

NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIMED RIO VERDE

Esta Nota Técnica atende ao disposto no item 3.1 e anexos do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS¹, estando em absoluta conformidade com ele.

A Unimed Rio Verde, razão social: Unimed Rio Verde - Cooperativa de Trabalho Médico, registrada sob o nº 320251 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS realizou uma pesquisa quantitativa para mensurar a satisfação dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Rio Verde em relação aos serviços oferecidos, em atendimento aos requisitos da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Essa pesquisa busca atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). As informações obtidas podem contribuir nas ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

I. OBJETIVO DA PESQUISA

Mensurar a satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde com os serviços prestado pela operadora nos 12 meses anteriores à pesquisa.

II. OBJETIVO DA NOTA TÉCNICA

Estabelecer as diretrizes, os requisitos mínimos, as orientações e as justificativas técnicas do responsável técnico pelo planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Rio Verde, em conformidade com o Documento Técnico¹.

¹ Agência Nacional de Saúde Suplementar. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf>. Acesso em: 2.12.2019.

Lucas S. Cheim

III. ITENS GERAIS

1. Período de realização da pesquisa

De 9 a 17 de janeiro de 2020, das 9:00h às 21:00h de segunda a sexta-feira.

2. Unidade de análise e resposta

A *Unidade de Análise* desta pesquisa é um beneficiário da Unimed Rio Verde, com idade igual ou superior a 18 anos que possui telefone cadastrado na base da Unimed Rio Verde. Ele será analisado através de cada uma das perguntas expostas, manifestando sua opinião através do questionário. Serão aplicadas 18 (dezoito) perguntas, das quais a primeira se atribui para a diferenciação do uso do plano, as 10 perguntas iniciais são definidas no Anexo I do Documento Técnico¹ e as demais têm por objetivo verificar mais detalhadamente alguns pontos de interesse da Unimed Rio Verde para averiguar de forma mais detalhada a satisfação de seus beneficiários. As perguntas 16 e 17 são direcionadas somente aos beneficiários que contestam positivamente à pergunta 15.

As *Unidades de Resposta*, são as opções de respostas associadas a cada pergunta no questionário a ser aplicado ao beneficiário.

Nesta pesquisa serão consideradas as seguintes perguntas e unidades de resposta:

Pergunta inicial: O(a) senhor(a) utilizou o seu plano de saúde nos últimos doze meses?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não

A. ATENÇÃO À SAÚDE

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?

Unidade de resposta:

1. Sempre 2. A maioria das vezes 3. Às vezes 4. Nunca 5. Não se aplica

Lucas S. Cheim

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?

Unidade de resposta:

1. Sempre 2. A maioria das vezes 3. Às vezes 4. Nunca 5. Não se aplica

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.?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não

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)?

Unidade de resposta:

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

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)?

Unidade de resposta:

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

Lucas S. Cheim

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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?

Unidade de resposta:

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

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

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não 3. Não se aplica

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

Unidade de resposta:

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

C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Como você avalia seu plano de saúde?

Unidade de resposta:

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

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

Unidade de resposta:

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

Lucas S. Cheim

PERGUNTAS ADICIONAIS

11. No geral, qual o seu nível de satisfação com a Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

1. Muito satisfeito 2. Satisfeito 3. Indiferente 4. Insatisfeito 5. Muito insatisfeito

12. Como você avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada da Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

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

13. Como você avalia a facilidade para agendamentos de consultas e exames complementares na rede credenciada da Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

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

14. Qual seu nível de satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, SAC, e-mail e site?

Unidade de resposta:

1. Muito satisfeito 2. Satisfeito 3. Indiferente 4. Insatisfeito 5. Muito insatisfeito

15. Nos últimos 12 meses você fez alguma reclamação por algum canal de atendimento da Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não

Observação: se não, encerra-se o questionário. Se sim, ir para questão 16.

16. (Se sim na pergunta 15) Em qual canal a reclamação foi registrada?

Unidade de resposta:

1. SAC 2. Fale Conosco 3. E-mail
4. Atendimento Presencial 5. Ouvidoria 6. Outro (por favor, especifique)

Lucas S. Cheim

17. (Se sim na pergunta 15) Como você avalia a satisfação com a solução dada pela Unimed para as suas reclamações?

