

1 – INTRODUÇÃO:

Cenário:

A Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, Registro ANS Nº: 35286-1 contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As informações obtidas possibilitarão atender às exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte da Operadora e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

Empresa:

A 121 Labs em parceria com a Faculdade Unimed e Unimed Aeromédica foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

Objetivo:

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico com os serviços prestados pela Operadora.

Público Alvo:

Todos os 4250 Beneficiários da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, maiores de 18 anos.

Responsável Técnico:

Renata Williams Rocha de Bastos CONRE: 10672

Auditor Independente:

Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-23



PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ANO BASE 2020 ENTREGA 2021



INDISPENSÁVEL



2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA:

Universo Amostral:

São todos os 4250 Beneficiários acima de 18 anos da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico

Análise Preliminar Quanto à Qualidade dos Dados de Cadastro de Beneficiários:

A base de clientes enviada pela operadora apresentou dados faltantes no cadastro de beneficiários e registro de endereços (Cadastro incompleto dos beneficiários em relação ao endereço, números de telefones e e-mails), para que o desenho amostral pudesse ser fidedigno ao universo da operadora e para que a 121 Labs pudesse acessar os beneficiários com maior facilidade e assertividade para a realização das entrevistas, foi solicitado à operadora a complementação das informações no arquivo de cadastro de beneficiários enviado anteriormente

Tipo de Amostra / Método Adotado Para a Pesquisa:

Tipo de Amostra: Probabilística e proporcional
O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

População Amostrada:

Foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária, Titularidade e Abrangência do Plano, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica do Universo Amostral.

Forma de Coleta de Dados:

As entrevistas foram realizadas através de Formulário na Internet e Entrevistas por Telefone.

Instrumento da Pesquisa:

As entrevistas foram realizadas seguindo o questionário estruturado fornecido pela a ANS

Amostra e Margem de Erro:

Total de entrevistas: 400

Margem de erro de 4,66%, com Intervalo de Confiança de 95%, considerando um universo de 4250 beneficiários acima de 18 anos.

Erro Não Amostral:

Conforme descrito na Nota Técnica ao final deste Relatório, para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais.

Identificação Participação Fraudulenta:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são enviados aos entrevistados links distintos (únicos) para cada entrevistado. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos e os links utilizados anteriormente inutilizados, impossibilitando a sua reutilização. Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua +- 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio. Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

Metodologia Cálculo dos Indicadores:

Em uma análise adicional dos resultados, adotou-se 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.

3 – DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA:

