



## NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DA UNIMED PARANAÍ

### PLANEJAMENTO DE PESQUISA

CÓDIGO ANS: 320862

DATA: 30/03/2020

#### 1. Período de realização da pesquisa:

A coleta dos dados da pesquisa será realizada no período que contempla as datas entre 01 de abril de 2020 e 10 de abril de 2020. Destaca-se ainda que a execução do relatório e análises ocorrerão logo após o fechamento da coleta de dados, sendo inicialmente previsto a execução do mesmo entre os dias 13 de abril de 2020 e 17 de abril de 2020. Portanto, caso ocorra antecipadamente a finalização da coleta dos dados, o relatório tão logo se inicia.

#### 2. Unidade de análise e resposta:

A unidade de análise e resposta para essa pesquisa serão os atuais beneficiários do Plano de Saúde Unimed Paranaíba, sendo esses estratificados de acordo com Gênero, Faixa Etária, Abrangência Geográfica, Tipo de Produto, Segmentação de Produto e Região Geográfica de atuação do plano – conforme apresentada em quadro no item 8 e detalhada no arquivo anexo em Microsoft Excel – Estratificação\_Perfis\_Unimed\_Paranaíba\_2020.

#### 3. População alvo e os estratos adotados:

A população alvo da pesquisa são os beneficiários da Unimed Paranaíba com idade superior a 18 anos de idade. Os estratos adotados para a amostra serão: Gênero, Faixa Etária, Abrangência Geográfica, Tipo de Produto, Segmentação de Produto e Região Geográfica.

#### 4. Sistemas de referência:

Como sistema de referência, foram utilizadas as informações referentes ao banco de dados da operadora de plano de saúde em que estão listados todos os beneficiários, bem como seus meios de contato, sendo que a descrição dos beneficiários pode ser vista no quadro abaixo, no perfil dos usuários (Item 8).

#### 5. Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

O parâmetro populacional de interesse será a proporção de respostas para cada alternativa do questionário aplicado. Em alguns casos sugere-se outros tipos de análises, conforme o quadro abaixo:



QUESTÕES	PARÂMETRO POPULACIONAL
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? Sendo, Sempre; A maioria das vezes; Às vezes; Nunca. Caso não buscou cuidados em saúde nos últimos 12 meses, pode mencionar "Não se aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou? Sendo, Sempre; A maioria das vezes; Às vezes; Nunca. Caso não necessitou de atenção imediata (urgência ou emergência) nos últimos 12 meses, pode mencionar "Não se aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc? Sendo, sim ou não.	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)? Sendo, Muito Bom; Bom; Regular; Ruim; Muito Ruim. Caso não buscou atendimento nos últimos 12 meses, pode mencionar "Não se aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)? Sendo, Muito Bom; Bom; Regular; Ruim; Muito Ruim. Caso nunca acessou a lista de prestadores de serviços pode mencionar "Não se Aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava? Sendo, Muito Bom; Bom; Regular; Ruim; Muito Ruim. Caso não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento, pode mencionar "Não se aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida? Sendo, Sim e Não. Caso não fez reclamação nos últimos 12 meses, pode mencionar "Não se Aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? Sendo, Muito Bom; Bom; Regular; Ruim; Muito Ruim. Caso nunca preencheu ou enviou documentos ou formulários para seu plano de saúde, pode mencionar "Não se aplica".	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Como você avalia seu plano de saúde? Sendo, Muito Bom; Bom; Regular; Ruim; Muito Ruim.	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares? Sendo, Definitivamente recomendaria; Recomendaria; Recomendaria com Ressalvas; Não Recomendaria.	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança
Perfil (Gênero, Faixa Etária, Abrangência Geográfica, Tipo de Produto, Segmentação de Produto e Região Geográfica).	Proporção de Respostas, Desvio Padrão, Erro Padrão e Intervalo de Confiança, Média

## 6. Descrição da população amostrada:

A população amostrada irá conter beneficiários a partir de 18 anos, dos gêneros masculino e feminino, de diferentes faixas etárias, de diferentes cidades, diferentes tipos de produtos, abrangência geográfica e segmentação de produto (conforme quadro no tópico 8).



