

Nota Técnica Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018



SUMÁRIO

01 **NOTA TÉCNICA** **03**

02 **ANEXO I - PLANO AMOSTRAL** **13**

03 **ANEXO II - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA** **16**

04 **ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA** **25**

NOTA TÉCNICA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

3.1 DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico prelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS fossem respeitados.

a) ITENS GERAIS:

- Período de realização da pesquisa:

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Norte Capixaba, foi realizada no período de 30 de janeiro a 18 de março de 2019, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2018, p.06).

- Unidade de análise e resposta:

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Norte Capixaba, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento técnico da ANS.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- População alvos e os estratos adotados:

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Idade (18 a 24 anos / 25 a 29 / 30 a 39 / 40 a 49 / 50 a 59/ 60 ou +);
- Tipo de plano (Individual ou familiar e Coletivo empresarial/Adesão);
- Dependência (titular e dependente);
- Ouvidoria (com ou sem registro na ouvidoria);
- Manifestação (com ou sem manifestação). Os beneficiários que entraram em contato com a Unimed Norte Capixaba para registrar reclamação ou solicitação são classificados como “com manifestação” e
- Cidade (Linhares, São Mateus, Nova Venécia, Sooretama e outras cidades).

- Sistemas de referência:

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários - SIB/ANS, fornecido pela Unimed Norte Capixaba, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Unimed Norte Capixaba.

- Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Norte Capixaba, com de 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada. Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas questões em atendimento à RN 277. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e quais eram as questões adicionais da Operadora.

- Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Norte Capixaba.

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Norte Capixaba foi de 4,9%, tendo em vista o universo de 25.108 beneficiários com 18 anos ou mais, assim sendo, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 400 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar de 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n - amostra calculada

N - população

Z - variável nominal padronizada associada ao nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

e - erro amostral



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

- Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

- Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas, ou seja, o entrevistador não dispõe de contatos antes de ser dado por concluído o lote recebido.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 25.108 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Norte Capixaba, foram abordados no total 5.039 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Tabela 1: Controle do Mailing

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	407
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	108
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	27
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	4.497
Taxa de respondentes	8%

Em relação ao item (i), 7 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.2 -DA CONDUÇÃO DA PESQUISA exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Da condução da pesquisa:

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa, gerando o CCO - Código de Controle Operacional.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA, exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2018 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Do relatório final com os resultados da pesquisa:

A Unimed Norte Capixaba recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões adicionais em atendimento a RN 277 foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Agência de Pesquisas.

c) Descrição do universo amostral:

25.108 beneficiários com 18 anos ou mais.

d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Norte Capixaba, com 18 anos ou mais.

e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

400 entrevistas, erro amostral de 4,9%, com nível de confiança de 95%.

A coleta dos dados foi realizada no período de 30 de janeiro a 18 de março de 2019.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

f) Forma de coleta de dados:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

g) Taxa de respondentes:

Considerando o total de 25.108 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 400 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 8%.

h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado

Descrito na página 9 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa.

i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário:

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas nos Capítulos 4, 5, 6 e 7 do Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:

Top2Box: soma de **Muito Bom e Bom** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS

Bottom2Box: soma de **Muito Ruim e Ruim** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:

Descrito no Capítulo 07 – Estatísticas do Relatório da Pesquisa.

ANEXO I: PLANO AMOSTRAL



AGÊNCIA DE PESQUISAS



PLANO AMOSTRAL

Gênero	Universo	Amostra
Feminino	12.934	218
Masculino	12.174	182
Total	25.108	400

Idade	Universo	Amostra
De 18 a 24 anos	3.435	46
De 25 a 29 anos	3.770	67
De 30 a 39 anos	7.652	111
De 40 a 49 anos	4.217	73
De 50 a 59 anos	2.639	44
60 ou mais	3.395	59
Total	25.108	400

Plano	Universo	Amostra
Individual ou familiar	4.843	89
Coletivo empresarial/Adesão	20.265	311
Total	25.108	400

Dependência	Universo	Amostra
Titular	18.483	312
Dependente	6.625	88
Total	25.108	400



PLANO AMOSTRAL

Ouvidoria	Universo	Amostra
Sem ouvidoria	25.071	390
Com ouvidoria	37	10
Total	25.108	400

Manifestação	Universo	Amostra
Sem manifestação	17.645	268
Com manifestação	7.463	132
Total	25.108	400

Serviços utilizados	Universo	Amostra
Consulta	19.703	325
Exames	18.618	302
Internamento	2.479	47
Total	25.108	400

