gerar influência indevida capaz de causar algum tipo de viés na resposta.

Resultados:

Após as escutas das 60 entrevistas identificou-se um número baixo de divergências de respostas dadas em relação ao banco de dados. Em 5 respostas ficou evidente essa inconsistência.

Assim sendo têm-se:



**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

$$\text{ICBD} = (600 - 5) / 600 = 0,9917 \text{ ou } (99,2\%)^5$$

As respostas presentes no banco de dados, portanto, são fidedignas às respostas dadas pelos respondentes e as inconsistências detectadas tem um impacto irrelevante para a pesquisa.

A tabela 3 apresenta os indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas para cada uma das perguntas do questionário padrão. Todas as perguntas, em todas as entrevistas ouvidas, foram apresentadas ao entrevistado de forma íntegra, ou seja, com formulação idêntica à proposta.

Tabela 3 - Indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
<b>Questão 1</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	98,3
Validação	98,3
<b>Questão 2</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
<b>Questão 3</b>	
Integridade	98,3
Entendimento	100,0
Validação	100,0
<b>Questão 4</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0

continua...

<sup>5</sup> A escuta de 60 entrevistas (15% do total) foi considerada suficiente, pois o ICBD calculado foi igual ou superior a 98%, indicando não haver necessidade da ampliação da quantidade de entrevistas ouvidas.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
<b>Questão 5</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	98,3
<b>Questão 6</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	98,3
<b>Questão 7</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	96,7
<b>Questão 8</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
<b>Questão 9</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
<b>Questão 10</b>	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
<b>TOTAL (considerando todas as perguntas)</b>	
Integridade	99,8
Entendimento	99,8
Validação	99,2

Em complemento ao critério ‘entendimento da pergunta’, foi levantado o número total de ocorrências em que foi necessário apresentar explicações adicionais por parte do entrevistador. Assim sendo, foi identificado que em 14 das 600 perguntas ouvidas, foi necessária uma explicação complementar (quadro 2). Importante registrar que em apenas um dos casos se constatou interferência ou direcionamento decisivo das respostas, conforme comentado anteriormente e consideradas inconformidades para efeito desta análise. Em geral as explicações suplementares permitiram o entendimento por parte do entrevistado após este ter demonstrado incompreensão da questão em sua formulação original.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Quadro 2 - Incidência de explicações adicionais por questão.

PERGUNTAS	Explicações Adicionais
Questão 1	10
Questão 2	0
Questão 3	0
Questão 4	2
Questão 5	1
Questão 6	0
Questão 7	0
Questão 8	1
Questão 9	0
Questão 10	0
<b>TOTAL (considerando todas as perguntas)</b>	<b>14</b>

**Conclusão sobre a fidedignidade das respostas**

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Correspondência do Banco de Dados (ICBD) de 99,2%, o que permite concluir que são fidedignas as respostas contidas no banco de dados e representam as opiniões dos respondentes. As mínimas distorções constatadas não afetam os resultados apresentados pela empresa de pesquisa.

- 4- Replicação dos resultados obtidos para aferir a **fidedignidade do relatório de pesquisa**.

Método: Realização do reprocessamento dos resultados a partir da base de dados fornecida pela empresa de pesquisa, utilizando como suporte técnico o editor de planilhas Microsoft Office Excel.

Item de verificação:

- **percentual de distorção entre as frequências** indicadas no relatório produzido pela empresa de pesquisa para cada uma das questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde e as frequências calculadas a partir do reprocessamento dos dados.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

**Resultados:**

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Chapecó - SC, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela Zoom Pesquisas. Com base nos cálculos realizados nesta atividade da auditoria não foram encontradas divergências com relação aos resultados presentes no relatório já mencionado.

As tabelas 4, 5 e 6 evidenciam todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que não houve diferenças significativas nos cálculos apresentados no Relatório preparado pela empresa de pesquisa e àqueles provenientes do reprocessamento dos dados.

Tabela 4: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados por tipo de plano.