### 7. Definição do tipo de coleta que será utilizada

O método de entrevista utilizado para a pesquisa de satisfação de beneficiários será por meio de abordagem telefônica.

### 8. Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def)

Para o plano amostral, sugere-se uma amostra com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95% - visto que esses critérios já foram anteriormente utilizados em pesquisas da operadora. Assim, a composição amostral levará em consideração os seguintes critérios:

UNIMED PARANAÍ - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS		
Critério	Cota Planejada	
<b>Gênero</b>		
Feminino	58,2%	233
Masculino	41,8%	167
<b>Faixa Etária</b>		
De 18 a 23 anos	7,6%	31
De 24 a 28 anos	9,1%	36
De 29 a 33 anos	11,5%	46
De 34 a 38 anos	11,5%	46
De 39 a 43 anos	10,5%	42
De 44 a 48 anos	8,3%	33
De 49 a 53 anos	8,1%	32
De 54 a 58 anos	7,7%	31
59 anos ou mais	25,7%	103
<b>Abrangência Geográfica</b>		
Estadual	67,1%	269
Nacional	27,8%	111
Grupo de municípios + Municipal	5,1%	20
<b>Tipo de Produto</b>		
Individual ou Familiar	37,6%	150
Coletivo Empresarial	35,0%	140
Coletivo por adesão	27,4%	109
<b>Segmentação de Produto</b>		
Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia/ Hospitalar com obstetrícia	84,4%	337
Ambulatorial + Hospitalar sem obstetrícia	12,9%	52



Ambulatorial/ Referência/ Outros	2,7%	11
<b>Região Geográfica</b>		
Paranavaí	50,7%	203
Outras na área de atuação	42,4%	170
Outras fora da área de atuação	6,8%	27
Não Informado	0,1%	0

Embora o cálculo de erro amostral e nível de confiança indicam para 377 pesquisas, sugere-se a aplicação de 400 entrevistas, acarretando a minimização de erros não amostrais.

Justifica-se essa estratificação, pois a mesma contempla os principais elementos que podem caracterizar o perfil dos clientes da Unimed Paranavaí em seus quesitos de produto e localização. Assim, ao selecionar esses critérios para estratificação, assegura-se uma segurança da representatividade da amostra em relação à base de beneficiários da operadora.

Além disso, destaca-se que a escolha dessa estratificação permite o cumprimento do Item “a” e “i”, do tópico “3.2 – Da Condução da Pesquisa” do “DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE” da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Ano Base 2019, conforme apresentado abaixo:

- a) **A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Beneficiários menores de 18 anos devem ser excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra;**
- i) **A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto;**

Destaca-se que, além dos estratos sugeridos pela ANS, optou-se por incluir a Região Geográfica, visto que os beneficiários do plano de saúde em questão estão distribuídos em uma ampla diversidade de cidades. Os beneficiários foram classificados como moradores de “Paranavaí”, cidade com grande representatividade, além do agrupamento “Outras na área de atuação”, que constituem as cidades presentes na área geográfica de atuação do plano, e “Outras fora da área de atuação”, com as demais cidades de residência dos beneficiários presentes na base de dados fornecida pela operadora. Ressalta-se ainda que o banco de dados consta 11 beneficiários sem informação de cidade de residência, os quais nomeamos “Não informado”.

Quanto à escolha das idades para agrupamento, tomou-se como referência as faixas etárias definidas na Resolução Normativa (RN nº 63), para reajuste de



preços, publicada pela ANS em dezembro de 2003, sendo ainda, acrescida a idade de 18 anos no agrupamento que originalmente é estipulado entre 19 e 23 anos.

Quanto à composição dos segmentos de produtos, destaca-se que, para agrupamento dos mesmos, considerou-se as segmentações de cobertura assistencial propostas pela ANS. As segmentações encontradas na base de dados do plano de saúde foram: Ambulatorial Mais Hospitalar com Obstetrícia, Ambulatorial Mais Hospitalar sem Obstetrícia, Ambulatorial, Referência, Hospitalar com obstetrícia, e Outros. Optou-se por agrupar as segmentações Ambulatorial Mais Hospitalar com Obstetrícia, e Hospitalar com Obstetrícia, por proximidade e visto que o segundo apresentava representatividade baixa (apenas 0,03% do total de beneficiários maiores de 18 anos). Optou-se ainda por agrupar as segmentações Ambulatorial, Referência, e Outros, que também apresentavam representatividade baixa (apenas 2,7% do total de beneficiários maiores de 18 anos).

