

07 DE ABRIL 2020



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO) /
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)**

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR TÉCNICO
JOANA PAULA MACHADO - ESTATÍSTICA

DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA: UNIMED PORTO ALEGRE - RS

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

1 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

CNPJ: 01.886.397/0001-23

NIRE (Número de Identificação no Registro de Empresa): 412.0373756-7

DATA DO REGISTRO: 05/06/1997

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228

ENDEREÇO: Rua Coronel Ary Pinho, n.º 67, Conjunto 03 - CEP 82.650-070 – Curitiba/PR

SÓCIOS:

- **Claudio Marluz Skora**, economista e administrador, mestre em administração.

CPF: 840.597.969-72

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606-30

- **José Renato Gaziero Cella**, advogado e filósofo, doutor em direito.

CPF: 720.888.349-15

- **Paulo Alberto Bastos Junior**, engenheiro e acadêmico em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 - A

2- DESCRIÇÃO DO OBJETO DA AUDITORIA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela operadora pela Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica LTDA, cadastrada no CNPJ sob nº 87.096.616/0001-23, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019)¹, realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, no período de março de 2020.

¹Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2019. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A **UNIMED PORTO ALEGRE - RS**, por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

- Entrevistas realizadas
 - Pasta Gravações, contendo 1600 arquivos de áudios;
- Banco de dados de todos os Beneficiários
 - ANS Unimed Porto Alegre Banco (1).xlsx
- Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
 - Mailing Pesquisa IDSS 2019.xlsx
- Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários - IBRC;
- Política de segurança utilizada pelo IBRC;
- Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários – IBRC;
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários – IBRC.

4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

- 1- **Verificação da aderência da pesquisa** realizada ao escopo do planejamento proposto e validado pela OPS e empresa de pesquisa, assim como às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 280 das 1073 entrevistas realizadas².

Itens de verificação para a avaliação da conformidade da condução da pesquisa por parte dos entrevistadores:

- **participação voluntária do beneficiário**: inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **livre autonomia do respondente**: inexistência de qualquer tipo de condução indevida ou direcionamento de respostas por parte do entrevistador.
- **informação sobre diretrizes ANS**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- **informação sobre a gravação da entrevista**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa seria gravada.

² Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado o número de entrevistas realizadas com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **informação sobre posterior contato:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **autorização para identificação dos respondentes:** totalidade dos beneficiários respondentes questionados referente à autorização quanto ao encaminhamento da entrevista de forma identificada para a Unimed Porto Alegre.
- **maioridade dos respondentes:** totalidade dos beneficiários respondentes com idade igual ou superior a 18 anos.

Resultados: fal

Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas, e todos os itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 1).

Tabela 1: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

Diretrizes para a condução da entrevista	Conformidade nas audições (%)
Participação voluntária do beneficiário	100,0
Livre autonomia do respondente	100,0
Informação sobre diretrizes ANS	100,0
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	100,0
Autorização para identificação dos respondentes	100,0
Maioridade dos respondentes	100,0

Após a verificação do relatório e da nota técnica da pesquisa constatou-se que tais documentos atendem plenamente às diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019).

Na Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários desenvolvida pelo seu responsável técnico foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória todos os itens solicitados no que tange aos aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

No Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários produzido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente foram identificados todos os itens requisitados.

No Relatório da Pesquisa está presente, conforme exigência da ANS, informações que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa e demonstra a utilização adequada de Códigos de Controle Operacional (CCO) por parte da empresa de pesquisa (quadro 1)

Quadro 1 – Controle do mailing

Classificação: 1 - Questionário concluído: 1.073. 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 94 (6%). 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 49 (3%). 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 476 (28%).
--

Fonte: IBRC. Pesquisa de Satisfação com Beneficiários da Unimed Porto Alegre (ano base 2019)

Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e da mesma forma, com as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019).

- 2- **Verificação da fidedignidade dos beneficiários entrevistados** em relação à base total de beneficiários com o objetivo de atestar a equivalência entre os estratos da base e do plano amostral executado.