PESQUISA PLANEJADA E REALIZADA SEGUINDO O DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE DO ANO BASE 2019

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

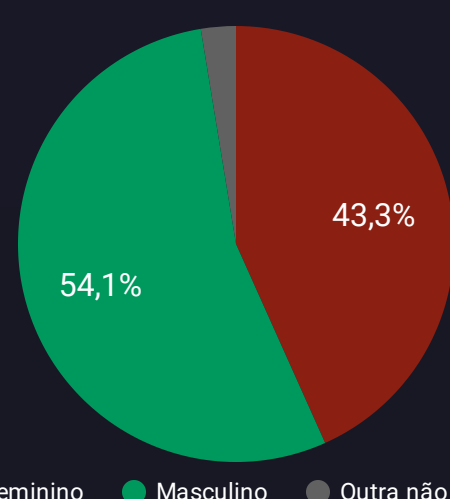
10/novembro/2020 a 19/novembro/2020

PERÍODO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES

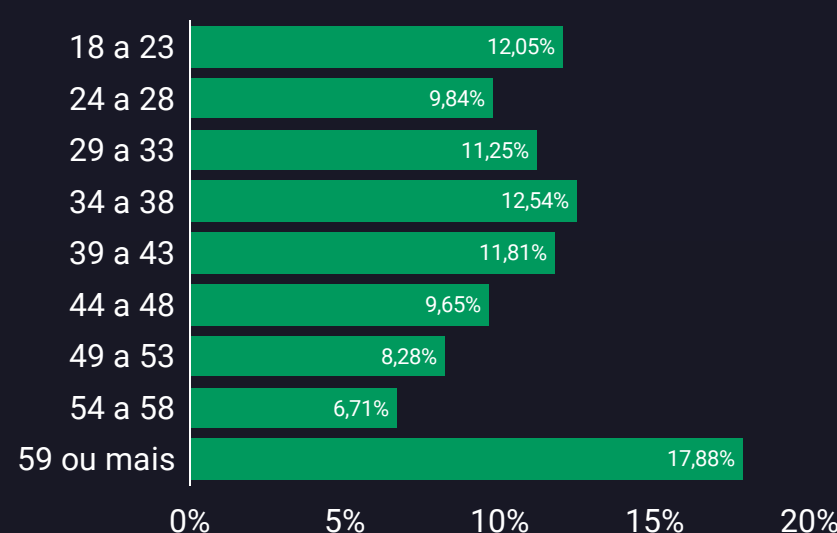
20/novembro/2020 a 04/janeiro/2021

PERFIL DA AMOSTRA

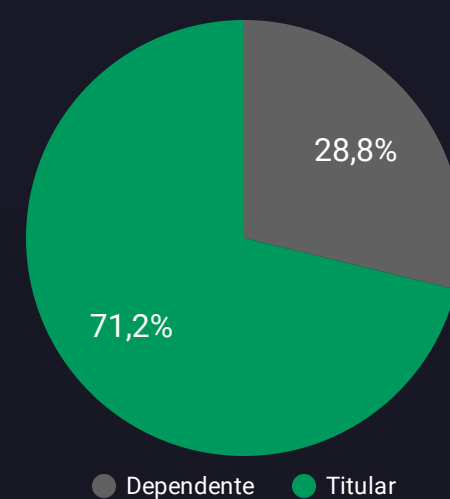
Sexo



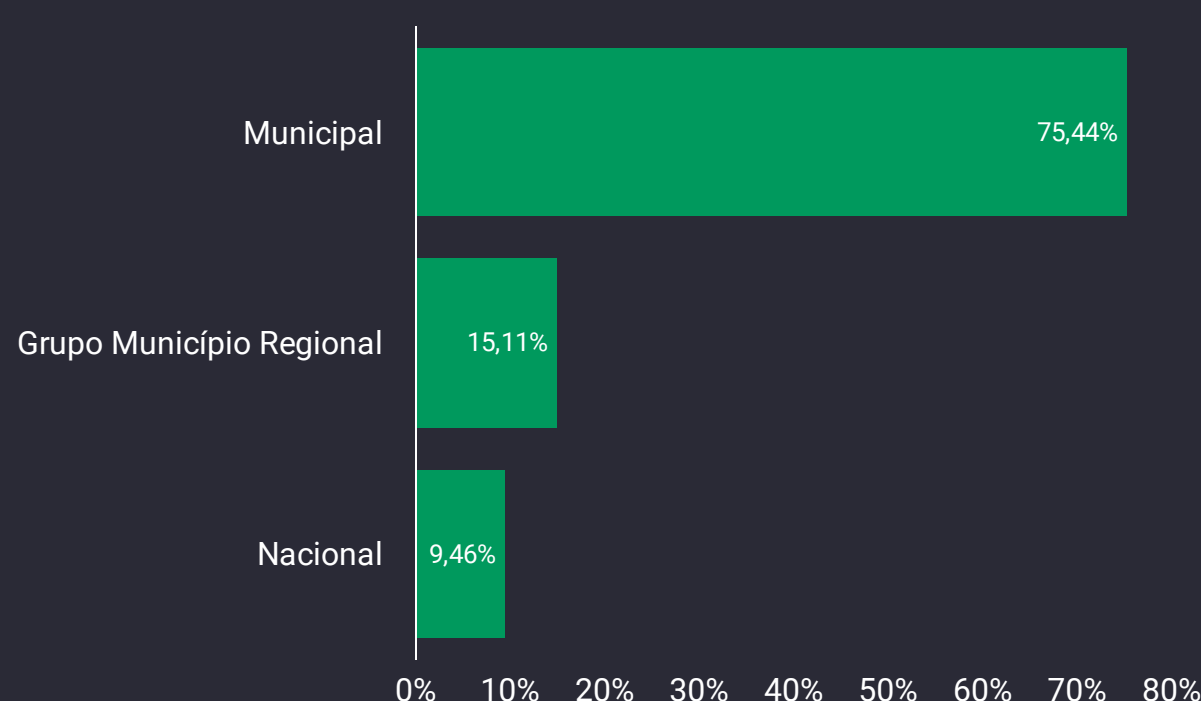
Faixa Etária



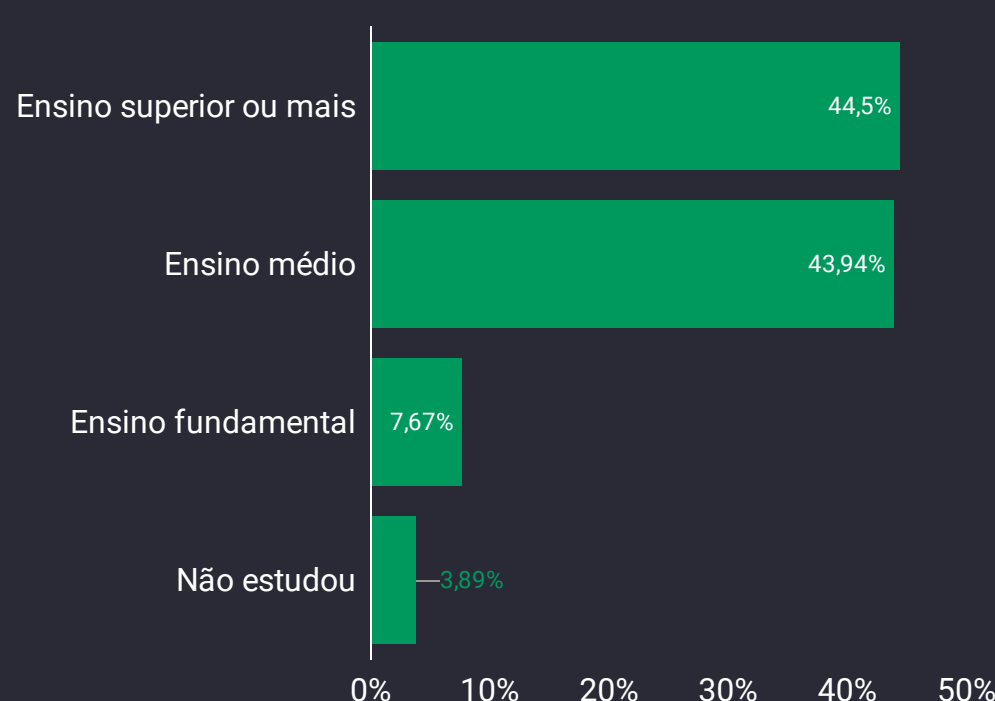
Titularidade



Abrangência



Escolaridade



RESULTADOS

121



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

ENTREVISTAS	ERRO AMOSTRAL	INTERVALO DE CONFIANÇA	BENEFICIÁRIOS ACIMA DE 18 ANOS
400	4,66%	95%	4.250

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 4250 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, foram contactados 2077 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 400 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 19,26% (opt in: $i / (i + ii + iii + iv + v)$):