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa			Reprocessamento dos dados			Diferença		
	Total	Tipo de Plano		Total	Tipo de Plano		Total	Tipo de Plano	
		PJ	PF		PJ	PF		PJ	PF
Percentual Respostas Válidas (%)									
<b>Questão 1</b>									
1.Sempre	70,95	70,86	72,00	70,95	70,86	72,00	0,00	0,00	0,00
2. A maioria das vezes	14,07	13,58	20,00	14,07	13,58	20,00	0,00	0,00	0,00
3. Às vezes	13,76	14,24	8,00	13,76	14,24	8,00	0,00	0,00	0,00
4. Nunca	1,22	1,32	0,00	1,22	1,32	0,00	0,00	0,00	0,00
5. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 2</b>									
1.Sempre	74,27	75,27	65,00	74,27	75,27	65,00	0,00	0,00	0,00
2. A maioria das vezes	15,53	15,05	20,00	15,53	15,05	20,00	0,00	0,00	0,00
3. Às vezes	7,77	6,99	15,00	7,77	6,99	15,00	0,00	0,00	0,00
4. Nunca	2,43	2,69	0,00	2,43	2,69	0,00	0,00	0,00	0,00
5. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 3</b>									
1.Sim	10,75	10,6667	12	10,75	10,6667	12	0,00	0,00	0,00
2. Não	89,25	89,3333	88	89,25	89,3333	88	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 4</b>									
1.Muito Bom	37,09	37,14	36,36	37,09	37,14	36,36	0,00	0,00	0,00
2.Bom	52,52	53,33	40,91	52,52	53,33	40,91	0,00	0,00	0,00
3.Regular	8,61	7,94	18,18	8,61	7,94	18,18	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	1,48	1,27	4,55	1,48	1,27	4,55	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,30	0,32	0,00	0,30	0,32	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...

continua...

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa			Reprocessamento dos dados			Diferença		
	Total	Tipo de Plano		Total	Tipo de Plano		Total	Tipo de Plano	
		PJ	PF		PJ	PF		PJ	PF
Percentual Respostas Válidas (%)									
<b>Questão 5</b>									
1.Muito Bom	26,10	24,68	44,00	26,10	24,68	44,00	0,00	0,00	0,00
2.Bom	55,13	56,33	40,00	55,13	56,33	40,00	0,00	0,00	0,00
3.Regular	14,66	14,87	12,00	14,66	14,87	12,00	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	2,64	2,53	4,00	2,64	2,53	4,00	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	1,47	1,58	0,00	1,47	1,58	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 6</b>									
1.Muito Bom	30,90	27,70	65,00	30,90	27,70	65,00	0,00	0,00	0,00
2.Bom	52,36	55,40	20,00	52,36	55,40	20,00	0,00	0,00	0,00
3.Regular	13,30	13,62	10,00	13,30	13,62	10,00	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	3,43	3,29	5,00	3,43	3,29	5,00	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 7</b>									
1.Sim	7,50	7,47	8,00	7,50	7,47	8,00	0,00	0,00	0,00
2.Não	3,25	3,47	0,00	3,25	3,47	0,00	0,00	0,00	0,00
3.Não se aplica	89,25	89,07	92,00	89,25	89,07	92,00	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 8</b>									
1.Muito Bom	23,02	22,01	36,84	23,02	22,01	36,84	0,00	0,00	0,00
2.Bom	61,51	62,16	52,63	61,51	62,16	52,63	0,00	0,00	0,00
3.Regular	13,31	13,51	10,53	13,31	13,51	10,53	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	1,80	1,93	0,00	1,80	1,93	0,00	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,36	0,39	0,00	0,36	0,39	0,00	0,00	0,00	0,00
6.Não sei	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 9</b>									
1.Muito Bom	30,00	29,87	32,00	30,00	29,87	32,00	0,00	0,00	0,00
2.Bom	56,75	57,33	48,00	56,75	57,33	48,00	0,00	0,00	0,00
3.Regular	10,75	10,13	20,00	10,75	10,13	20,00	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	2,00	2,13	0,00	2,00	2,13	0,00	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,50	0,53	0,00	0,50	0,53	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 10</b>									
1.Definitivamente recomendaria	7,00	6,93	8,00	7,00	6,93	8,00	0,0	0,0	0,0
2.Recomendaria	73,75	74,40	64,00	73,75	74,40	64,00	0,0	0,0	0,0
3.Recomendaria com Ressalvas	13,25	12,53	24,00	13,25	12,53	24,00	0,0	0,0	0,0
4.Nunca recomendaria	6,00	6,13	4,00	6,00	6,13	4,00	0,00	0,00	0,00

