

25 DE ABRIL DE 2021



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**RELATÓRIO TÉCNICO PARCIAL 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 SALTO/ITU - SP

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 4ª 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 bacharel em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

CRC (Registro Conselho Regional de Contabilidade do Paraná): PR 078311/O

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 - A



KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

2- DESCRIÇÃO DO OBJETO DA AUDITORIA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED SALTO/ITU - COOPERATIVA MÉDICA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 346276, cadastrada no CNPJ sob nº 58.837.188/0001-07, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017, 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, 2019)^{1,2}, realizada pela empresa Instituto de Pesquisas de Jaboticabal (IPJAB), no período de 23/11/2021 a 21/12/2021.

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A UNIMED SALTO/ITU, 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):

- a. Entrevistas realizadas
 - Pasta Gravações, contendo 378 arquivos de áudios;
- b. Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
 - IDSS- Tabulação (1) - 200421.xls
- c. Banco de dados de todos os Beneficiários;
 - Relatório ativos.xls
- d. Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
 - Termo de responsabilidade Técnico.pdf
- e. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
 - Relatório Final Unimed Salto Itu - IDSS 2020 - 200421.pdf
- f. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários
 - NOTA TÉCNICA - Salto e Itu - 200421.pdf

¹Agência 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, 2019. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf

² A pesquisa auditada tomou como parâmetro para a sua realização o “Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde” na versão 2019, já que o Documento Técnico referente ao ano de 2020 foi lançado posteriormente ao início efetivo da pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Manuseio dos materiais e segurança das informações:

Conforme código de ética que rege a atividade de pesquisa de opinião e de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados confidenciais e sigilosos e sua utilização se restringe exclusivamente às atividades inerentes à prestação de serviço de auditoria em pesquisa.

Antes do início de qualquer atividade de auditoria o banco de todos os beneficiários é convertido em um banco de dados anonimizado. Essa operação é realizada pela auditora responsável.

O banco de dados dos entrevistados, assim como o de todos os beneficiários (após a anonimização), têm o seu acesso restrito ao diretor técnico da empresa e à auditora responsável.

Os profissionais que atuam na escuta das entrevistas têm acesso apenas aos áudios específicos de cada uma delas, bem como a planilha de respostas para fins de conferência e verificação da conformidade da aplicação do questionário.

Os materiais “a”, “b” e “c” elencados anteriormente serão apagados dos computadores dos profissionais atuantes na auditoria, bem como, serão excluídos das pastas de compartilhamento virtual utilizadas após o aceite das entregas (Relatório e parecer da auditoria independente em pesquisa) para a Unimed Salto/Itu.

kerygma

4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

- 1- **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 Salto/ITU 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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Resultados:

A tabela 3 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa apresenta concentrações indevidas na amostra realizada em diversos estratos: na variável 'gênero' há uma sub-representação na amostra maior que 10 pontos percentuais no estrato masculino (conseqüentemente o inverso ocorre em relação ao estrato feminino); na variável 'faixa etária', os estratos '18 a 27 anos'; '28 a 37 anos' e '38 a 47 anos' estão sub-representados na amostra em 11,3; 16,5 e 8,10 pontos percentuais, respectivamente. Os estratos '58 a 67 anos' e '68 anos ou mais' estão super-representados na amostra em aproximadamente 15 pontos percentuais.

Conclui-se, portanto, que a pesquisa realizada se pautou por uma amostra que **não é representativa** e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Salto/Itu.

Tabela 3: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Reprocessamento				
	Base de Beneficiários da Unimed Salto e Itu		Beneficiários Entrevistados na Pesquisa		Diferença
	(quantidade)	(%)	(quantidade)	(%)	
Gênero					
Feminino	24.512	53,41	244	64,04	10,63
Masculino	21.382	46,59	137	35,96	10,63
Faixa Etária					
De 18 a 27 anos	8.562	18,66	28	7,35	11,31
De 28 a 37 anos	12.885	28,08	44	11,55	16,53
De 38 a 47 anos	10.824	23,58	59	15,49	8,10
De 48 a 57 anos	6.363	13,86	76	19,95	6,08
De 58 a 67 anos	3.579	7,80	88	23,10	15,30
68 anos ou mais	3.681	8,02	86	22,57	14,55

Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Com base nos procedimentos de análise documental do planejamento amostral e dos resultados do reprocessamento das informações, conclui-se que a pesquisa realizada se pautou por uma amostra que não é representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Salto/Itu.

2- Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.

Método: Escuta analítica de 60 entrevistas das 400 realizadas³ tendo como parâmetro comparativo o questionário padrão, com 10 questões, para a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado no Documento Técnico já mencionado.

Para a verificação da fidedignidade e consistência do banco de dados da pesquisa, parte-se da avaliação da conformidade na aplicação do questionário e registro das respostas dadas pelos entrevistados, para tanto foi utilizado um conjunto de critérios de avaliação, a saber:

- **Integridade da pergunta:** se refere a exatidão na colocação de cada questão e alternativas de respostas para o entrevistado tomando por base o questionário padrão ANS;
- **Neutralidade:** diz respeito a ausência de qualquer interferência por parte do entrevistador ao apresentar a questão que possa gerar alguma influência indevida ou direcionamento na resposta do entrevistado;
- **Validação do registro:** trata da verificação da efetiva correspondência entre a resposta dada pelo entrevistado e o registro da resposta no banco de dados da pesquisa. Nesse critério a *não conformidade* pode ser atestada tanto pela divergência entre resposta e registro, quanto pelo registro feito a partir de uma dedução por parte do entrevistador sem que o entrevistado manifeste claramente sua resposta.

³ Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 15% do total como parâmetro inicial. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% das questões avaliadas, o número de escutas passa a ser de 197, o que leva a um erro amostral de 5% ao grau de confiança de 95%.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

A identificação de *não conformidade* em qualquer um dos três critérios na escuta de uma questão, implica em considerar a questão integralmente não conforme para fins de cálculo do “Índice de Conformidade do Banco de dados - ICBBD”.

$$\text{ICBD} = \text{n.º de questões conformes} / \text{n.º total de questões ouvidas}$$

- n.º de questões conformes → é o número total de questões verificadas menos a quantidade de questões com alguma *não conformidade*, segundo os critérios de integridade, neutralidade e validação;
- n.º total de questões ouvidas → número total de entrevistas ouvidas multiplicado por 10 (número de questões do questionário padrão). Nesse caso específico, 600 questões.

Resultados:

Após a escuta das 60 entrevistas, foram identificadas **9 questões** com alguma *não conformidade*.

$$\text{ICBD} = (600 - 9) / 600 = 0,9836 \text{ ou } 98,36 \%$$

Considerando que o ICBBD calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 98,36%⁴, pode-se afirmar que o banco de dados da pesquisa é consistente e que os registros nele contidos são fidedignos às respostas dadas pelos respondentes, portanto as inconsistências detectadas têm um impacto irrelevante para o resultado geral da pesquisa.

A tabela 1 apresenta os indicadores de conformidade para cada uma das questões do questionário padrão.

⁴ A escuta de 60 entrevistas (15% do total) foi considerada suficiente, pois o ICBBD 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

Tabela 1 – Índice de conformidade da pesquisa

Questões*	Número de Não Conformidade
Atenção à Saúde	
Questão 1	2
Questão 2	2
Questão 3	0
Questão 4	1
Questão 5	0
Canais de Atendimento	
Questão 6	0
Questão 7	3
Questão 8	0
Avaliação Geral	
Questão 9	0
Questão 10	1
Total	9
ICBD	98,36%

* Questões no Anexo 1 - Questionário

Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Conformidade do Banco de Dados (ICBD) de 98,36%, 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.

- 3- **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, 2019).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 60 das 381 entrevistas realizadas.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Itens de verificação para a avaliação da correção 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.
- **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.
- **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 sobre a finalidade das respostas obtidas nas entrevistas.

Resultados:

Tabela 2: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

Diretrizes para a condução da entrevista	Conformidade nas audições (%)
Participação voluntária do beneficiário	100,00
Informação sobre diretrizes ANS	100,00
Informação sobre a gravação da entrevista	100,00
Informação sobre posterior contato (*)	0,0
Informação sobre sigilo e utilização dos dados	100,00

A partir das escutas realizadas constatou-se que os beneficiários entrevistados não são informados sobre a possibilidade de contato posterior para fins de auditoria como preconizam as diretrizes ANS.