- Questionário Concluído: 400
- O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 57
- Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 87
- Não foi possível localizar o beneficiário: 1533
- Outros: 0

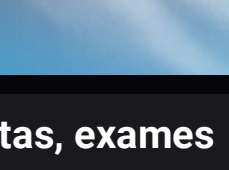
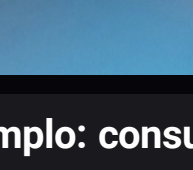
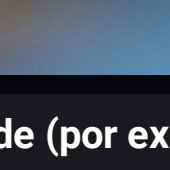
Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing.

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

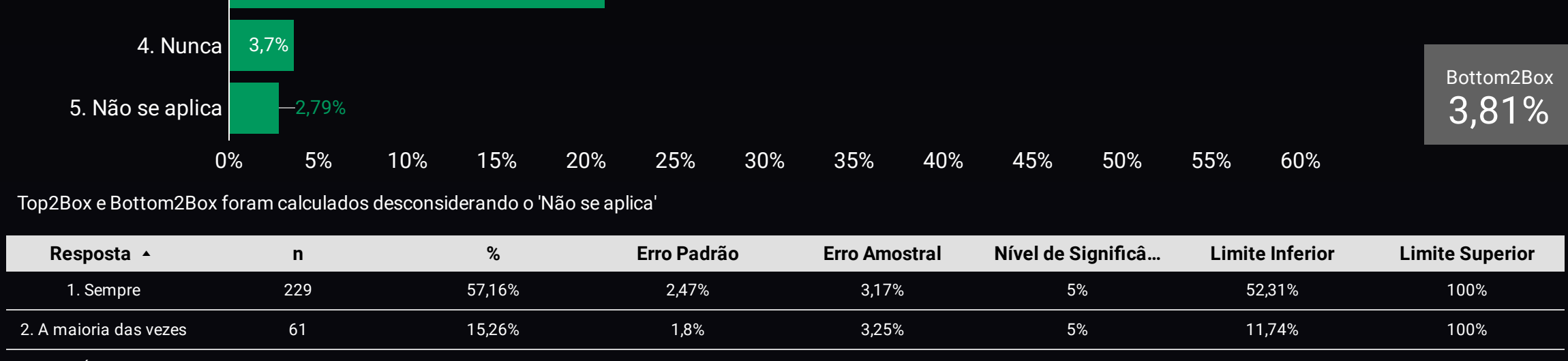
No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato, (iv), a informação foi registrada e para esses casos foram realizadas até 5 tentativas de contato em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

ATENÇÃO À SAUDE

121



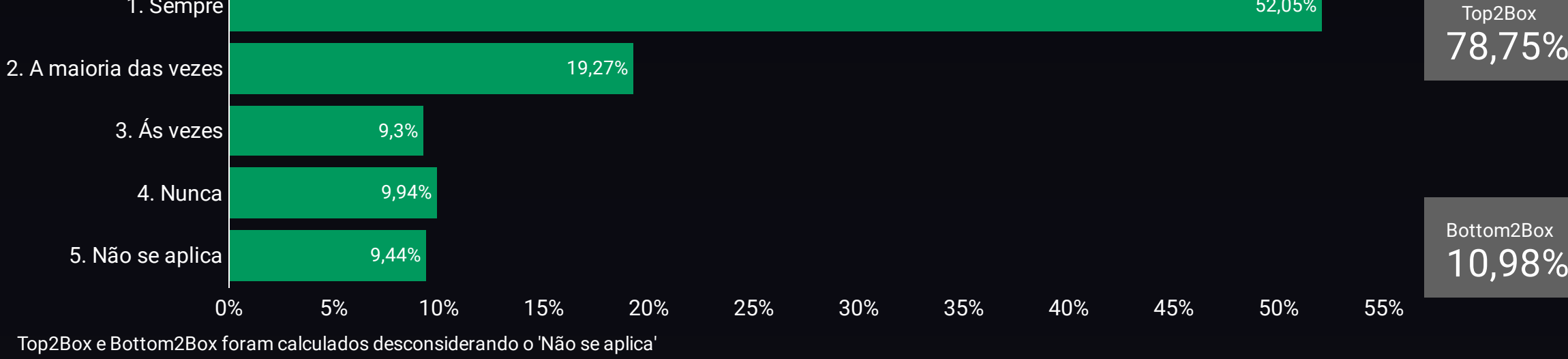
Pergunta 1: Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	229	57,16%	2,47%	3,17%	5%	52,31%	100%
2. A maioria das vezes	61	15,26%	1,8%	3,25%	5%	11,74%	100%
3. Às vezes	84	21,09%	2,04%	3,56%	5%	17,09%	100%
4. Nunca	15	3,7%	0,94%	1,82%	5%	1,85%	100%
5. Não se aplica	11	2,79%	0,82%	1,59%	5%	1,18%	100%

Análise
Dentre os entrevistados, que necessitaram de cuidados com a saúde, 57,16% obteve atendimento por meio do plano sempre ou na maioria das vezes (15,26%) que necessitou. Somente 3,70% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de saúde através do plano e 2,79% não buscou atendimento nos últimos 12 meses.

