

Nota Técnica Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018

Unimed 
Cascavel



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	28
----	---	----

NOTA TÉCNICA



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 pelo 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 Cascavel, foi realizada no período de 13 de março a 05 de abril 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 Cascavel, 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 29 anos / 30 a 39 / 40 a 49 / 50 a 59 / 60 ou +);
- Dependência (titular e dependente);
- Tipo de plano (PJ e PF);
- Manifestação (com ou sem manifestação). Os beneficiários que entraram em contato com a Unimed Cascavel para registrar reclamação ou manifestação são classificados como “com manifestação”;
- Serviços utilizados (Consulta, Exame, Internação e Pronto Socorro) e
- Cidade (Cascavel, Ubiratã, Cafelândia, Corbélia, Nova Aurora 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 Cascavel, 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 Cascavel.

- Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Cascavel, 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 Cascavel.

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 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 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 Cascavel foi de 4,9%, tendo em vista o universo de 66.558 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

Fonte: SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>.



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 66.558 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Cascavel, foram abordados no total 6.049 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	428
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	228
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	56
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	5.337
Taxa de respondentes	7%

Em relação ao item (i), 28 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 Cascavel 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:

66.558 beneficiários com 18 anos ou mais.

d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Cascavel, 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 13 de março a 05 de abril 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 6.049 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 400 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 7%.

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



PLANO AMOSTRAL

Gênero	Universo	Amostra
Feminino	38.031	230
Masculino	28.527	170
Total	66.558	400

Faixa Etária	Universo	Amostra
De 18 a 29	16.146	95
De 30 a 39	17.513	105
De 40 a 49	12.103	75
De 50 a 59	8.977	55
60 ou mais	11.819	70
Total	66.558	400

Dependência	Universo	Amostra
Titular	43.753	267
Dependente	22.805	133
Total	66.558	400

Tipo de plano	Universo	Amostra
Jurídico	38.589	230
Físico	27.969	170
Total	66.558	400



PLANO AMOSTRAL

Manifestação	Universo	Amostra
Com manifestação	5.716	39
Sem manifestação	60.842	361
Total	66.558	400

Serviços utilizados	Universo	Amostra
Consulta	58.926	346
Exame	59.719	347
Internação	24.657	167
Pronto Socorro	40.291	232
Total	66.558	400

Cidade	Universo	Amostra
Cascavel	40.768	263
Ubiratã	2.525	8
Cafelândia	2.071	10
Corbélia	1.822	11
Nova Aurora	1.306	10
Outras Cidades	18.066	98
Total	66.558	400

ANEXO II: QUESTIONÁRIO



Questionário



PESQUISA QUANTITATIVA
PÚBLICO-ALVO: BENEFICIÁRIOS UNIMED CASCAVEL
VERSÃO: 03
DATA: 09/03/2019

APRESENTAÇÃO

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

Olá meu nome é ... Sou da ZOOM Pesquisas. Atendendo a uma determinação da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde, estamos realizando uma pesquisa para avaliar o seu grau de satisfação com a UNIMED CASCAVEL. Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O senhor (a) concorda em participar? A duração média da entrevista é de 15 minutos. Podemos conversar agora?

QUESTIONÁRIO - ANS (IN nº 68)

BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

11. 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

12. 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. 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, 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 a operadora (por exemplo 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. NA/Não se aplica



Questionário

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. NA/Não se aplica

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 para amigos ou familiares?

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



Questionário

BLOCO D: QUESTÕES ADICIONAIS

Agora faremos algumas questões extras direcionadas ao atendimento da RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 277 da ANS.

R1. Por quais motivos você escolheu o plano de saúde da Unimed Cascavel (RM) (Espontâneo)?

1. Preços da mensalidade
2. Hospitais conveniados
3. Prazos de carência
4. Clínicas e Laboratórios conveniados
5. Número de Médicos Cooperados
6. Tradição/ Reconhecimento do Mercado
7. Cobertura do plano
8. Qualidade dos Médicos Cooperados
9. Coparticipação nos Custos
10. Propaganda
11. Indicação de amigos/parentes
12. Indicações de médicos
13. Bom atendimento dos prestadores
14. Rapidez no Atendimento/ Agendamento de consultas
15. Convênio com minha empresa
16. Outros: _____

R2. Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 significa Muito Insatisfeito e 5 significa Muito Satisfeito, qual é a sua satisfação com os preços das mensalidades do seu plano de saúde?