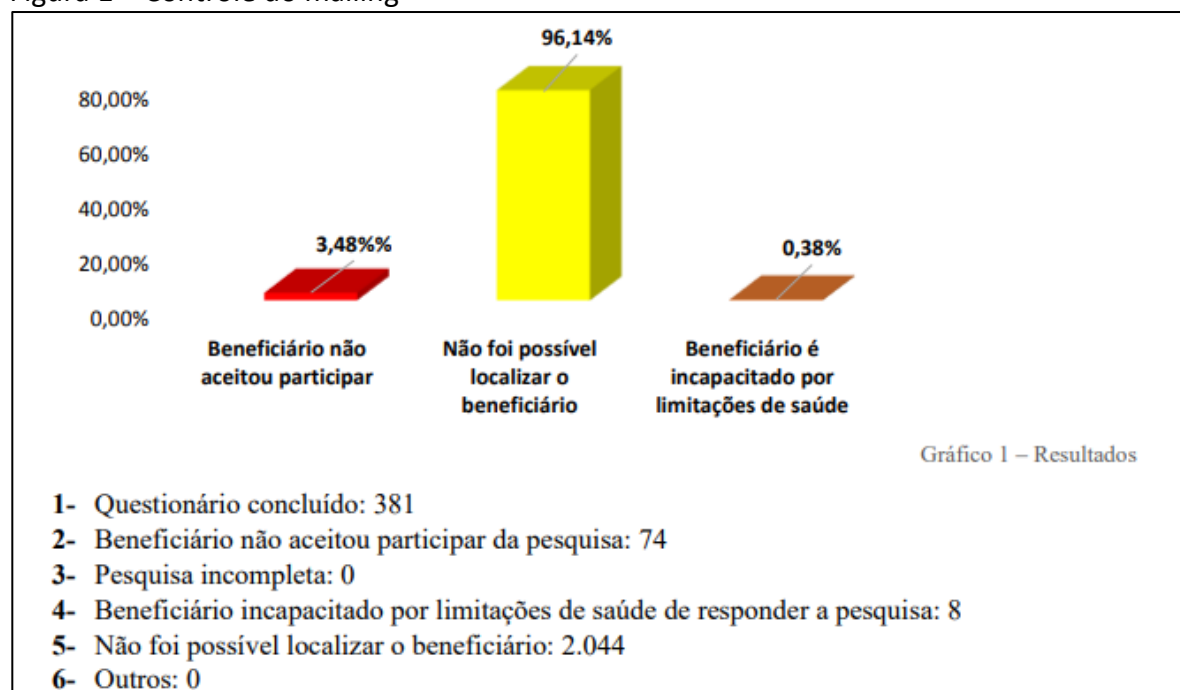
Na **Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários** desenvolvida pelo seu responsável técnico foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória todos os itens solicitados no que tange aos aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa.

No **Relatório Pesquisa Unimed Salto/ ITU IDSS 2020** produzido pela empresa Instituto de Pesquisas de Jaboicabal (IPJAB) foram identificados todos os itens requisitados, incluindo todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

No **Relatório Pesquisa Unimed Salto/ ITU IDSS 2020**, está presente conforme exigência da ANS, a figura 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.

Figura 1 – Controle do mailing



Fonte: Relatório Unimed Salto/Itu - IDSS, 2020

Após a verificação do relatório e da nota técnica da pesquisa constatou-se que tais documentos atendem às diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019).

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 atende parcialmente às diretrizes propostas pela ANS no que se refere à aplicação das entrevistas.

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 Salto/Itu, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pelo Instituto de Pesquisa de Jaboticabal (IPJAB).

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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 4: Comparação entre os resultados gerais apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir da base de dados das entrevistas

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
	Percentual respostas (%)		
Atenção à Saúde			
Questão 1			
Sempre	56,17	56,17	0,0
A maioria das vezes	22,83	22,83	0,0
Às vezes	17,59	17,59	0,0
Nunca	1,05	1,05	0,0
Não sabe/não lembra	2,36	2,36	0,0
Questão 2			
Sempre	48,29	48,29	0,0
A maioria das vezes	14,17	14,17	0,0
Às vezes	12,34	12,34	0,0
Nunca	1,31	1,31	0,0
Não sabe/não lembra	23,88	23,88	0,0
Questão 3			
Sim	16,27	16,27	0,0
Não	83,73	83,73	0,0
Questão 4			
Muito Bom	35,43	35,43	0,0
Bom	50,66	50,66	0,0
Regular	9,97	9,97	0,0
Ruim	0,79	0,79	0,0
Muito Ruim	0,79	0,79	0,0
Não sabe/não lembra	2,36	2,36	0,0
Questão 5			
Muito Bom	23,62	23,62	0,0
Bom	48,29	48,29	0,0
Regular	19,42	19,42	0,0
Ruim	4,20	4,20	0,0
Muito Ruim	1,05	1,05	0,0
Não sabe/não lembra	3,41	3,41	0,0

