

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

ANO BASE 2020

NOTA TÉCNICA

UNIMED VALE DO CAÍ

NOTA TÉCNICA:

A Nota Técnica é um Documento Técnico utilizado para apresentar e descrever as bases técnicas do planejamento da pesquisa, documentando e apresentando as justificativas técnicas consideradas pelo estatístico no planejamento da pesquisa. Este documento contém os itens necessários para o atendimento do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, onde são estabelecidos os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

3.1 DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

a) Itens Gerais:

1. Período de realização da pesquisa.

O período de coleta de dados foi de 14 de dezembro de 2020 a 18 de fevereiro de 2021.

2. Unidade de análise e resposta.

A unidade de análise da pesquisa de satisfação é o plano de saúde da Unimed Vale do Caí e os serviços relacionados a ele.

3. População alvo e os estratos adotados.

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários, homens e mulheres maiores de 18 anos, residentes nos municípios atendidos pela Unimed Vale do Caí, usuários registrados dos planos de saúde independente de terem utilizado os serviços nos últimos 12 meses, sendo os estratos adotados:

- **Gênero:** Masculino ou Feminino.
- **Faixa Etária:** 18 a 25 anos – 26 a 35 – 36 a 45 – 46 a 55 – 56 a 65 – 66 a 75 anos e 76 anos ou mais.

- **Municípios de atuação:** Foram consideradas os 10 municípios com maior número de beneficiários ativos, os municípios de Porto Alegre e Triunfo não foram consideradas para a pesquisa apesar de seu número de beneficiários dado definição da Unimed Vale do Caí.

O cadastro de beneficiários possuem o plano de saúde da Unimed Vale do Caí contém 28312 beneficiários. Destes, somente os beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos devem ser elegíveis para contato e posterior pesquisa. Desta forma, o tamanho da população considerado para efeitos de cálculos de margem de erro e inferências é de 23070 beneficiários.

População total de beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos	A	28312
Menores de 18 anos	B	5242
População de beneficiários com 18 anos ou mais	$C = A - B$	23070

4. Sistemas de referência.

O arquivo "Base de Beneficiários.xlsx" contém a listagem completa de todas as unidade amostrais (beneficiários) aptas a serem selecionadas na amostra com identificação dos estratos utilizados, sendo o total de beneficiários elegíveis para a pesquisa igual a 23070 beneficiários.

5. Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.

Foi avaliado o nível de satisfação dos beneficiários em relação ao plano de saúde da Unimed Vale do Caí.

6. Descrição da população amostrada.

Como população amostrada temos todos os beneficiários elegíveis que possuem o plano e possuam idade igual ou superior à 18 anos.

7. Definição do tipo de coleta que será utilizada:

Os beneficiários foram contatados e responderam à pesquisa por telefone, utilizando questionário estruturado pela Unimed Vale do Caí.

O questionário seguiu regras básicas da ANS, utilizando a ordem das questões estabelecidas no anexo I do Documento Técnico, mantendo as mesmas no início do questionário, logo em seguida foram adicionadas questões para avaliar demais itens de interesse da operadora de saúde.

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 a definição da amostra utilizando-se a amostragem aleatória estratificada proporcional foram consideradas ponderações de população de beneficiários por município (10 municípios escopo), sexo e faixa etária. Manteve-se a proporcionalidade aproximada, sendo verificada ao final da coleta se houveram ou não discrepâncias significativas estatisticamente (utilizando teste para comparação de proporções), buscando garantir assim características similares entre amostra e população. Esta amostragem foi utilizada por resultar em maior precisão das estimativas tanto geral, quanto por estrato de interesse.

A margem de erro máxima estimada para a pesquisa foi de 5%. Sendo utilizada a fórmula de cálculo a seguir:

Tamanho de amostra para populações infinitas:

$$n_0 = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2}$$

Onde,

n_0 - é o tamanho de amostra para população infinita.

z - é o valor da tabela normal que determina a confiança estabelecida.

p - proporção de satisfeitos.

$(1 - p)$ - proporção de insatisfeitos.

e - é o erro máximo percentual.

