

13 DE MARÇO DE 2018



**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

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

- **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: 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 Resolução Normativa 386 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, 2017)¹, realizada pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, no período de 29/01/2018 a 16/02/2018.

¹ 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, 2017. Disponível em:
<http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_documento_tecnico_satisfacao_beneficiarios.pdf>

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A UNIMED CHAPECÓ, por meio da 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 427 arquivos de áudios;

→ Banco de dados Todos os Beneficiários

- Pesquisa NOA - BENEFICIARIOS - todos que estiveram ativos em 2017.xlsx
- Pesquisa NOA – SELEÇÃO.xlsx
- Unimed Chapecó pesquisa satisfação mailing IDSS_RN 277.xlsx

→ Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;

- Unimed Chapecó pesquisa satisfação base de dados IDSS_RN 277.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, 2017).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 80 das 400 entrevistas realizadas².

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.

² Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 20% 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.
- **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 todos os itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 1). Foi identificada apenas uma ocorrência em que a informação sobre o fato da pesquisa ser pautada por diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não foi apresentada de forma clara ao entrevistado.

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	98,8
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	100,0
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, 2017).

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. Ressalta-se também a inserção do Termo de Responsabilidade assinado pela responsável técnico da pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Sugere-se para fins de aperfeiçoamento da Nota Técnica que se evidencie a aplicação da fórmula mencionada para o cálculo do tamanho da amostra, bem como todos os parâmetros considerados.

No **Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pela empresa Zoom Pesquisas foram identificados todos os itens requisitados. Apenas chama atenção que na descrição do perfil da amostra no Relatório consta uma caracterização segundo os procedimentos utilizados pelos beneficiários, ou seja, consultas, exames etc. Já na Nota técnica o plano amostral é apresentado considerando apenas a utilização, ou não, de serviços de saúde pelos beneficiários. Salienta-se que este fato não compromete a aderência da pesquisa ao planejamento proposto pois entende-se que aquilo que está apresentado no Relatório é apenas um detalhamento adicional em relação ao que consta na Nota. Recomenda-se, portanto, a uniformização na forma de apresentação das informações propiciando assim melhor entendimento do conteúdo.

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	422
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	95
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	5.814

Fonte: ZOOM PESQUISAS, 2018³ e BATISTA, 2018⁴.

³ ZOOM PESQUISAS. *Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários da Unimed Chapecó*. Zoom Pesquisas, 2018 (documento interno).

⁴BATISTA, Priscila A. *Nota Técnica (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários Unimed Chapecó*. Zoom Pesquisas, 2018 (documento interno).

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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 total 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, 2017).

- 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 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** 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.
- **comparação da proporção em relação à modalidade do plano** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à cidade a qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação aos procedimentos utilizados pelos beneficiários** 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, portanto trata-se de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Chapecó.

Entretanto cumpre ressaltar que em relação ao estrato “Procedimentos” foi notado diferenças maiores entre o perfil dos beneficiários e o da amostra, o que pode ser explicado pela dificuldade de firmar um perfil exato em função da possibilidade de um beneficiário ter utilizado mais de um procedimento nos últimos 12 meses.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Da mesma forma se dá em relação ao estrato “Manifestação”, que foi superestimado na amostra posto que sua representação no conjunto dos beneficiários é inferior a 0,5%. Neste caso seria recomendável suprimir esse estrato para efeito de composição da amostra.

Ainda assim as diferenças registradas não comprometem o plano amostral utilizado.

Tabela 2: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Beneficiários Unimed Chapecó	Beneficiários entrevistados	Diferença
Proporção (%)			
Gênero			
Masculino	54,1	53,7	0,3
Feminino	45,9	46,3	0,3
Faixa Etária			
De 18 a 29 anos	35,9	36,0	0,1
De 30 a 39 anos	32,6	33,0	0,4
De 40 a 49 anos	18,1	17,2	0,8
De 50 ou mais	13,4	13,8	0,4
Dependência			
Titular	86,6	86,0	0,6
Dependente	13,4	14,0	0,6
Tipo de plano			
Física	7,1	7,5	0,4
Jurídica	92,9	92,5	0,4
Manifestação			
Sem	99,6	94,2	5,4
Com	0,4	5,8	5,4
Utilização			
Com Serviços	64,0	64,5	0,5
Sem Serviços	36,0	35,5	0,5

(continua)

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

(conclusão)