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

PERGUNTAS	... conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
	Percentual respostas válidas (%)		
Canais de Atendimento			
Questão 6			
Muito Bom	29,40	29,40	0,0
Bom	52,49	52,49	0,0
Regular	10,24	10,24	0,0
Ruim	2,10	2,10	0,0
Muito Ruim	1,05	1,05	0,0
Não sabe/não lembra	4,72	4,72	0,0
Questão 7			
Sim	35,70	35,70	0,0
Não	9,19	9,19	0,0
Não sabe/não lembra	55,12	55,12	0,0
Questão 8			
Muito Bom	22,57	22,57	0,0
Bom	54,59	54,59	0,0
Regular	8,40	8,40	0,0
Ruim	2,36	2,36	0,0
Muito Ruim	0,26	0,26	0,0
Não sabe/não lembra	11,81	11,81	0,0
Avaliação Geral			
Questão 9			
Muito Bom	29,13	29,13	0,0
Bom	58,53	58,53	0,0
Regular	10,50	10,50	0,0
Ruim	1,84	1,84	0,0
Muito Ruim	0,00	0,00	0,0
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	18,90	18,90	0,0
2.Recomendaria	60,37	60,37	0,0
4.Recomendaria com Ressalvas	15,22	15,22	0,0
5.Não recomendaria	5,51	5,51	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 Salto/Itu, elaborado pela Instituto de Pesquisa de Jaboticabal (IPJAB). 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, 2019).



KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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

**OPERADORA:
UNIMED SALTO/ITU - COOPERATIVA MÉDICA**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED SALTO/ITU - COOPERATIVA MÉDICA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 346276, cadastrada no CNPJ sob nº 58.837.188/0001-07, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017, 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, 2019)^{5,6}, realizada pela empresa Instituto de Pesquisas de Jaboticabal (IPJAB).

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 e, levando-se em consideração as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, declara-se que:

- **A pesquisa realizada se pautou por uma amostra que não é representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Salto/Itu.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Salto/Itu.**

⁵Agência 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, 2019. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf

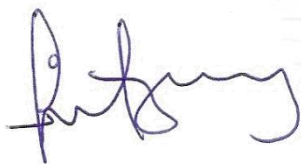
⁶ A pesquisa auditada tomou como parâmetro para a sua realização o “Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde” na versão 2019, já que o Documento Técnico referente ao ano de 2020 foi lançado posteriormente ao início efetivo da pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Salto/Itu é aderente ao escopo do planejamento apresentado e atende parcialmente às diretrizes propostas pela ANS no que se refere à aplicação das entrevistas.
- 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 Salto/Itu 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 Salto/Itu Cooperativa Médica**, realizada pelo Instituto de Pesquisas de Jaboicabal (IPJAB), no período de 23/11/2021 a 21/12/2021.

Curitiba, 25 de abril de 2021.



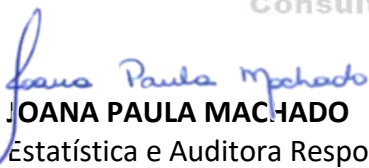
PAULO ALBERTO BASTOS JR.

Diretor Técnico

CPF: 874.049.749-68

CRC (Registro Conselho Regional de Contabilidade do Paraná): PR 078311/O

Consultoria Educação Pesquisa Inovação



JOANA PAULA MACHADO

Estatística e Auditora Responsável

CPF: 037.469.606.30

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

AUDITORIA INDEPENDENTE

CNPJ: 01.886.397/0001-23

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

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228

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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2020

Questão 1

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde 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 necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido 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 convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, consulta com urologista, etc.?

- 1.Sim
- 2.Não

Questão 4

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida?

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

Questão 5

5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

- 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 a operadora, como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda 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 sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Não se aplica

Questão 8

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do 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 o senhor qualifica o seu plano?

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

Questão 10

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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