Quando conhecemos o tamanho da população (ou tamanho do cadastro) podemos utilizar uma correção para ajustar o tamanho de amostra para o tamanho da população de interesse.

Esta correção é chamada de correção para populações finitas:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Onde,

n_0 - é o tamanho de amostra para população infinita.

n - é o tamanho de amostra para população finita.

N - é o tamanho da população.

Para os testes de significância estatística, em testes comparativos foi utilizado o nível de significância de 5% (nível de confiança 95%). Para os estimadores e cálculos de erros amostrais foi utilizado:

Proporção: $\hat{p} = x/n$

Onde,

\hat{p} , representa a proporção obtida na amostra.

x , o número de ocorrências.

n , o tamanho de amostra.

Erro amostral:

$$e = z \cdot \sqrt{\frac{\hat{p}(1-\hat{p})}{n}}$$

Onde,

\hat{p} , representa a proporção obtida na amostra.

x , o número de ocorrências.

n , o tamanho de amostra.

e , é o erro máximo percentual.

z - é o valor da tabela normal que determina a confiança estabelecida.

A partir da população de 23070 beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos, foi calculado o tamanho de amostra de 379 beneficiários, com 95% de confiança e erro máximo 5%. Como ao final da coleta foram obtidos 396 questionários válidos a margem de erro não superou os 5% planejados, sendo estimada com erro máximo de 4,89%.

Utilizou-se além dos percentuais individuais, o TOP2BOX, que é resultado da soma dos percentuais dos níveis positivos (dois escores mais altos), utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando as não respostas, não sei e não usei.

Quando os níveis forem sim e não, será utilizado o percentual de resposta sim, sobre a soma dos percentuais de sim e de não.

Plano amostral:

Nas tabelas a seguir serão apresentadas a quantidade de beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos, quantidade planejada para a amostra e quantidade real de respondentes obtida na amostra. Como citado anteriormente, se buscou obter a quantidade por estrato próxima a observada na população, devido a erro não amostrais que serão abordados ao longo desta Nota Técnica não foi possível garantir a proporcionalidade de respondentes por tipo de plano.

a. Por município:

Município	População do estrato	Amostra planejada	Amostra Real
MONTENEGRO	10953	236	258
SAO SEBASTIAO DO CAI	1838	40	52
HARMONIA	867	20	20
SALVADOR DO SUL	834	18	21
BOM PRINCIPIO	741	16	14
TUPANDI	664	14	4
PARECI NOVO	350	8	4
BROCHIER	453	10	3
FELIZ	412	9	7
CAPELA DE SANTANA	365	8	13
Total (municípios escopo)	17477	379	396
Outros Municípios	5593	-	-
Total beneficiários >=18 anos	23070	-	-

b. Por gênero:

Gênero	População do estrato	Amostra planejada	Amostra Real
Feminino	13372	214	256
Masculino	9698	165	140
Total	23070	379	396

c. Por faixa etária:

Faixa Etária	População do estrato	Amostra planejada	Amostra Real
18-25anos	2626	43	33
26-35anos	5063	82	86
36-45anos	5458	85	87
46-55anos	4129	67	76
56-65anos	3016	52	56
66-75anos	1665	31	42
76anos ou +	1113	19	16
Total	23070	379	396

9. Seleção da amostra.

Para a seleção das unidades amostrais foram definidas as quantidades de respondentes necessários por Sexo e Faixa Etária. Foi gerado um número aleatório para cada beneficiário e o cadastro ordenado por este número, depois o banco de dados foi dividido em mailings (citados na tabela a seguir) e a tentativa de coleta seguiu a ordem do número aleatório até que se completasse a amostra para o mailing específico.

Como a tentativa de contato com o beneficiário foi feita seguindo a ordem aleatória, caso não tenha sido possível o contato, a pesquisadora identificou como "Não foi possível localizar o beneficiário" e seguiu para o próximo nome na lista sorteada. Caso o beneficiário não tivesse disponibilidade no momento, mas desejasse responder a pesquisa foi agendado horário. Foram realizadas, 3 tentativas de contato por beneficiário.