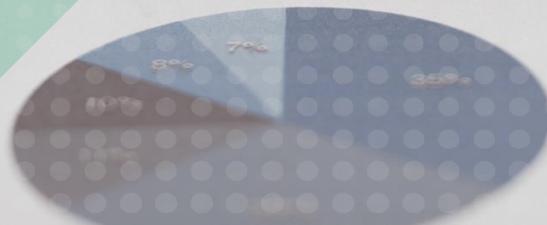
Cidade	Universo	Amostra
Linhares	12.070	195
São Mateus	4.714	74
Nova Venécia	2.112	36
Sooretama	1.187	13
Outros	5.025	82
Total	25.108	400

ANEXO II: QUESTIONÁRIO



AGÊNCIA DE PESQUISAS

● April ● May ● June ● July ● August ● September



DATE TIME (MINUTES) PACE (MINUTES)

DATE	TIME (MINUTES)	PACE (MINUTES)
4/1	20.00	
4/3	25.30	
4/10	30.00	2.59
4/12	30.20	3.25
4/16	30.40	4.34
4/18	30.70	5.00
4/20	31.00	5.66
4/22	31.30	6.32
4/24	31.60	6.98
4/26	31.90	7.64
4/28	32.20	8.30
4/30	32.50	8.96



Questionário



PESQUISA QUANTITATIVA
PÚBLICO-ALVO: BENEFICIÁRIOS UNIMED
VERSÃO: 01
DATA: 24/01/2019

APRESENTAÇÃO

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem).

Olá meu nome é ... Sou da ZOOM Pesquisas contratada pela UNIMED Norte Capixaba, para avaliar a satisfação dos beneficiários com o plano de saúde.

A pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde.

Informamos que a entrevista será gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto.

O senhor (a) aceita contribuir com esta pesquisa? A entrevista levará apenas 8 minutos.

Podemos conversar agora?

BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

I1. 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. NA/Não se aplica

I2. Nos últimos 12 meses, quando 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. NA/Não se aplica



Questionário

13. 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, etc.?

1. Sim
2. Não

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

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

15. Como você avalia a facilidade de 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)?

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

BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

16. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (por exemplo pelo SAC, presencial, teleatendimento ou 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. NA/Não se aplica

17. 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



Questionário

18. 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. NA/Não se aplica

C) AVALIAÇÃO GERAL

19. Como você avalia o seu plano de saúde?

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

110. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Recomendaria com Ressalvas
4. Não recomendaria

BLOCO D: QUESTÕES ADICIONAIS

Agora faremos algumas questões direcionadas à Resolução Normativa número 277 da ANS.

A1. Como você classifica seu estado de saúde atual?

1. Muito bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito ruim
6. Não sabe

A2. Por quais motivos escolheu o plano de saúde da Unimed Norte Capixaba? (RM-ESP)

1. Abrangência da rede
2. Plano vinculado à empresa onde trabalha
3. Cobertura do plano
4. Qualidade do atendimento médico
5. Outros. Especifique: _____



Questionário

A3. Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota atribuiu para os prazos de autorização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A4. De 1 a 5, como você avalia os médicos cooperados em relação a(o):

	1	2	3	4	5	NS/NA*
Disponibilidade de médicos nas diversas especialidades						
Facilidade de marcação de consultas						
Pontualidade da consulta						
Qualidade do serviço prestado						

*Caso o beneficiário não saiba avaliar.

A4.1. No geral, qual sua satisfação com os médicos cooperados do plano Unimed?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A4.2 (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?

A5. De 1 a 5, como você avalia os laboratórios e outros serviços credenciados em relação a(o):

	1	2	3	4	5	NS/NA*
Disponibilidade de laboratórios credenciados						
Facilidade para marcação de exames clínicos						
Facilidade para marcação de exames de imagem						
Pontualidade na entrega dos resultados						
Qualidade do serviço prestado						

*Caso o beneficiário não saiba avaliar.

A5.1. No geral, qual sua satisfação com os laboratórios disponibilizados pelo plano Unimed?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A5.2. (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?



Questionário

A6. De 1 a 5, como você avalia os hospitais credenciados em relação a(o):
(Não considerar o Hospital Unimed nesta pergunta)

	1	2	3	4	5	NS/NA*
Disponibilidade de hospitais credenciados						
Agilidade no atendimento						
Qualidade do serviço prestado						

*Caso o beneficiário não saiba avaliar.

A6.1. No geral, qual sua satisfação com os hospitais credenciados ao plano Unimed?
(Não considerar o Hospital Unimed nesta pergunta)

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A6.2. (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?

A7. Nos últimos 12 meses, você utilizou algum dos serviços próprios da Unimed? (Se utilizou) Qual sua satisfação com os serviços próprios da Unimed?

	Utilizou?	1	2	3	4	5	NS/NA*
Hospital Unimed Norte Capixaba (HUNC)							
Programa de Atenção à Saúde							
Espaço Unimed							
Centro de Diagnóstico Unimed							

*Caso o beneficiário não saiba avaliar.