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Tabela 5: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados por gênero.

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa		Reprocessamento dos dados		Diferença	
	Gênero		Gênero		Gênero	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
	Percentual respostas válidas (%)					
<b>Questão 1</b>						
1.Sempre	73,21	68,55	73,21	68,55	0,0	0,0
2. A maioria das vezes	8,93	19,50	8,93	19,50	0,0	0,0
3. Às vezes	15,48	11,95	15,48	11,95	0,0	0,0
4. Nunca	2,38	0,00	2,38	0,00	0,0	0,0
5. Não se aplica	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 2</b>						
1.Sempre	72,73	76,04	72,73	76,04	0,0	0,0
2. A maioria das vezes	15,45	15,63	15,45	15,63	0,0	0,0
3. Às vezes	8,18	7,29	8,18	7,29	0,0	0,0
4. Nunca	3,64	1,04	3,64	1,04	0,0	0,0
5. Não se aplica	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 3</b>						
1. Sim	9,82	11,93	9,82	11,93	0,0	0,0
2. Não	90,18	88,07	90,18	88,07	0,0	0,0
<b>Questão 4</b>						
1. Muito Bom	32,42	42,58	32,42	42,58	0,0	0,0
2. Bom	56,04	48,39	56,04	48,39	0,0	0,0
3. Regular	8,79	8,39	8,79	8,39	0,0	0,0
4. Ruim	2,20	0,65	2,20	0,65	0,0	0,0
5. Muito Ruim	0,55	0,00	0,55	0,00	0,0	0,0
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 5</b>						
1. Muito Bom	22,10	30,63	22,10	30,63	0,0	0,0
2. Bom	55,80	54,38	55,80	54,38	0,0	0,0
3. Regular	18,78	10,00	18,78	10,00	0,0	0,0
4. Ruim	1,66	3,75	1,66	3,75	0,0	0,0
5. Muito Ruim	1,66	1,25	1,66	1,25	0,0	0,0
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 6</b>						
1. Muito Bom	24,11	37,19	24,11	37,19	0,0	0,0
2. Bom	56,25	48,76	56,25	48,76	0,0	0,0
3. Regular	15,18	11,57	15,18	11,57	0,0	0,0
4. Ruim	4,46	2,48	4,46	2,48	0,0	0,0
5. Muito Ruim	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	0,0
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...

continua...

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa		Reprocessamento dos dados		Diferença	
	Gênero		Gênero		Gênero	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
	Percentual respostas válidas (%)					
<b>Questão 7</b>						
1.Sim	7,14	7,95	7,14	7,95	0,0	0,0
2.Não	4,02	2,27	4,02	2,27	0,0	0,0
3.Não se aplica	88,84	89,77	88,84	89,77	0,0	0,0
<b>Questão 8</b>						
1.Muito Bom	20,75	26,05	20,75	26,05	0,0	0,0
2.Bom	63,52	58,82	63,52	58,82	0,0	0,0
3.Regular	12,58	14,29	12,58	14,29	0,0	0,0
4.Ruim	2,52	0,84	2,52	0,84	0,0	0,0
5.Muito Ruim	0,63	0,00	0,63	0,00	0,0	0,0
6.Não sei	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 9</b>						
1.Muito Bom	29,02	31,25	29,02	31,25	0,0	0,0
2.Bom	58,04	55,11	58,04	55,11	0,0	0,0
3.Regular	9,38	12,50	9,38	12,50	0,0	0,0
4.Ruim	3,13	0,57	3,13	0,57	0,0	0,0
5.Muito Ruim	0,45	0,57	0,45	0,57	0,0	0,0
<b>Questão 10</b>						
1.Definitivamente recomendaria	4,91	9,66	4,91	9,66	0,0	0,0
2.Recomendaria	76,34	70,45	76,34	70,45	0,0	0,0
3.Recomendaria com Ressalvas	12,50	14,20	12,50	14,20	0,0	0,0
4.Nunca recomendaria	6,25	5,68	6,25	5,68	0,0	0,0