ESTRATOS	Beneficiários Unimed Chapecó	Beneficiários entrevistados	Diferença
	Proporção (%)		
Município			
Chapecó	41,9	42,0	0,1
Erechim	4,7	5,2	0,6
Xaxim	3,3	2,5	0,8
Pinhalzinho	2,7	2,5	0,2
São Gabriel do Oeste	2,5	2,5	0,0
Quilombo	2,1	2,2	0,2
Maravilha	2,0	2,0	0,0
São Miguel do Oeste	1,8	2,0	0,2
Outros Municípios	39,0	39,0	0,0
Procedimento			
Consulta	54,8	58,5	3,7
Exames	49,5	55,3	5,7
Consulta em pronto socorro	25,3	27,5	2,2
Outros Procedimentos	72,8	86,3	13,5
Sem utilização	36,0	35,5	0,5

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 plenamente fidedigno em relação ao perfil dos beneficiários da Unimed Chapecó.

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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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

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

- 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 efetivamente dada (escuta) e a indicada no banco de dados gerado pela empresa de pesquisa.

- 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 800 (80 escutas x 10 questões verificadas)

Além da avaliação da conformidade em relação às respostas dadas, avaliou-se também, 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 sem a necessidade de explicação adicional. Assim sendo para avaliação do entendimento da pergunta considerou-se número de incidências em que foi necessário repetir ou explicar cada uma das dez perguntas.

Resultados:

Após as escutas das 80 entrevistas identificou-se um número muito baixo de divergências de respostas dadas em relação ao banco de dados. Em apenas sete respostas ficou evidente essa inconsistência.

Assim sendo têm-se:

$$\text{ICBD} = (800 - 7) / 800 = 0,9913 \text{ ou } (99,13 \%)^5$$

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.

⁵ A escuta de 80 entrevistas (20% do total) foi considerada suficiente pois o ICB calculado foi superior a 98%, indicando não haver necessidade da ampliação da quantidade de entrevistas ouvidas.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Em relação ao entendimento da pergunta, em 20 das 800 perguntas ouvidas, foi necessária uma explicação adicional por parte do entrevistador. Destas, 15 ocorrências se deram nas questões número 1 e 2, as outras 5 ocorrências foram distribuídas nas demais perguntas. Importante registrar que nesses casos não se constatou qualquer interferência ou direcionamento das respostas, as explicações suplementares permitiram o entendimento por parte do entrevistado após este ter demonstrado incompreensão da questão em sua formulação original.

Tabela 3 - Indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	
Integridade	100,0
Entendimento	86,3
Validação	100,0
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	
Integridade	100,0
Entendimento	93,8
Validação	98,8
3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, etc.?	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	
Integridade	100,0
Entendimento	97,5
Validação	98,8
5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0

(continua)

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

(conclusão)	
PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?	
Integridade	100,0
Entendimento	98,8
Validação	98,8
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	96,3
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
9. Como o senhor qualifica o seu plano?	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	98,8
TOTAL (considerando todas as perguntas)	
Integridade	100,0
Entendimento	97,5
Validação	99,1

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 99,13%, 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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- 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.

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Chapecó, 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.

A tabela 4 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que não houve diferenças 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

Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados									
PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa			Reprocessament o dos dados			Diferença		
	Total	Tipo de Plano		Total	Tipo de Plano		Total	Tipo de Plano	
		PJ	PF		PJ	PF		PJ	PF
		Proporção (%)							

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Nunca	0,3	0,3	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Às vezes	16,8	17,0	13,3	16,8	17,0	13,3	0,0	0,0	0,0
A maioria das vezes	14,0	13,2	23,3	14,0	13,2	23,3	0,0	0,0	0,0
Sempre	48,0	47,0	60,0	48,0	47,0	60,0	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	21,0	22,4	3,3	21,0	22,4	3,3	0,0	0,0	0,0