Unidade de resposta:

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

3. População alvo e os estratos adotados

Primeiramente foram selecionados dentre o universo de 51.132 beneficiários da Unimed Rio Verde, os beneficiários maiores de 18 (dezoito) anos. Estes totalizam 38.131 beneficiários distribuídos conforme a Tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição dos beneficiários maiores de dezoito anos da Unimed Rio Verde

Estrato	Sexo	Idade	Total	Porcentagem
1	Feminino	18 a 28 anos	4.694	12,3%
2	Masculino	18 a 28 anos	4.644	12,2%
3	Feminino	29 a 38 anos	5.637	14,8%
4	Masculino	29 a 38 anos	5.804	15,2%
5	Feminino	39 a 48 anos	3.928	10,3%
6	Masculino	39 a 48 anos	3.975	10,4%
7	Feminino	49 a 58 anos	2.506	6,6%
8	Masculino	49 a 58 anos	2.625	6,9%
9	Feminino	59 anos ou mais	2.310	6,1%
10	Masculino	59 anos ou mais	2.008	5,2%
Total			38.131	100,00%

Fonte: Unimed Rio Verde

Contudo, tendo em vista que a coleta de dados será realizada exclusivamente por telefone, optou-se por definir a população alvo como sendo composta pelos beneficiários da Unimed Rio Verde maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base de dados da Unimed Rio Verde. Ademais disso não foram necessárias estratificações por segmentação do produto e região de atuação.

Lucas S. Cheim

Assim, os estratos considerados para esta pesquisa são: sexo (masculino e feminino) e faixa etária (18 a 28 anos/29 a 38 anos/39 a 48 anos/49 a 58 anos/59 anos ou mais). Assim sendo, temos os seguintes estratos:

Tabela 2 - Distribuição dos beneficiários da Unimed Rio Verde maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não-nulo na base de dados segundo estratos considerados

Estrato	Sexo	Idade	Total	Porcentagem
1	Feminino	18 a 28 anos	2.184	11,2%
2	Masculino	18 a 28 anos	1.661	8,5%
3	Feminino	29 a 38 anos	3.195	16,3%
4	Masculino	29 a 38 anos	2.604	13,3%
5	Feminino	39 a 48 anos	2.245	11,5%
6	Masculino	39 a 48 anos	1.907	9,7%
7	Feminino	49 a 58 anos	1.437	7,3%
8	Masculino	49 a 58 anos	1.460	7,5%
9	Feminino	59 anos ou mais	1.573	8,0%
10	Masculino	59 anos ou mais	1.320	6,7%
Total			19.586	100,00%

Fonte: Unimed Rio Verde

4. Sistemas de referência

O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados fornecido pela Unimed Rio Verde, no qual constam 19.586 beneficiários da operadora, maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base de dados da Unimed Rio Verde.

A determinação das unidades amostrais foi feita respeitando-se a proporcionalidade e com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, ademais dos dados necessários para contato.

5. Parâmetros populacionais de interesse

Os parâmetros populacionais de interesse são as proporções de beneficiários na população que se identificam com os cada Unidade de Resposta de cada uma das perguntas, descritas anteriormente.

Lucas S. Cheim

6. População amostrada

A amostra será constituída pelos códigos de controle operacional (CCO) dos beneficiários, extraídos aleatoriamente da listagem e distribuídos nos estratos sexo e faixa etária, de acordo com a proporção existente em cada um dos estratos no universo, como nas tabelas a seguir.

Tabela 3: Distribuição da população de beneficiários por sexo

Sexo	Porcentagem
Masculino	45,7%
Feminino	54,3%

Fonte: Unimed Rio Verde

Tabela 4: Distribuição da população de beneficiários por faixa etária

Faixa etária	Porcentagem
18 a 28 anos	19,6%
29 a 38 anos	29,6%
39 a 48 anos	21,2%
49 a 58 anos	14,8%
59 anos ou mais	14,8%

Fonte: Unimed Rio Verde

Tabela 5: Distribuição da população de beneficiários por faixa etária e sexo.

Faixa etária	Feminino	Masculino	Total
18 a 28 anos	11,2%	8,5%	19,6%
29 a 38 anos	16,3%	13,3%	29,6%
39 a 48 anos	11,5%	9,7%	21,2%
49 a 58 anos	7,3%	7,5%	14,8%
59 anos ou mais	8,0%	6,7%	14,8%
Total	54,3%	45,7%	100,0%

Fonte: Unimed Rio Verde

7. Tipo de coleta utilizada

A coleta de dados será realizada exclusivamente por telefone (CATI).