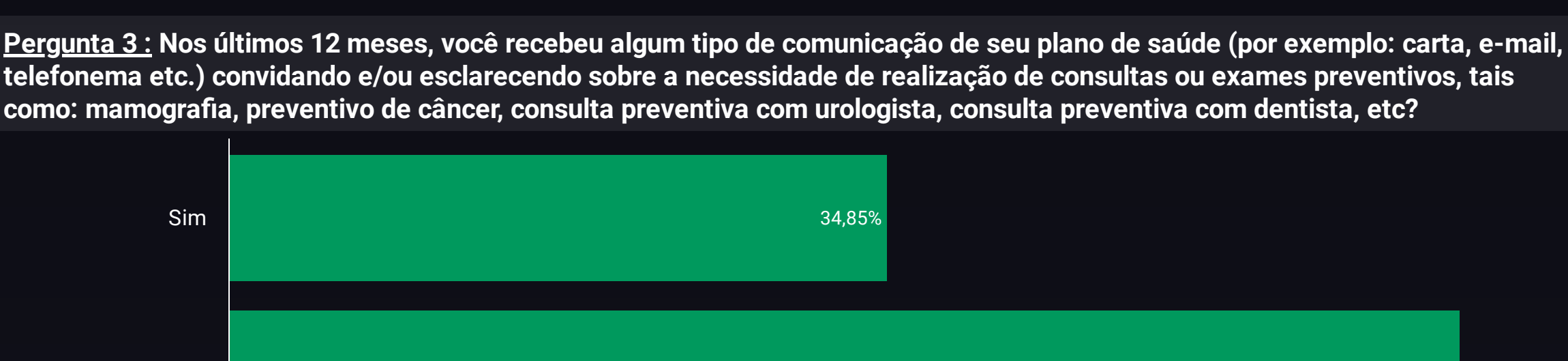
Pergunta 2: Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	208	52,05%	2,5%	3,4%	5%	47,15%	56,95%
2. A maioria das vezes	77	19,27%	1,97%	3,48%	5%	15,4%	23,14%
3. Às vezes	37	9,3%	1,45%	2,71%	5%	6,45%	12,15%
4. Nunca	40	9,94%	1,5%	2,79%	5%	7,01%	12,87%
5. Não se aplica	38	9,44%	1,46%	2,73%	5%	6,57%	12,31%

Análise
Dentre os entrevistados, que necessitaram de atenção imediata, 52,05% obtiveram atendimento por meio do plano sempre ou na maioria das vezes (19,27%) que necessitou. Somente 9,94% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de atenção imediata através do plano e 9,44% não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

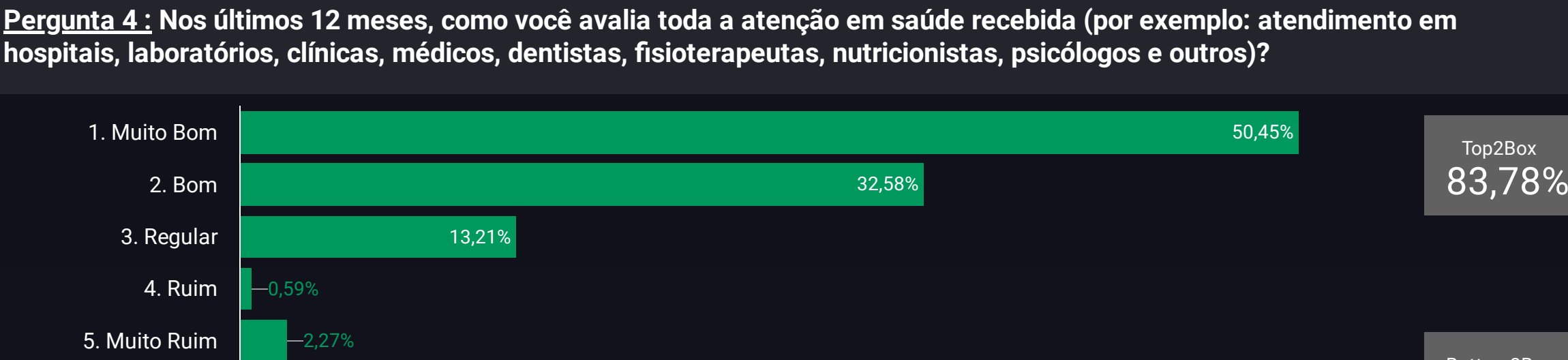
Pergunta 3: Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	139	34,85%	2,38%	3,78%	5%	30,18%	39,52%
Não	261	65,15%	2,38%	2,76%	5%	60,48%	69,82%

Análise
Dentre os entrevistados, 34,85% informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde referente à necessidade da realização de consultas ou exames preventivos nos últimos 12 meses.