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

Abaixo temos o as quantidades de questionários concluídos e número de beneficiários contatados, além da quantidade de beneficiários por classificação de Código de Controle Operacional (CCO):

Beneficiários contatados	3720
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	246
Não responderam por outras razões	401
Não foi possível localizar o beneficiário	2317
Tentativas de contato	3
Questionário concluído	396
Taxa de respondentes	10,6%

Ao final da coleta, foram obtidos 450 questionários respondidos total ou parcialmente, dos quais foram descartados 54 questionários por erros não amostrais como:

1 – Apresentarem menos de 50% das questões obrigatórias respondidas.

Além desta ocorrência também ocorreram:

1 – cadastro desatualizado, sem possibilidade imediata de atualização.

2 – falhas na gravação.

3 – falha na leitura das questões com omissão de respostas.

4 – não identificação correta do respondente no questionário.

5 – falhas em relação ao sistema de VoIP, onde ligações foram perdidas por caírem durante a entrevista e gravação de áudio muito baixo.

6 – não identificação do tipo de plano para o pesquisador devido ao fracionamento da base de dados, para garantia do sigilo das informações e alinhamento à LGPD, não sendo possível garantir a proporcionalidade por tipo de plano.

Em relação a representatividade da amostra e sua aderência ao plano amostral foram identificadas discrepâncias significativas estatisticamente em relação ao percentual de respondentes de dois municípios, onde constatou-se que dado o número de beneficiários reduzido e pandemia influenciaram para a não obtenção de todas as amostras necessárias:

Município	Plano amostral	Amostra real
Tupandi	14	4
Brochier	10	3

E também ocorreram divergências em relação ao percentual por sexo obtido na amostra em relação ao planejado:

Sexo	Plano amostral	Amostra real
Feminino	57%	65%
Masculino	43%	35%
Total	100%	100%

Apesar dos erros não amostrais considera-se que a maior parte dos erros foi solucionada durante a pesquisa e as quantidades por estratos, dado o período de pandemia, que dificultou o contato e disponibilidade das pessoas, não foi grande ao ponto de invalidar o estudo.

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

Além do acompanhamento diário realizado pela equipe de supervisão da pesquisa, foi planejada a auditoria interna de 20% dos questionários respondidos realizando uma pré-auditoria durante a realização da pesquisa onde foram observadas as ocorrências de erros amostrais já citadas e definidas ações para correção de problemas e exclusão de pesquisas não válidas.

12. Da condução da pesquisa

A equipe de entrevistadoras passou por treinamento sobre abordagem, objetivo e questionário da pesquisa. Como apoio foram gerados procedimentos escritos, cartões resumo e métodos de gestão visual.

A equipe realizou testes internos para avaliação e consolidação do procedimento e abordagem, além da identificação de potenciais dificuldades práticas na aplicação da pesquisa.



A coleta das informações dos beneficiários foi realizada por telefone utilizando o software Access, posteriormente, os dados foram exportados para o software Excel, sendo a análise de significância estatística realizada no software MINITAB versão 19.

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA

Eu, Audrei Marcelo, (51) 99595-9996, audrei@sos-stat.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 908.745.440-68, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 8420, CONRE-(RS) sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Unimed Vale do Caí/RS - Coop. de Assistência à Saúde LTDA, registrada sob o nº 313211 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que conduzi os trabalhos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que executei análises e avaliações que atestaram a boa qualidade do cadastro do universo de beneficiários, bem como do registro de seus contatos. Essas avaliações demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- Que elaborei a Nota Técnica da Pesquisa de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa e as opções de resposta para cada uma delas foram organizadas exatamente da forma estabelecida em documento técnico específico emitido pela ANS e que eventuais perguntas adicionais constaram após as perguntas mínimas estabelecidas pela ANS;
- Que a condução da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que o relatório contendo os resultados da pesquisa demonstra a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Porto Alegre, 02 de março de 2021.



Audrei Marcelo
Assinatura do Responsável Técnico Estatístico,
CONRE(RS) da 4ª Região sob nº 8420