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

R3. Em relação ao recebimento de informações da Unimed Cascavel, de 1 a 5, como avalia:

Atributo	1	2	3	4	5	NS
Frequência de recebimento de informações sobre assuntos da Unimed						
Conteúdo das comunicações da Unimed com os clientes						

R4. Você entrou em contato com a Unimed Cascavel nos últimos 12 meses? (RU)

1. Sim
2. Não. Pule para R5



Questionário

R4.1. Através de quais meios entrou em contato? (RM) (Espontâneo)

1. Via site/Portal Unimed
2. Via e-mail
3. Atendimento presencial
4. Atendimento telefônico - Local
5. Atendimento telefônico - SAC
6. WhatsApp
7. Chat
8. Aplicativo
9. Outros: _____

R4.2. Em relação ao atendimento obtido através dos canais de atendimento disponibilizados pela Unimed Cascavel, com o seu grau de satisfação em relação a(o):

Atributo	1	2	3	4	5	NS
Agilidade no atendimento						
Clareza nas informações recebidas						
Facilidade de acesso ao atendimento						
Atendimento em Geral dos colaboradores						
De forma geral, qual o seu grau de satisfação em relação aos canais de atendimento da Unimed Cascavel?						

R4.3. (Em caso de notas de 1 a 3) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R5. Você utilizou os serviços de cobrança, envio de segunda via de boletos ou renegociação de títulos em aberto da Unimed Cascavel? (RU)

1. Sim
2. Não (Pule para R6)

R5.1. De 1 a 5, onde 1 significa Muito Insatisfeito e 5 Muito Satisfeito, qual a sua satisfação em relação aos Serviços de cobrança, envio de boletos ou renegociação de títulos em aberto?

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

R5.2. (Em caso de notas de 1 a 3) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)



Questionário

R6. Você utilizou a Liberação de guias e procedimentos em cidades fora da área de abrangência da Unimed Cascavel? (RU)

1. Sim
2. Não (Pule para R7)

R6.1. De 1 a 5, onde 1 significa Muito Insatisfeito e 5 Muito Satisfeito, qual a sua satisfação em relação à o Liberação de guias e procedimentos em cidades fora da área de abrangência da Unimed Cascavel?

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

R6.2. (Em caso de notas de 1 a 3) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R7. Você realizou alguma consulta nos últimos 12 meses (RU)?

1. Sim
2. Não (Pule para R8)

R7.1. Em qual cidade? (RM) (Espontâneo)

1. Cascavel
2. Outra: _____

R7.2. Quais especialidades utilizou? (Espontâneo)

R7.3. Considerando os consultórios conveniados à Unimed, poderia mencionar de forma geral o seu grau de satisfação em relação a(o):

Atributo	1	2	3	4	5	NS
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção						
Cordialidade e simpatia dos médicos						
Disponibilidade e facilidade de agenda para consulta						
Tempo de espera no consultório/clínica para ser atendido						
Efetividade e resolatividade da consulta ou tratamento						
Disponibilidade de agenda para retorno						
No geral, como avalia a sua satisfação geral com as consultas em consultórios médicos conveniados da Unimed Cascavel?						



Questionário

R7.4. (Para notas de 1 a 3 para satisfação geral com as consultas em consultórios médicos) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R8. Você considera que há alguma especialidade médica que ocorre falta de oferta de médicos? (RM) (Espontâneo)

R9. Você utilizou laboratórios de análises clínicas, clínicas de imagem outras clínicas nos últimos 12 meses (RU)?

1. Sim
2. Não (Pule para R10)

R9.1. Em qual cidade? (RM) (Espontâneo)

1. Cascavel
2. Outra: _____

R9.2. Onde realizou? (RM) (Estimulado)

1. Laboratório de Análises Clínicas. P9.3. Quais? _____
2. Clínica de Imagem. P9.4. Quais? _____
3. Outras Clínicas. P9.5. Quais? _____

R9.6. Considerando os laboratórios de análises clínicas, clínicas de imagem e outras clínicas conveniados à Unimed, poderia mencionar de forma geral o seu grau de satisfação em relação a(o):

Atributo	1	2	3	4	5	NS
Cordialidade e simpatia do atendente da recepção e técnicos						
Cordialidade e simpatia dos médicos						
Disponibilidade e facilidade de agenda para marcação de exames						
Tempo de espera no laboratório para ser atendido						
Tempo de espera do resultado dos exames						
No geral, como avalia a sua satisfação geral com os laboratórios de análises clínicas, clínicas de imagem e outras clínicas conveniadas à Unimed Cascavel?						

R9.7.1 (Para notas de 1 a 3 para satisfação geral) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)



Questionário

R10. Você utilizou algum Hospital com cobertura da Unimed nos últimos 12 meses (RU)?