Tabela 6: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados por faixa etária

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa			Reprocessamento dos dados			Diferença		
	Faixa Etária			Faixa Etária			Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
	Percentual Respostas Válidas (%)								
<b>Questão 1</b>									
1.Sempre	71,90	70,87	69,90	71,90	70,87	69,90	0,00	0,00	0,00
2. A maioria das vezes	10,74	16,50	15,53	10,74	16,50	15,53	0,00	0,00	0,00
3.Às vezes	15,70	11,65	13,59	15,70	11,65	13,59	0,00	0,00	0,00
4.Nunca	1,65	0,97	0,97	1,65	0,97	0,97	0,00	0,00	0,00
5.Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 2</b>									
1.Sempre	75,00	80,30	67,65	75,00	80,30	67,65	0,00	0,00	0,00
2. A maioria das vezes	18,06	9,09	19,12	18,06	9,09	19,12	0,00	0,00	0,00
3.Às vezes	4,17	7,58	11,76	4,17	7,58	11,76	0,00	0,00	0,00
4.Nunca	2,78	3,03	1,47	2,78	3,03	1,47	0,00	0,00	0,00
5.Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...

continua...

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa			Reprocessamento dos dados			Diferença		
	Faixa Etária			Faixa Etária			Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Percentual Respostas Válidas (%)									
<b>Questão 3</b>									
1.Sim	12,66	6,20	13,27	12,66	6,20	13,27	0,00	0,00	0,00
2.Não	87,34	93,80	86,73	87,34	93,80	86,73	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 4</b>									
1.Muito Bom	42,52	32,71	34,95	42,52	32,71	34,95	0,00	0,00	0,00
2.Bom	48,03	59,81	50,49	48,03	59,81	50,49	0,00	0,00	0,00
3.Regular	8,66	5,61	11,65	8,66	5,61	11,65	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	0,79	1,87	1,94	0,79	1,87	1,94	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,00	0,00	0,97	0,00	0,00	0,97	0,00	0,00	0,00
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 5</b>									
1.Muito Bom	30,53	19,30	28,13	30,53	19,30	28,13	0,00	0,00	0,00
2.Bom	52,67	57,89	55,21	52,67	57,89	55,21	0,00	0,00	0,00
3.Regular	12,98	19,30	11,46	12,98	19,30	11,46	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	2,29	2,63	3,13	2,29	2,63	3,13	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	1,53	0,88	2,08	1,53	0,88	2,08	0,00	0,00	0,00
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 6</b>									
1.Muito Bom	35,90	23,38	33,33	35,90	23,38	33,33	0,00	0,00	0,00
2.Bom	50,00	58,44	48,72	50,00	58,44	48,72	0,00	0,00	0,00
3.Regular	12,82	15,58	11,54	12,82	15,58	11,54	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	1,28	2,60	6,41	1,28	2,60	6,41	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6. Não se aplica	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 7</b>									
1.Sim	5,06	9,30	8,85	5,06	9,30	8,85	0,00	0,00	0,00
2.Não	1,90	4,65	3,54	1,90	4,65	3,54	0,00	0,00	0,00
3.Não se aplica	93,04	86,05	87,61	93,04	86,05	87,61	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 8</b>									
1.Muito Bom	29,73	19,10	17,95	29,73	19,10	17,95	0,00	0,00	0,00
2.Bom	55,86	62,92	67,95	55,86	62,92	67,95	0,00	0,00	0,00
3.Regular	13,51	13,48	12,82	13,51	13,48	12,82	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	0,90	3,37	1,28	0,90	3,37	1,28	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,00	1,12	0,00	0,00	1,12	0,00	0,00	0,00	0,00
6.Não sei	...	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Questão 9</b>									
1.Muito Bom	36,7	26,4	24,8	36,7	26,4	24,8	0,00	0,00	0,00
2.Bom	52,5	59,7	59,3	52,5	59,7	59,3	0,00	0,00	0,00
3.Regular	8,9	10,1	14,2	8,9	10,1	14,2	0,00	0,00	0,00
4.Ruim	1,3	3,1	1,8	1,3	3,1	1,8	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,6	0,8	0,0	0,6	0,8	0,0	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 10</b>									
1.Definitivamente recomendaria	10,8	4,7	4,4	10,8	4,7	4,4	0,0	0,0	0,0
2.Recomendaria	75,3	73,6	71,7	75,3	73,6	71,7	0,0	0,0	0,0
3.Recomendaria com Ressalvas	10,8	14,7	15,0	10,8	14,7	15,0	0,0	0,0	0,0
4.Nunca recomendaria	3,2	7,0	8,8	3,2	7,0	8,8	0,0	0,0	0,0