Lucas S. Cheim

8. Plano amostral

Tipo de amostragem: amostra aleatória estratificada para proporção de população finita com alocação proporcional. A amostra foi calculada utilizando a seguinte equação (MARTINS, 2005)² :

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L \left(\frac{N_h^2 p_h (1 - p_h)}{W_h} \right)}{N^2 D + \sum_{i=1}^L (N_h p_h (1 - p_h))}$$

onde:

- L: número de estratos;
- N_h : número de elementos no estrato h;
- N: número de elementos na população, em que $N = N_1 + N_2 + \dots + N_L$;
- n: número de elementos total na amostra;
- p_h : proporção da característica de interesse, fixado em 0,5;
- W_h : N_h/N ;
- Z: 1,96 que corresponde a um nível de confiança de 95%;
- d: erro amostral, fixado em 5%;
- D: d^2/Z^2 ;
- n_h : número de elementos na amostra no estrato h;

A alocação proporcional foi realizada de forma que:

$$\begin{aligned} n_h &= n * W_h \\ &= n * \frac{N_h}{N} \end{aligned}$$

- Universo: 19.586 beneficiários do plano de saúde Unimed Rio Verde com idade maior que 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base da Unimed Rio Verde.
- Intervalo de confiança: 95% (erro α : 0,05).
- Variância (máximo): 0,25, com $p=0,5$ e $q=0,5$.
- Margem de erro: máxima de 5 pontos percentuais para mais ou para menos nos dados da amostra global.

²MARTINS, GDA. Estatística geral e aplicada. 3. Ed. - 5. Reimp. - São Paulo: Atlas, 2010.

Lucas S. Cheim

9. Tamanho amostral

Considerando a margem de erro de 5%, o intervalo de confiança de 95%, o desvio padrão de 0,25 e o universo de 19.586 beneficiários, obteve-se o tamanho amostral de 383 entrevistas. A amostra será constituída pelos códigos de controle operacional (CCO) dos beneficiários, extraídos aleatoriamente da listagem de beneficiários da população alvo e distribuídos nos estratos sexo e faixa etária, de acordo com o peso existente em cada um dos estratos no universo:

Tabela 6: Distribuição da amostra por sexo e faixa etária.

Estrato	Sexo	Idade	Tamanho da amostra
1	Feminino	18 a 28 anos	43
2	Masculino	18 a 28 anos	33
3	Feminino	29 a 38 anos	63
4	Masculino	29 a 38 anos	51
5	Feminino	39 a 48 anos	43
6	Masculino	39 a 48 anos	38
7	Feminino	49 a 58 anos	28
8	Masculino	49 a 58 anos	29
9	Feminino	59 anos ou mais	30
10	Masculino	59 anos ou mais	25
Total			383

10. Estimadores utilizados e seus erros amostrais

O estimador amostral (Índice de Satisfação dos Beneficiários) será a proporção de beneficiários respondentes de cada unidade de resposta, dividido pelo total de respondentes da unidade de análise, para cada estrato (h) estudado, sendo:

$$\hat{p}_h = \frac{1}{n_h} \sum_{j=1}^{n_h} Y_{hj}$$

em que,

\hat{p}_h : estimador da proporção populacional, sendo que,

$$Y_{hj} = \begin{cases} 1, & U_j \in A \\ 0, & U_j \notin A \end{cases}$$

Lucas S. Cheim

assume valor 1 (um) caso a resposta do j-ésimo beneficiário se encaixe na categoria A, e 0 (zero) caso contrário. Assim, para a população geral o estimador da proporção³ é:

$$\hat{p}_{st} = \sum_{j=1}^L \frac{N_h \hat{p}_h}{N}$$

Desta forma temos que a variância do estimador³ para a população é:

$$Var(\hat{p}_{st}) = \frac{1-f}{n} \sum_{j=1}^L W_h \hat{p}_h (1 - \hat{p}_h).$$

Assim sendo, o erro amostral do estimador pode ser obtido pela seguinte fórmula:

$$E = Z_{\alpha/2} \sqrt{Var(\hat{p}_{st})}.$$

Será obtido, assim, o intervalo de confiança, da seguinte forma:

$$IC(p, 1 - \alpha) = (\hat{p}_{st} - Z_{\alpha/2} \sqrt{Var(\hat{p}_{st})}, \hat{p}_{st} + Z_{\alpha/2} \sqrt{Var(\hat{p}_{st})}).$$

11. Seleção da amostra

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato será realizado através da aplicação da função do Excel "ALEATÓRIO", atribuindo para cada beneficiário um número aleatório entre 0 e 1. Esses valores serão ordenados de 1 a N_h (em que N_h é o tamanho populacional no estrato h) e selecionados os n_h primeiros (em que n_h é o tamanho amostral dentro do estrato). O uso dessas funções garante igual probabilidade de seleção individual dos elementos da população.