Já em relação ao tipo de produto, considerou-se a divisão também indicada pela ANS. Ressalta-se que na base de dados do plano de saúde constam beneficiários dos seguintes tipos de plano, que foram considerados na estratificação: Individual ou Familiar, Coletivo Empresarial, e Coletivo por Adesão.

Sobre a abrangência, considerou-se a divisão indicada pela ANS. No plano de saúde em questão, constam beneficiários com as seguintes classificações de abrangência, utilizadas na estratificação: Nacional, Estadual, Grupo de Municípios, e Municipal. Optou-se por agrupar as abrangências Grupo de Municípios, e Municipal, por proximidade e visto que o segundo apresentava representatividade baixa (apenas 0,02% do total de beneficiários maiores de 18 anos).

Apesar do quadro acima apresentar o critério geral de estratificação da amostra, destaca-se que foram feitas composições seguindo os critérios na seguinte ordem, gerando diversos perfis:

1. Gênero;

1.1 Faixa Etária;

1.1.1 Abrangência;

1.1.1.1 Tipo de Produto;

1.1.1.1.1 Segmentação de Produto;

1.1.1.1.1.1 Região Geográfica;

O detalhamento das composições de estratos (perfis) pode ser encontrado no arquivo em Microsoft Excel – Estratificação\_Perfis\_Unimed\_Paranavaí\_2020.



A amostra de cada perfil é definida de acordo com a representatividade. Destaca-se que no caso de arredondamento no qual a consolidação do número apresente uma totalidade menor do que 400 entrevistas (nos perfis estipulados), utilizou-se o critério de soma de mais uma unidade entrevistada à amostra de perfil à partir daquele que estivesse sua casa decimal mais próxima de 0,50. Em caso de perfis com mesma representatividade, utilizou-se o sorteio para escolha das composições amostradas a terem pesquisa adicionada.

Tem-se ainda que pequenas variações na proposição amostral serão aceitas, visto as diferentes combinações de estratos propostos para a pesquisa.

Para finalidade de evitar erros não amostrais, sugere-se o treinamento dos pesquisadores no momento que antecede o início da pesquisa, reuniões quando necessário com equipe de coleta, ou, entre coordenadores para identificação de problemas, gravação da pesquisa, acompanhamento de amostra de gravação de cada pesquisador e treinamento/ ajustes necessários em todos os momentos que se fizer necessário. Além disso, para cadastros de beneficiários não atualizados ou errados, será sorteado um novo pesquisado.

#### **9. Definição do tamanho da amostra:**

Para o cálculo do tamanho da amostra, destaca-se a utilização de nível de Confiança de 95% e 5% de margem de erro.

Destaca-se ainda que, do total de 23.242 beneficiários ativos, 18.103 pertencem a população alvo. Os demais 5.139 beneficiários, menores de 18 anos, foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra, conforme item 3.2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Ano Base 2019.

Assim, embora seja direcionada uma amostra de 377 entrevistas como ideal (população alvo de 18.103 beneficiários maiores de 18 anos), a pesquisa será efetivada com 400 respondentes.

#### **10. Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais:**

Para as análises das variáveis quantitativas, o estimador para a média é dado por:  $\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$  e seu erro é dado por:  $\epsilon = \frac{t_y S}{\sqrt{n}}$ , em que S representa o desvio padrão amostral.

Para as análises das variáveis qualitativas o estimador para a proporção é dado por:  $\hat{p} = \frac{k}{n}$ , e seu erro é dado por  $\epsilon = z_{\alpha} \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$ .