**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

**Conclusão sobre a fidedignidade do relatório de pesquisa**

Com base no reprocessamento dos dados realizado pela auditoria foi atestado a fidedignidade dos resultados da pesquisa que constam no Relatório de pesquisa quantitativa da pesquisa com beneficiários da Unimed Chapecó - SC, elaborado pela Zoom Pesquisa. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado atende às diretrizes do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018).



**PARECER FINAL DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE**

**OPERADORA:  
UNIMED CHAPECÓ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA REGIÃO DO  
OESTE CATARINENSE**

A auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense, cadastrada no CNPJ sob nº 85.283.299/0001-91, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018)<sup>6</sup>, realizada pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, no período de 20/02/2019 a 26/03/2019.

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no relatório ora apresentado concluiu-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Chapecó - SC é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Chapecó - SC.**

---

<sup>6</sup>Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2018. Disponível em: [http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Perfil\\_setor/idss/pqo2019\\_nota\\_pesquisa\\_satisfacao.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2019_nota_pesquisa_satisfacao.pdf)

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Chapecó - SC, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Unimed Chapecó - SC possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação supracitada.

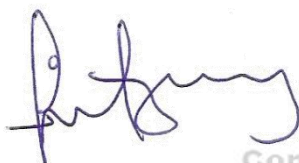
Curitiba, 15 de abril de 2019.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME**

**CNPJ:** 01.886.397/0001-23

**NIRE** (Número de Identificação no Registro de Empresa): 412.0373756-7

**CONRE 3ª REGIÃO** (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

CPF: 874.049.749-68

Diretor Técnico



**JHANA PAULA MACHADO**

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Anexo 1: Questões Auditadas

**Questão 1**

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

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Não se aplica

**Questão 2**

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

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Não se aplica

**Questão 3**

3) Nos últimos 12 meses, você 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?

1. Sim
2. Não

**Questão 4**

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

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

**Questão 5**

5) Como você 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)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

---

**Questão 6**

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

- 1.Muito Bom
- 2.Bom
- 3.Regular
- 4.Ruim
- 5.Muito Ruim
6. Não se aplica

---

**Questão 7**

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

- 1.Sim
- 2.Não
- 3.Não se aplica

---

**Questão 8**

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- 1.Muito Bom
- 2.Bom
- 3.Regular
- 4.Ruim
- 5.Muito Ruim
- 6.Não sei

---

**Questão 9**

9) Como você avalia seu plano de saúde?

- 1.Muito Bom
- 2.Bom
- 3.Regular
- 4.Ruim
- 5.Muito Ruim

---

**Questão 10**

10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

- 1.Definitivamente recomendaria
  - 2.Recomendaria
  - 3.Recomendaria com Ressalvas
  - 4.Nunca recomendaria
-