1. Sim
2. Não (Pule para R11)

R10.1. Qual hospital utilizou? (RM) (Espontâneo)

R10.2. Utilizou o hospital para: (RM) (Estimulado)

1. Consultas
2. Exames
3. Ponto Socorro
4. Internamento/cirurgias

R10.3. Considerando os hospitais conveniados com a Unimed, poderia mencionar de forma geral o seu grau de satisfação em relação a(o):

Atributo	1	2	3	4	5	NS
Rapidez na recepção e triagem (velocidade em condições normais)						
Atendimento dos enfermeiros (rapidez e cordialidade)						
Atendimento dos médicos (rapidez e cordialidade)						
Efetividade e resolutividade do tratamento						
Tempo total de atendimento						
Conforto para o acompanhante						
No geral, como avalia a sua satisfação geral com hospitais conveniados com a Unimed Cascavel						

R10.4. (Para notas de 1 a 3 para satisfação geral com os hospitais conveniados) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R11. Você possui o serviço de ambulância da Unimed Cascavel, denominado S.O.S? (RU)

1. Sim
2. Não (Pule para R12)



Questionário

R11.1. De 1 a 5, onde 1 significa Muito Insatisfeito e 5 Muito Satisfeito, qual a sua satisfação em relação ao serviço de ambulância da Unimed Cascavel?

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

R11.2. (Para notas de 1 a 3 para satisfação geral com a ambulância da Unimed Cascavel) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R12. Você considera que há falta de algum outro serviço de saúde em sua cidade? (Espontâneo)

R13. Você fez alguma reclamação, sugestão, elogio ou solicitação através de algum canal de atendimento da Unimed Cascavel? (RU)

1. Sim
2. Não (Pule para R14)

R13.1 (Se avaliou) Em qual canal registrou a manifestação? (RM) (Espontâneo)

1. 0800 / SAC
2. Fale Conosco/Fale com a Unimed
3. E-mail
4. Pessoalmente na Unidade da Unimed
5. Ouvidoria.
6. Outro. Especifique: _____
7. Não lembra

R13.2. Como avalia a satisfação com a solução dada pela Unimed para a sua manifestação?

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

R13.3. (Em caso de notas de 1 a 3) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R14. Você poderia mencionar um ponto forte da Unimed Cascavel? (Espontâneo)

R15. E um ponto fraco da Unimed Cascavel? (Espontâneo)



Questionário

R16. De maneira geral, qual o seu grau de satisfação com a Unimed Cascavel, sendo 1 Muito Insatisfeito e 5 Muito Satisfeito? (RU)

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

R16.2. (Em caso de notas de 1 a 3) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R17. Agora utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que nunca recomendaria e 10 que totalmente recomendaria, qual nota atribuiria para a possibilidade de recomendar a Unimed Cascavel para um amigo ou familiar?

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

R17.1. (Em caso de notas abaixo de 7) Por qual motivo atribuiu essa nota? (Espontâneo)

R18. Nos próximos 12 meses, qual a sua pretensão em relação a este plano de saúde da Unimed Cascavel? (RU) (Estimulado)

1. Manter o plano de saúde como está
2. Cancelar o plano e mudar para outra operadora. R18.1. Qual outra operadora? _____
3. Cancelar o plano e não adquirir outro
4. Incluir seus familiares
5. Não sabe

R19. Considerando os demais planos de saúde da cidade, você considera que a Unimed Cascavel possui qualidade superior, igual ou inferior? (RU) (Estimulado)

1. Superior
2. Igual
3. Inferior. R19.1. Por qual motivo? _____
4. Não sabe

R20. Quais são as sugestões de melhorias para a Unimed Cascavel? (Espontâneo)



Questionário

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados.

Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	(Confirmar informação do mailing)
Idade:	(Confirmar informação do mailing)
Gênero (NÃO PERGUNTAR):	(Anotar do mailing)
Tempo que possui o plano de saúde	(Confirmar informação do mailing)
Tipo de serviço:	(Anotar do mailing)
Tipo de plano	(Anotar do mailing)
Cidade	(Confirmar informação do mailing)
Estado	(Confirmar informação do mailing)

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 CASCAVEL e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!

A background image showing two people in a meeting. On the left, a person in a dark suit has their hands clasped. On the right, a person in a blue and white striped shirt with a red lanyard is holding a pen over a notebook. The scene is set in a bright room with a large window in the background. A green diagonal graphic element is on the left, and a green dotted graphic element is in the bottom right corner.

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) 3092-7505, 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 Cascavel, registrada sob o nº 370070 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 compilação 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 aprover.

Curitiba, 15 de abril de 2019

Priscila Alves Batista

PRISCILA ALVES BATISTA
REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A

Valéria Gabriel Favarin

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

03.566.875/0001-437
ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS LTDA - EPP
R. ACQUINIMARÊS, 436 - Cjs. 401 a 404
ÁGUA VERDE - CEP 80240-230
CURITIBA - PR



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