(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
	Proporção (%)								
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?									
Nunca	0,8	0,8	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Às vez	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	0,0	0,0	0,0
A maioria das vezes	12,0	12,4	6,7	12,0	12,4	6,7	0,0	0,0	0,0
Sempre	39,0	37,6	56,7	39,0	37,6	56,7	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	38,3	39,2	26,7	38,2	39,2	26,7	0,0	0,0	0,0
3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, consulta com urologista, etc.?									
Sim	11,3	11,1	13,3	11,3	11,1	13,3	0,0	0,0	0,0
Não	88,8	88,9	86,7	88,7	88,9	86,7	0,0	0,0	0,0
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida?									
Muito Bom	26,5	24,6	50,0	26,5	24,6	50,0	0,0	0,0	0,0
Bom	43,3	43,8	36,7	43,2	43,8	36,7	0,0	0,0	0,0
Regular	7,3	7,0	10,0	7,2	7,0	10,0	0,0	0,0	0,0
Ruim	0,8	0,8	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Muito Ruim	0,5	0,5	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	21,8	23,2	3,3	21,7	23,2	3,3	0,0	0,0	0,0
5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?									
Muito Bom	17,5	16,2	33,3	17,5	16,2	33,3	0,0	0,0	0,0
Bom	47,8	48,4	40,0	47,8	48,4	40,0	0,0	0,0	0,0
Regular	9,8	9,7	10,0	9,7	9,7	10,0	0,0	0,0	0,0
Ruim	2,0	1,9	3,3	2,0	1,9	3,3	0,0	0,0	0,0
Muito Ruim	0,3	0,3	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	22,8	23,5	13,3	22,7	23,5	13,3	0,0	0,0	0,0

(continua)

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

(conclusão)

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
	Proporção (%)								
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?									
Muito Bom	18,3	17,3	30,0	18,3	17,3	30,0	0,0	0,0	0,0
Bom	34,0	33,2	43,3	34,0	33,2	43,3	0,0	0,0	0,0
Regular	6,8	6,8	6,7	6,7	6,8	6,7	0,0	0,0	0,0
Ruim	0,5	0,5	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Muito Ruim	0,8	0,8	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	39,8	41,4	20,0	39,7	41,4	20,0	0,0	0,0	0,0
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?									
Sim	10,8	10,0	20,0	10,8	10,0	20,0	0,0	0,0	0,0
Não	5,0	4,6	10,0	5,0	4,6	10,0	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	84,3	85,4	70,0	84,3	85,4	70,0	0,0	0,0	0,0
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?									
Muito Bom	11,3	10,3	23,3	11,3	10,3	23,3	0,0	0,0	0,0
Bom	43,0	43,2	40,0	43,0	43,2	40,0	0,0	0,0	0,0
Regular	10,0	10,5	3,3	10,0	10,5	3,3	0,0	0,0	0,0
Ruim	1,5	1,6	0,0	1,5	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Muito Ruim	0,5	0,5	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Não se aplica	33,8	33,8	33,3	33,8	33,8	33,3	0,0	0,0	0,0
9. Como o senhor qualifica o seu plano?									
Muito Bom	25,0	24,3	33,3	25,0	24,3	33,3	0,0	0,0	0,0
Bom	59,3	59,7	53,3	59,3	59,7	53,3	0,0	0,0	0,0
Regular	13,8	13,8	13,3	13,8	13,8	13,3	0,0	0,0	0,0
Ruim	0,8	0,8	0,0	0,8	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Muito Ruim	1,3	1,4	0,0	1,3	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?									
Definitivamente recomendaria	4,8	4,3	10,0	4,8	4,3	10,0	0,0	0,0	0,0
Recomendaria	77,8	78,7	66,7	77,8	78,6	66,7	0,0	0,0	0,0
Recomendaria com Ressalvas	13,5	13,0	20,0	13,5	13,0	20,0	0,0	0,0	0,0
Nunca recomendaria	4,0	4,1	3,3	4,0	4,1	3,3	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, 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, 2017).



PARECER FINAL DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS

*Rua Cel. Ary Pinho ,67, Cj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR
falecom.kerygma@gmail.com*

BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

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

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 Resolução Normativa 386 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, 2017)⁶, realizada pela empresa Zoom Agência de Pesquisas.

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 Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense.**

⁶ 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, 2017. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_documento_tecnico_satisfacao_beneficiarios.pdf

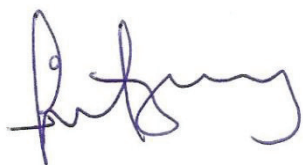
KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

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, 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 Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense**, desenvolvido pela Zoom Agência de Pesquisas, no período de 29/01/2018 a 16/02/2018.

Curitiba, 13 de março de 2018.



PAULO ALBERTO BASTOS JR.

CPF: 874.049.749-68

Diretor Técnico

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



JOANA PAULA MACHADO

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE: 8920 - A