A7.1 No geral, qual sua satisfação com os serviços próprios da Unimed?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A7.2 (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?

A8. Quando precisa realizar alguma solicitação ou informação da Unimed Norte Capixaba qual é o principal meio de comunicação que utiliza? (RU-ESP)

1. Telefone / SAC
2. Fale Conosco/Fale com a Unimed
3. E-mail
4. Pessoalmente na Unidade da Unimed
5. Ouvidoria. Outro. Especifique: _____



Questionário

A8.1 Nos últimos 12 meses você utilizou o:

A8.2. (Se utilizou) Como avalia a sua satisfação com o atendimento através do:

	Utilizou?	1	2	3	4	5	NS/NA*
Atendimento presencial nas unidades da Unimed							
Atendimento telefônico através do 0800/SAC							
Portal Unimed							

*Caso o beneficiário não saiba avaliar

A8.3. No geral, qual sua satisfação com os canais de atendimento disponibilizados pela Unimed Norte Capixaba?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A8.4. (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?

A9. Nos últimos 12 meses, você registrou alguma reclamação, sugestão, elogio ou solicitação através dos canais de atendimento da Unimed?

1. Sim
2. Não (pule para A8)

A9.1. (Se sim) Em qual canal sua manifestação foi registrada?

6. Telefone / SAC
7. Fale Conosco/Fale com a Unimed
8. E-mail
9. Pessoalmente na Unidade da Unimed
10. Ouvidoria. Outro. Especifique: _____
11. Não sabe

A9.2. (Se sim) Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação (reclamação, sugestão, elogio ou solicitação)?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A9.3. (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?



Questionário

A10. Agora, vou ler algumas frases e gostaria que indicasse uma nota de 1 e 5 para o seu grau de concordância com cada uma delas, onde 1 significa que discorda totalmente e 5 que concorda totalmente:

	1	2	3	4	5	NS/NA*
A qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Unimed atende as minhas necessidades.						
Eu confio nas informações, orientações e respostas fornecidas pela Unimed.						
A Unimed responde com agilidade às minhas solicitações, dúvidas e reclamações.						
A UNIMED se preocupa com a saúde e qualidade de vida dos seus clientes.						
O preço do meu plano de saúde Unimed é compatível com os serviços oferecidos.						

A11. Considerando todos os aspectos avaliados, qual sua satisfação geral com o plano da UNIMED Norte Capixaba?

1	2	3	4	5	NS
---	---	---	---	---	----

A11.1. (Se notas de 1 a 3) Por que você atribuiu essa nota?

A12. Considerando uma nota de 0 a 10, qual probabilidade de recomendar o plano da UNIMED Norte Capixaba para algum amigo ou familiar?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

A12.1. (Se notas de 0 a 6) Por que você atribuiu essa nota?

A13. Quais são suas sugestões de melhoria para a UNIMED Norte Capixaba?

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

C1. Gênero: (ANOTE)

1. Feminino
2. Masculino



Questionário

C2. Idade:

C2.1 Faixa etária: (ANOTE)

1. Menos de 18 anos
2. De 18 a 24 anos
3. De 25 a 34 anos
4. De 35 a 49 anos
5. De 50 a 65 anos
6. Mais de 65 anos

C3. Qual é a sua escolaridade? (RESPOSTA ÚNICA)

1. Ensino fundamental (antigo 1º grau)
2. Ensino médio (antigo 2º grau)
3. Ensino superior
4. Não sabe/Não quis responder (NÃO LER)

C4. Quantas pessoas na sua família utilizam este plano? _____

C5. Perfil:

1. Titular
2. Dependente
3. Agregado

C6. Tipo de Plano:

1. PF
2. PJ

C7. Cidade:

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da UNIMED Norte Capixaba e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!

A photograph of a business meeting in a bright office. Two people are seated at a white table. The person on the right is wearing a blue and white striped shirt and a red lanyard, holding a pen over a notebook. The person on the left has their hands clasped. The background shows a window with a view of a building.

ANEXO III: TERMO



TERMO

ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3082-7505, priscila@zoompesquisas.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 025647369-20, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Unimed Norte Capixaba, registrada sob o nº 371777 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

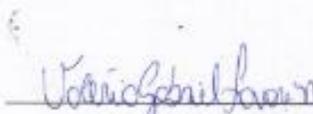
- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a complição das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Curitiba, 29 de março de 2019



PRISCILA ALVES BATISTA
REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A



ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS
REPRESENTANTE VALÉRIA GABRIEL FAVARIN
CPF: 077.777.149-70

03.566.875/0001-437
ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS LTDA - EPP
ÁCYR GUIMARÃES, 438 - CR. 401 e 404
ÁGUA VERDE - CEP 80240-230
CURITIBA - PR



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