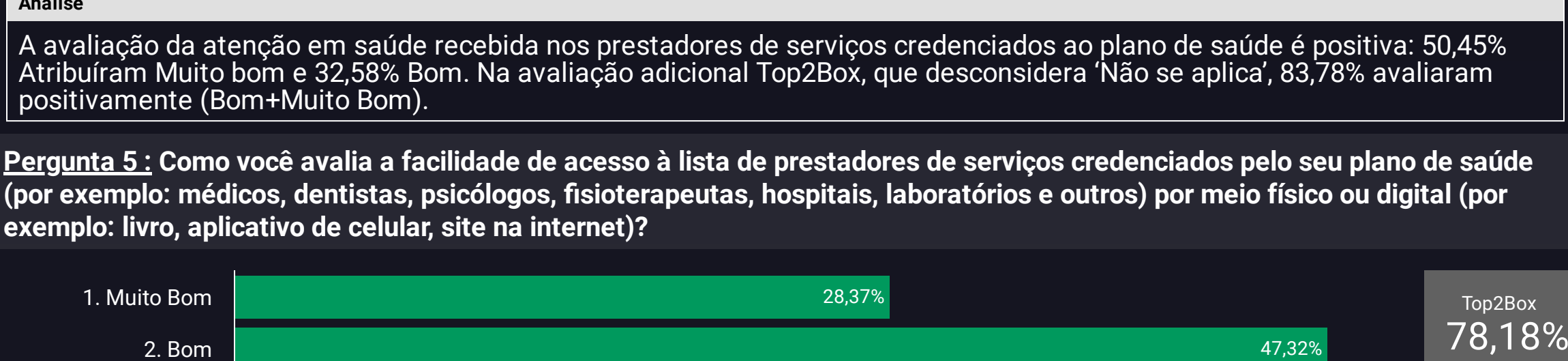
Pergunta 4: Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	202	50,45%	2,5%	3,45%	5%	45,55%	55,35%
2. Bom	130	32,58%	2,34%	3,78%	5%	27,99%	37,17%
3. Regular	53	13,21%	1,69%	3,09%	5%	9,89%	16,53%
4. Ruim	2	0,59%	0,38%	0,75%	5%	-0,16%	1,34%
5. Muito Ruim	9	2,27%	0,74%	1,44%	5%	0,81%	3,73%
6. Não se aplica	4	0,9%	0,47%	0,92%	5%	-0,03%	1,83%

Análise
A avaliação da atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde é positiva: 50,45% atribuíram Muito Bom e 32,58% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não se aplica', 83,78% avaliaram positivamente (Bom+Muito Bom).

Pergunta 5: 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)?

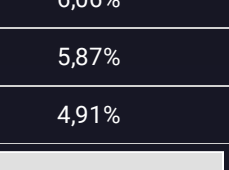
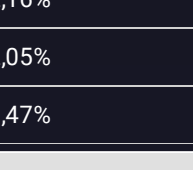
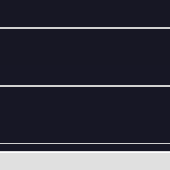


Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	113	28,37%	2,26%	3,75%	5%	23,95%	32,79%
2. Bom	189	47,32%	2,5%	3,56%	5%	42,42%	52,22%
3. Regular	52	13,05%	1,69%	3,09%	5%	9,74%	16,36%
4. Ruim	16	4,11%	0,99%	1,91%	5%	2,16%	6,06%
5. Muito Ruim	16	3,96%	0,98%	1,88%	5%	2,05%	5,87%
6. Não se aplica	13	3,19%	0,88%	1,7%	5%	1,47%	4,91%

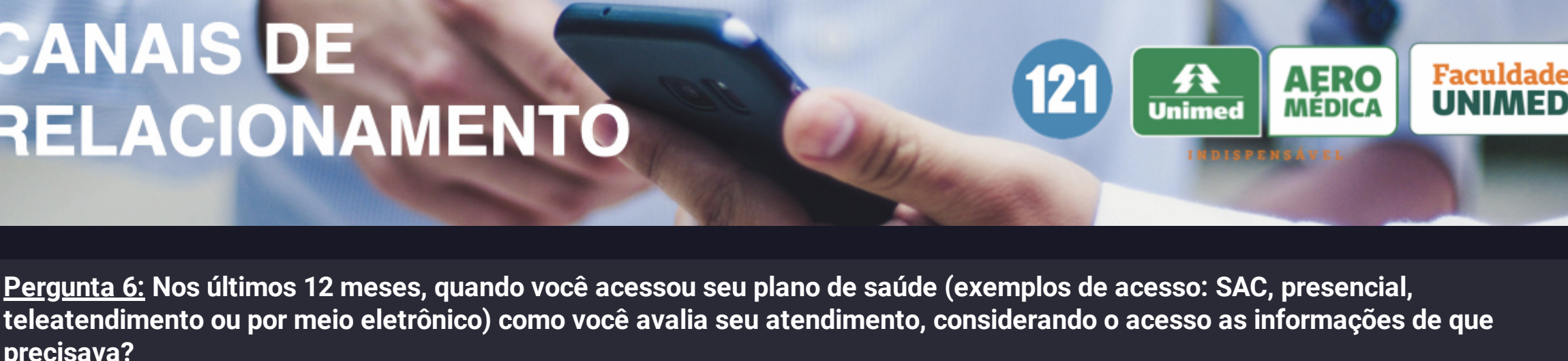
Análise
Avaliação em relação ao acesso, físico ou digital da lista de prestadores de serviços credenciados: 28,37% Atribuíram Muito Bom e 47,32% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não se aplica', 78,18% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