Método: Análise do banco de dados de beneficiários cedido pela Unimed Porto Alegre - RS e comparação com o perfil da amostra dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa.

Itens de verificação:

- **comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **comparação da proporção em relação ao município ao qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 2 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa não apresenta nenhuma concentração indevida em nenhum dos estratos considerados. Conclui-se, portanto, que se trata de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Porto Alegre - RS.

Tabela 2: Comparação da proporção em relação aos estratos no plano amostral e dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Plano Amostral Unimed Porto Alegre - RS	Perfil Beneficiários entrevistados	Diferença
	Proporção (%)		
Gênero			
Feminino	56,0	55,7	0,3
Masculino	44,0	44,3	0,3
Faixa Etária			
De 18 a 20 anos	1,0	1,0	0,0
De 21 a 30 anos	15,0	14,7	0,3
De 31 a 40 anos	28,0	28,1	0,1
De 41 a 50 anos	21,0	21,4	0,4
De 54 a 60 anos	17,0	16,9	0,1
60 ou mais	18,0	17,9	0,1
Município			
Porto Alere	67,0	66,5	0,5
Canoas	8,0	8,5	0,5
Gravataí	4,0	4,0	0,0
Outros Municípios	21,0	21,0	0,0

Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que o plano amostral realizado é fidedigno em relação ao perfil dos beneficiários da Unimed Porto Alegre - RS.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- 3- **Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.**
Método: Por meio da escuta das entrevistas foi verificada a devida correspondência das respostas contidas no banco de dados da pesquisa e a efetiva resposta dada pelos entrevistados referente as 10 questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado pela ANS em Documento Técnico mencionado anteriormente.

A partir dessa verificação foi calculado o “**Índice de correspondência do banco de dados - ICBD**”, calculado pela fórmula:

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de respostas correspondentes}}{\text{n.º total de respostas}}$$

- n.º de respostas correspondentes → é o número total de respostas verificadas menos a quantidade de respostas em que foi constatada distorção entre a resposta dada (escuta) e a indicada no banco de dados gerado pela empresa de pesquisa. Para efeito deste cálculo se entende por distorção os casos onde há efetivamente preenchimento no banco de dados de forma divergente ao que foi pronunciado pelo entrevistado. Também são consideradas distorções os casos onde se identifica o preenchimento baseado em uma suposição por parte do entrevistador, sem uma declaração evidente do entrevistado.
- n.º total de respostas → número total de entrevistas ouvidas multiplicado pelo número de questões do questionário. Para a pesquisa em questão o n.º total de respostas será 2800 (280 escutas x 10 questões verificadas)

Além da avaliação da **conformidade** em relação às respostas dadas, avaliou-se também outros dois critérios:

- a **integridade na pergunta**, que se refere a exatidão na colocação de cada questão para o entrevistado tomando por base o questionário padrão e;
- o **entendimento da pergunta**, diz respeito a compreensão da questão pelo entrevistado sem qualquer explicação adicional que possa gerar influência indevida capaz de causar algum tipo de viés na resposta.

Resultados:

Após as escutas das 280 entrevistas identificou-se um número baixo de divergências de respostas dadas em relação ao banco de dados. Em apenas quatro respostas ficou evidente essa inconsistência.

Assim sendo têm-se:

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

$$\text{ICBD} = (2800 - 4) / 2800 = 0,9986 \text{ ou } (99,86 \%)$$

As respostas presentes no banco de dados, portanto, são fidedignas às respostas dadas pelos respondentes e as inconsistências detectadas tem um impacto irrelevante para a pesquisa.

A tabela 3 apresenta os indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas para cada uma das perguntas do questionário padrão.