Serão sorteados, ao todo, 459 beneficiários, para garantir uma margem de segurança mínima de 20%. Esse acréscimo de pelo menos 20% de entrevistas adicionais será empregado para casos eventuais nos quais se fará necessária a exclusão do beneficiário da lista, respeitando os casos especificados no Documento Técnico¹.

³ Cochran WG. Sampling techniques. 3th. New York: John Wiley & Sons; 1977.

Lucas S. Cheim

Durante as ligações telefônicas para as entrevistas, 3 situações podem ocorrer:

- I) Questionário concluído;
- II) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
- III) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa;
- IV) Não foi possível localizar o beneficiário.

No caso situação I), encerra-se a pesquisa com o beneficiário lhe repassando todas as informações necessárias. No caso da situação II), o entrevistador registra a informação e o beneficiário é retirado da lista. Na situação III), o entrevistador registra a informação e o beneficiário é retirado da lista. No caso da situação IV), o entrevistador deverá ligar para beneficiário 3 vezes, em dias e horários alternados, para, então, considerar que "não foi possível localizar o beneficiário".

Para os casos de erros de não-resposta, e erros durante a coleta de dados (como, por exemplo: erro de condução do pesquisador, respostas fora das categorias e etc.) será desconsiderada a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro do mesmo estrato.

12. Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais

O *Erro não amostral* são os erros cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra, e que são gerados por inúmeros fatores, como por exemplo, erros cometidos durante de coleta de dados, processamento, análise e interpretação.

Para minimizá-los, será realizado treinamentos com os pesquisadores e 20% dos questionários serão revisados, afim de identificar possíveis erros durante o preenchimento. Ademais disso, a equipe de pesquisadores será treinada presencialmente. A equipe de pesquisadores passará por abordagem diárias e as inconformidades encontradas serão reportadas por meio de *feedbacks* diários. Persistindo na abordagem incorreta o pesquisador será retirado do projeto.

Lucas S. Cheim
12

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

A coleta dos dados será realizada por telefone em ligações gravadas, supervisionadas por um profissional da área de pesquisa de opinião e mercado. Para conferência e fiscalização da coleta serão realizadas de forma amostral conferência das respostas de acordo com os áudios gravados nas ligações.

O controle de qualidade interno, realizará treinamentos e supervisionará a equipe de entrevistadores, com o objetivo de minimizar os erros amostrais e não amostrais. O controle de qualidade interno também realizará a revisão de 20% dos questionários, a fim de identificar possíveis erros durante o preenchimento dos questionários.

Todos os questionários serão devidamente criticados, garantindo a consistência das respostas obtidas.

14. Descrição dos procedimentos de segurança da informação adotados

As seguintes medidas de segurança foram adotadas para garantir a segurança dos dados a fim de evitar o acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados:

- Todos os dados são confidenciais, portanto, serão acessados somente por um grupo específico de pessoas.
- Os pesquisadores e colaboradores com acesso aos dados de clientes possuirão um termo de confidencialidade assinado para assegurar que nenhuma informação será vazada.
- Todos os pesquisadores serão monitorados e possuirão acesso apenas a informação necessária para o desenvolvimento das pesquisas, de forma que cada entrevistador acessará somente a uma lista restrita de contatos por dia.
- As gravações serão armazenadas em ambiente seguro, onde só usuários com permissão de acesso conseguirão realizar o download.
- Nenhum entrevistador pôde utilizar celular durante o expediente diário de entrevistas.

Lucas S. Cheim

13

- Todos os acessos à internet e portas USB foram bloqueados nos computadores utilizados, com exceção ao servidor do SurveyMonkey.
- Todas as informações sobre privacidade de dados adotadas pelo SurveyMonkey podem ser consultadas em:
<<https://pt.surveymonkey.com/mp/legal/security/>>.

Goiânia, 02 de julho de 2020.

Lucas Siqueira Cheim

Responsável Técnico
Lucas Siqueira Cheim
CPF: 038.724.441-74
CONRE-1 nº 10732