CANAIS DE RELACIONAMENTO

121



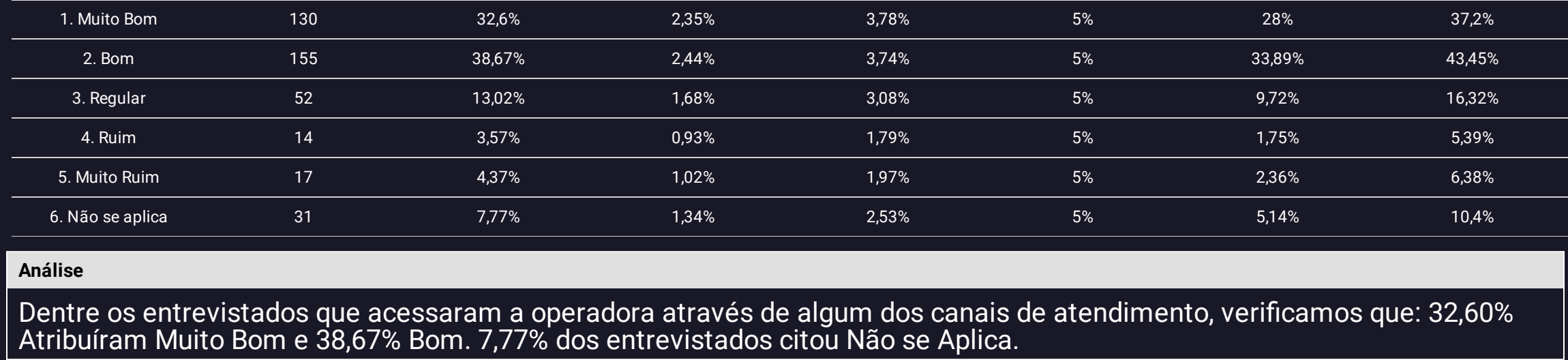
Pergunta 6: Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	130	32,6%	2,35%	3,78%	5%	28%	37,2%
2. Bom	155	38,67%	2,44%	3,74%	5%	33,89%	43,45%
3. Regular	52	13,02%	1,68%	3,08%	5%	9,72%	16,32%
4. Ruim	14	3,57%	0,93%	1,79%	5%	1,75%	5,39%
5. Muito Ruim	17	4,37%	1,02%	1,97%	5%	2,36%	6,38%
6. Não se aplica	31	7,77%	1,34%	2,53%	5%	5,14%	10,4%

Análise
Dentre os entrevistados que acessaram a operadora através de algum dos canais de atendimento, verificamos que: 32,60% Atribuíram Muito Bom e 38,67% Bom, 7,77% dos entrevistados citou Não se Aplica.

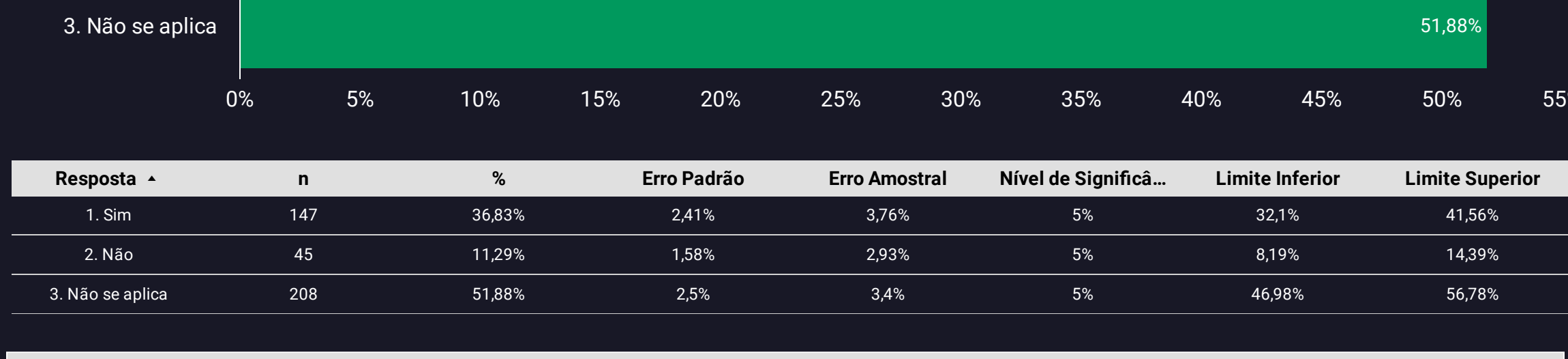
Pergunta 7: Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	147	36,83%	2,41%	3,7%	5%	32,1%	41,56%
2. Não	45	11,29%	1,58%	2,93%	5%	8,19%	14,39%
3. Não se aplica	208	51,88%	2,5%	3,4%	5%	46,98%	56,78%

Análise
Dentre os entrevistados, 51,88% não registrou nenhuma reclamação junto à sua operadora nos últimos 12 meses, 36,83% fizeram reclamação e tiveram sua demanda resolvida e 11,29% alegaram não terem tido sua demanda resolvida. Considerando apenas os entrevistados que fizeram algum tipo de reclamação (desconsiderando o Não se Aplica), 76,54% tiveram a sua demanda resolvida.

Pergunta 8: Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

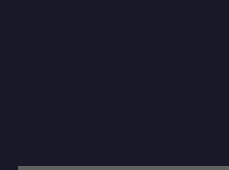


Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	109	27,35%	2,23%	3,73%	5%	22,98%	31,72%
2. Bom	183	45,64%	2,49%	3,6%	5%	40,76%	50,52%
3. Regular	61	15,13%	1,79%	3,24%	5%	11,62%	18,64%
4. Ruim	13	3,31%	0,89%	1,73%	5%	1,56%	5,06%
5. Muito Ruim	10	2,49%	0,78%	1,51%	5%	0,96%	4,02%
6. Não se aplica	24	6,08%	1,19%	2,27%	5%	3,74%	8,42%