Tabela 3 - Indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
Questão 1	
Integridade	100,0
Entendimento	99,6
Validação	100,0
Questão 2	
Integridade	100,0
Entendimento	99,6
Validação	100,0
Questão 3	
Integridade	98,6
Entendimento	99,6
Validação	100,0
Questão 4	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
Questão 5	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	99,3
Questão 6	
Integridade	99,6
Entendimento	100,0
Validação	99,6

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)	... conclusão
Questão 7		
Integridade	100,0	
Entendimento	100,0	
Validação	100,0	
Questão 8		
Integridade	100,0	
Entendimento	100,0	
Validação	99,6	
Questão 9		
Integridade	100,0	
Entendimento	100,0	
Validação	100,0	
Questão 10		
Integridade	100,0	
Entendimento	100,0	
Validação	100,0	
TOTAL (considerando todas as perguntas)		
Integridade	99,8	
Entendimento	99,9	
Validação	99,9	

Em complemento ao critério ‘entendimento da pergunta’, foi levantado o número total de ocorrências em que foi necessário apresentar explicações adicionais por parte do entrevistador. Assim sendo, foi identificado que em 13 das 2800 perguntas ouvidas, foi necessária uma explicação complementar (quadro 2). Importante registrar que em apenas três dessas situações se constatou alguma possível interferência na resposta, portanto, foi considerado como inconformidade para efeito desta análise.

Em geral as explicações suplementares permitiram o entendimento por parte do entrevistado após este ter demonstrado incompreensão da questão em sua formulação original. Note-se que a questão número 1 foi a que suscitou mais dificuldade para compreensão.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Quadro 2 - Incidência de explicações adicionais por questão.

PERGUNTAS	Explicações Adicionais
Questão 1	5
Questão 2	3
Questão 3	2
Questão 4	0
Questão 5	1
Questão 6	0
Questão 7	1
Questão 8	1
Questão 9	0
Questão 10	0
TOTAL (considerando todas as perguntas)	13

Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Correspondência do Banco de Dados (ICBD) de 99,86%, o que permite concluir que são fidedignas as respostas contidas no banco de dados e representam as opiniões dos respondentes. As mínimas distorções constatadas não afetam os resultados apresentados pela empresa de pesquisa.

- 4- Replicação dos resultados obtidos para aferir a **fidedignidade do relatório de pesquisa**.

Método: Realização do reprocessamento dos resultados a partir da base de dados fornecida pela empresa de pesquisa, utilizando como suporte técnico o editor de planilhas Microsoft Office Excel.

Item de verificação:

- **percentual de distorção entre as frequências** indicadas no relatório produzido pela empresa de pesquisa para cada uma das questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde e as frequências calculadas a partir do reprocessamento dos dados.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Porto Alegre - RS, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pelo instituto IBRC.

As tabelas 4, 5 e 6 evidenciam todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que não houve diferenças nos cálculos apresentados no Relatório preparado pela empresa de pesquisa e àqueles provenientes do reprocessamento dos dados.

Tabela 4: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
Percentual Respostas Válidas (%)			
Questão 1			
1.Sempre	72,2	72,2	0,0
2. A maioria das vezes	15,9	15,9	0,0
3. Às vezes	11,6	11,6	0,0
4. Nunca	0,2	0,2	0,0
5. Não se aplica
Questão 2			
1.Sempre	76,3	76,3	0,0
2. A maioria das vezes	17,6	17,6	0,0
3. Às vezes	4,7	4,7	0,0
4. Nunca	1,4	1,4	0,0
5. Não se aplica
Questão 3			
1. Sim	20,9	20,9	0,0
2. Não	79,1	79,1	0,0

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

...continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
Percentual Respostas Válidas (%)			
Questão 4			
1.Muito Bom	52,0	52,0	0,0
2.Bom	41,8	41,8	0,0
3.Regular	5,7	5,7	0,0
4.Ruim	0,5	0,5	0,0
5.Muito Ruim	0,0	0,0	0,0
6. Não se aplica
Questão 5			
1.Muito Bom	35,6	35,6	0,0
2.Bom	48,4	48,4	0,0
3.Regular	12,2	12,2	0,0
4.Ruim	2,9	2,9	0,0
5.Muito Ruim	0,8	0,8	0,0
6. Não se aplica
Questão 6			
1.Muito Bom	41,3	41,3	0,0
2.Bom	48,7	48,7	0,0
3.Regular	7,6	7,6	0,0
4.Ruim	1,6	1,6	0,0
5.Muito Ruim	0,7	0,7	0,0
6. Não se aplica
Questão 7			
1.Sim	81,3	81,3	0,0
2.Não	18,8	18,8	0,0
3.Não se aplica
Questão 8			
1.Muito Bom	34,1	34,1	0,0
2.Bom	54,8	54,8	0,0
3.Regular	9,8	9,8	0,0
4.Ruim	0,9	0,9	0,0
5.Muito Ruim	0,4	0,4	0,0
6.Não sei