#### **11. Seleção da amostra:**

Para a seleção da amostra será utilizada a técnica de estratificação dos entrevistados, sendo essa estratificação mediante os critérios de Gênero, Faixa



Etária, Abrangência Geográfica, Tipo de Produto, Segmentação de Produto e Região Geográfica. Após a estratificação dos entrevistados, destaca-se que ocorrerá um sorteio dos respondentes dentro dos perfis/ estratos estipulados.

**12. Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não repostas, mudanças no sistema de referência):**

Caso o beneficiário não consiga ser localizado ou não aceite realizar a pesquisa na tentativa de contato, será sorteado o seguinte para evitar erros não amostrais (dentro do mesmo perfil estipulado). Será feita uma tentativa de contato antes de classificar o beneficiário como "não localizado". Caso todos os beneficiários, classificados dentro de determinado estrato/ perfil, tenham sido contatados sem que a amostra necessária seja cumprida, uma nova tentativa será feita com aqueles classificados como "não localizados" seguindo a mesma ordem do sorteio inicial. Destaca-se que em caso de dificuldade de base de dados suficiente para cumprir todas as amostras, após três tentativas, outro perfil será selecionado mantendo o máximo de critérios de estratificação iguais ao perfil substituído, de forma que se mantenha a melhor distribuição dos estratos, ao se comparar com a população amostrada.

Os entrevistadores serão devidamente treinados para evitar qualquer indução a alguma resposta assim como serão verificadas 10% das respostas fornecidas pelos beneficiários para verificar a consistência e veracidade das informações obtidas.

**13. Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo:**

Destaca-se que a aplicação da pesquisa contará com um coordenador de projeto que acompanhará a atuação do pesquisador. Além da coordenação in-loco, haverá também uma sala de monitoramento da produtividade da pesquisa por meio de televisão/ computador.

Todas as pesquisas são gravadas, permitindo conferência de 10% das entrevistas de cada pesquisador. Além disso, o monitoramento constante, a partir do sistema de coleta utilizado, permite o controle *in loco* e identificação de fatores que podem estar impactando na coleta de cada pesquisador.

**14. Validação de Cadastro:**

A fim de se minimizar os erros não amostrais, o cadastro com todos os beneficiários, fornecido pela operadora de plano de saúde, foi verificado, constatando-se que apenas 11 beneficiários não possuíam a informação da cidade. Todos os demais beneficiários possuíam as informações mínimas para a construção do plano amostral.



Uma análise extra foi feita quanto a taxa de assertividade necessária para cumprimento de cotas em relação a quantidade de beneficiários com contato telefônico (número de pesquisas/ beneficiários com telefone). De forma geral, observou-se que 99,9% dos beneficiários acima de 18 anos possuíam telefones de contato, gerando uma taxa de assertividade necessária de 2,2%. Não se identificou perfis específicos críticos, visto que todos possuíam uma taxa de assertividade necessária de no máximo 10%, demonstrando que havia boa quantidade de contatos telefônicos para a quantidade de pesquisas necessárias.

**Assinaturas:**

**Dra. Ana Julia Righetto**

**CONRE-4: 9437-A**

**Responsável Técnico da Pesquisa**

**CPF: 344.688.108-58**

**Prof. Msc. Renato da Rocha Neto**

**Diretor de Operação – Litz**

**Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan**

**Diretor de Projetos - Litz**



# ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

## TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

Este termo deverá conter a assinatura do responsável técnico pela pesquisa, estatístico, legalmente habilitado, com registro no Conselho Regional de Estatística, e detalhar sempre que necessário, quaisquer observações que se façam necessárias. Também deverá conter a assinatura do Representante Legal da Operadora perante a ANS.

### RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, **Dra. Ana Julia Righetto**, telefone **+5543991532905**, e-mail **ajrighetto@gmail.com**, inscrito(a) no CPF sob o nº **344.688.108-58**, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional **9437-A, CONRE-4** sou a responsável técnica pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora **UNIMED DE PARANAÍ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, registrada sob o nº **320862** 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 a ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a 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.

**Londrina, 20 de abril de 2020**



**Dra. Ana Julia Righetto** - Registro Profissional nº: **CONRE-4 9437-A**

E/OU

Assinatura da PJ (se couber) - Nome do Representante, CPF e CNPJ