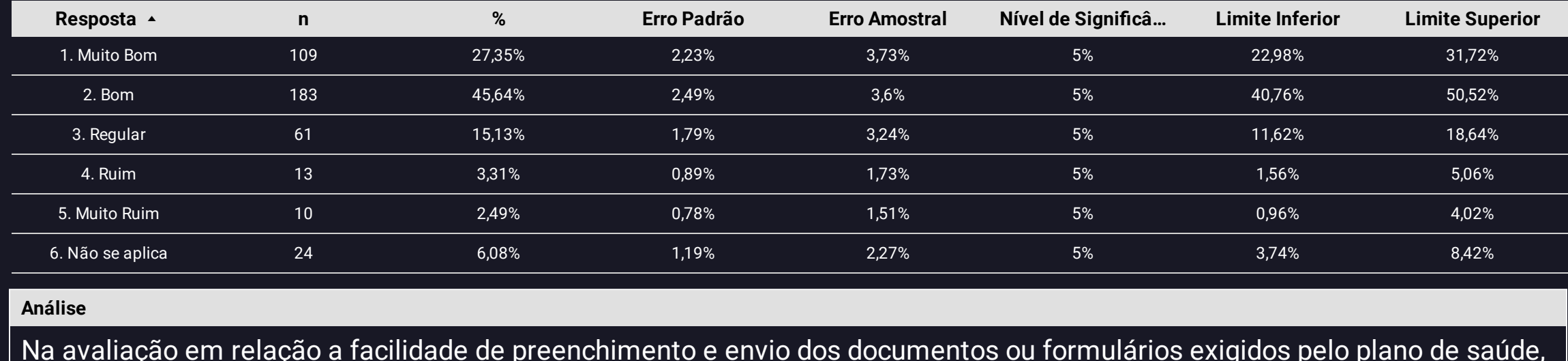
Análise
Na avaliação em relação a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, 27,35% Atribuíram Muito Bom e 45,64% Bom, 6,08% citaram Não se Aplica. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não se aplica', 77,72% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

AValiação GERAL

121



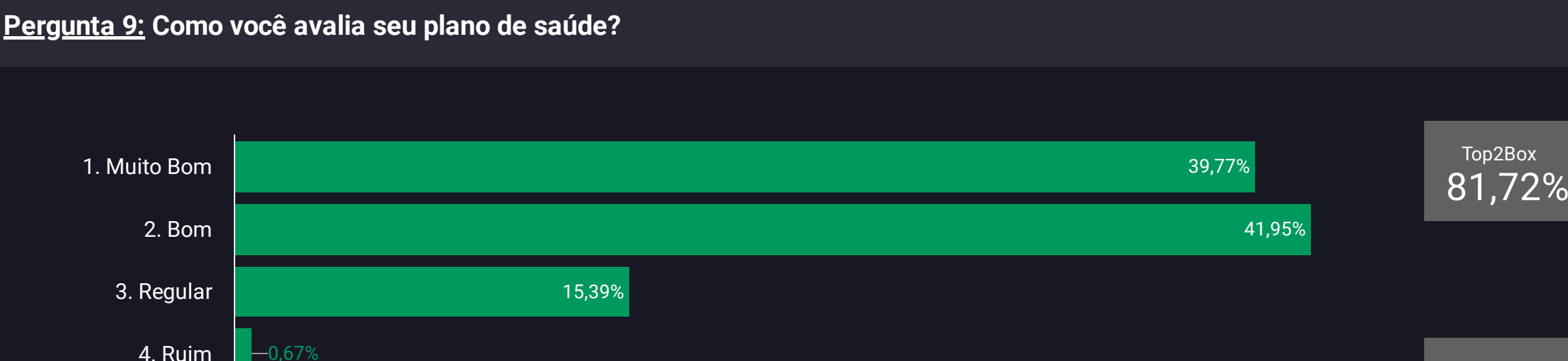
Pergunta 9: Como você avalia seu plano de saúde?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	159	39,77%	2,44%	3,73%	5%	34,98%	44,56%
2. Bom	168	41,95%	2,46%	3,69%	5%	37,12%	46,78%
3. Regular	62	15,39%	1,8%	3,25%	5%	11,86%	18,92%
4. Ruim	3	0,67%	0,41%	0,8%	5%	-0,13%	1,47%
5. Muito Ruim	9	2,22%	0,74%	1,43%	5%	0,78%	3,66%

Análise
Dentre os Beneficiários entrevistados, 39,77%, classificaram o plano de saúde como Muito Bom e 41,95% classificou como Bom. Apenas, 2,22% Classificou o plano de Saúde como Muito Ruim.

Pergunta 10: Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significá...	Limite Inferior	Limite Superior
1. Definitivamente recomenda...	121	30,26%	2,3%	3,76%	5%	25,76%	34,76%
2. Recomendaria	184	45,96%	2,49%	3,59%	5%	41,08%	50,84%
3. Recomendaria com Ressalv	81	20,32%	2,01%	3,53%	5%	16,38%	24,26%
4. Não recomendaria	14	3,46%	0,91%	1,76%	5%	1,67%	5,25%

Análise
Dentre os Beneficiários entrevistados, 30,26%, Definitivamente Recomendaria o plano de saúde para familiares e amigos e 45,96% Recomendaria, 20,32%, Fariam alguma ressalva no momento da indicação e, 3,46% Não o recomendaria.

CONCLUSÃO

121



A satisfação geral dos entrevistados com a Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico está em torno de 82%.

O plano de saúde da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico recebeu avaliação positiva de seus beneficiários conforme avaliação top2Box (muito bom + bom desconsiderando 'Não se Aplica') tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico:

- Atenção em Saúde - hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos – Satisfação 84%
- Acesso à lista de prestadores de serviço – físico ou digital – Satisfação 78%
- Atendimento da Operadora - SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico – Satisfação 77%
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários – Satisfação 78%

Dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora, 77% tiveram a sua demanda resolvida.

76% dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico a amigos e familiares.

NOTA TÉCNICA

121



-Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços, de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora: A base de clientes enviada pela operadora apresentou dados faltantes no cadastro de beneficiários e registro de endereços (Cadastro incompleto dos beneficiários em relação ao endereço, números de telefones e e-mails), para que o desenho amostral pudesse ser fidedigno ao universo da operadora e para que a 121 Labs pudesse acessar os beneficiários com facilidade para a realização das entrevistas, foi solicitado à operadora a complementação das informações no arquivo de cadastro de beneficiários enviado anteriormente;

- Período de Realização da pesquisa: 20/novembro/2020 a 04/janeiro/2021

- Unidade de Análise e resposta: Beneficiários maiores de 18 anos, ativos nos últimos 12 meses no plano de Saúde da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano.

- População alvo e estratos adotados: Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários maiores de 18 anos foi estratificada por:

- Gênero (Feminino e Masculino);
- Faixa etária (18 a 23 / 24 a 28 / 29 a 33 / 34 a 38 / 39 a 43 / 44 a 48 / 49 a 53 / 54 a 58 / 59 ou mais);
- Titularidade (Dependente e Titular);
- Abrangência (Municipal; Nacional e Grupo de Município Regional)

- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais): A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base de Beneficiários, fornecido pela Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, 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: São os percentuais relacionados a cada opção de resposta para cada um dos quesitos (perguntas) que compõem o questionário fornecido pela ANS.

- Descrição da população amostrada: A população alvo da pesquisa são todos os 4250 beneficiários de planos de saúde da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, maiores de 18 anos de idade. 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.

- Definição do tipo de coleta que será utilizada: As entrevistas foram realizadas por telefone e por formulário na internet. Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

- Definição do plano amostral: Para a elaboração da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária, Titularidade e Abrangência 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. Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

A escolha desse método ocorre pois, 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. Esse método possibilita também uma melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população

- Definição do tamanho da amostra: Por meio dessa população foi extraída uma amostra de 400 beneficiários com um erro amostral de 0,0466426352182083 e Nível de Confiança de 95%. 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.

- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais: A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu 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 dentro de cada estrato foi feito utilizando-se sorteio aleatório de clientes, representando todos os estratos, definidos anteriormente.

-Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais: Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, na coleta dos dados, nos registros destes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificados e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.

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 de ser alterada a sequência das perguntas.

Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como:

- Utilização de arquivos de dados dos clientes atualizados;
- Utilização de Recursos adequados e devidamente testados para aplicação dos questionários;
- As análises são feitas por mão-de-obra qualificada;
- Há verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno.

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 4250 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico, foram contactados 2077 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 400 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 19,26% (opt in: $i/(i+ii+iii+iv+v)$):

- i) Questionário Concluído: 400
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 57
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 87
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 1533
- v) Outros: 0

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing.

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato, (iv), a informação foi registrada e para esses casos foram realizadas até 5 tentativas de contato em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

- Da condução da Pesquisa:

- A pesquisa foi 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 foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.

- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa. Também não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários. Além disto, todos 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 contactado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.

- Todos os contatos, tentativas de contatos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em planilhas de controle.

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA OU DESATENTA:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são enviados aos entrevistados links distintos (únicos) para cada entrevistado. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos e os links utilizados anteriormente inutilizados, impossibilitando a sua reutilização.

Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua + 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio (Considerando-se que o tempo médio para completar o questionário possui uma distribuição Normal, ao considerarmos a medida de + 3 desvios padrões estamos considerando que 99,72% dos valores encontram-se dentro deste intervalo).

Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

- Relatório final com os resultados da pesquisa:

- a) Razão social da operadora e registro junto à ANS: Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico Registro ANS nº 35286-1;
- b) Objetivo da Pesquisa e Público Alvo: Página de Introdução;
- c) Identificação do responsável técnico da pesquisa: Renata Williams Rocha de Bastos - CONRE: 10672;
- d) Empresa responsável pela execução desta pesquisa: 121 Labs;
- e) Identificação do Auditor Independente: Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-2;
- f) Descrição do Universo Amostral: 4250 Beneficiários da Unimed Andradas Cooperativa de Trabalho Médico acima de 18 anos;
- g) Análise Preliminar em relação aos dados cadastrais da operadora: Página de Introdução;
- h) Descrição da População Amostrada: Página de Introdução e Perfil da Amostra;
- i) Descrição do tipo de Amostragem Utilizada: Página de Introdução;
- j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do planejamento da pesquisa período de realização das entrevistas e descrição do grupo pesquisado: Página de Introdução;
- k) Forma de coleta de dados: Entrevistas por telefone e por Formulário na internet;
- l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Página de Introdução e Nota Técnica;
- m) Taxa de Respondentes: 19,26% conforme descrito na Página de Resultados e na Nota Técnica;
- n) A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como 'Não foi possível localizar o beneficiário': Página de Resultados e Nota Técnica;
- o) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra: Página de Resultados e Nota Técnica;
- p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo do relatório;
- q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalos de confiança para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo do relatório;
- r) Conclusões sobre a pesquisa: Página Conclusões.

PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ANO BASE 2020 ENTREGA 2021

121