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

...conclusão

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
Percentual Respostas Válidas (%)			
Questão 9			
1.Muito Bom	45,4	45,4	0,0
2.Bom	48,8	48,8	0,0
3.Regular	5,1	5,1	0,0
4.Ruim	0,5	0,5	0,0
5.Muito Ruim	0,2	0,2	0,0
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	15,5	15,5	0,0
2.Recomendaria	70,0	70,0	0,0
3.Recomendaria com Ressalvas	13,6	13,6	0,0
4.Nunca recomendaria	0,9	0,9	0,0



KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 5: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados por gênero.

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa		Reprocessamento dos dados		Diferença		
	Gênero		Gênero		Gênero		
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
	Percentual respostas válidas (%)						
Questão 1							
1.Sempre	71,9	72,7	71,9	72,7	0,0	0,0	
2. A maioria das vezes	18,5	12,7	18,5	12,7	0,0	0,0	
3.Às vezes	9,5	14,4	9,5	14,4	0,0	0,0	
4.Nunca	0,2	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	
5.Não se aplica	
Questão 2							
1.Sempre	76,7	75,8	76,7	75,8	0,0	0,0	
2. A maioria das vezes	16,9	18,5	16,9	18,5	0,0	0,0	
3.Às vezes	4,9	4,4	4,9	4,4	0,0	0,0	
4.Nunca	1,4	1,3	1,4	1,3	0,0	0,0	
5.Não se aplica	
Questão 3							
1.Sim	19,6	22,5	19,6	22,5	0,0	0,0	
2.Não	80,4	77,5	80,4	77,5	0,0	0,0	
Questão 4							
1.Muito Bom	T2B+	93,9	93,7	93,9	93,7	0,0	0,0
2.Bom							
3.Regular							
4.Ruim							
5.Muito Ruim							
6. Não se aplica	
Questão 5							
1.Muito Bom	T2B+	83,0	85,4	83,0	85,4	0,0	0,0
2.Bom							
3.Regular							
4.Ruim							
5.Muito Ruim							
6. Não se aplica	
Questão 6							
1.Muito Bom	T2B+	90,6	89,3	90,6	89,3	0,0	0,0
2.Bom							
3.Regular							
4.Ruim							
5.Muito Ruim							
6. Não se aplica	
Questão 7							
1.Sim		79,9	83,2	79,9	83,2	0,0	0,0
2.Não		20,1	16,8	20,1	16,8	0,0	0,0
3.Não se aplica	

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

...conclusão

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa		Reprocessamento dos dados		Diferença		
	Gênero		Gênero		Gênero		
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
	Percentual respostas válidas (%)						
Questão 8							
1.Muito Bom	T2B+	89,3	88,4	89,3	88,4	0,0	0,0
2.Bom							
3.Regular							
4.Ruim							
5.Muito Ruim							
6.Não sei		
Questão 9							
1.Muito Bom	T2B+	93,0	95,8	93,0	95,8	0,0	0,0
2.Bom							
3.Regular							
4.Ruim							
5.Muito Ruim							
Questão 10							
1.Definitivamente recomendaria		14,5	16,6	14,5	16,6	0,0	0,0
2.Recomendaria		71,7	67,8	71,7	67,8	0,0	0,0
3.Recomendaria com Ressalvas		12,7	14,7	12,7	14,7	0,0	0,0
4.Nunca recomendaria		1,0	0,8	1,0	0,8	0,0	0,0

kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

KERYGMA ACESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 6: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados por faixa etária

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa					Reprocessamento dos dados					Diferença								
	Faixa Etária (anos)					Faixa Etária (anos)					Faixa Etária (anos)								
	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	>60	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	>60	18 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	>60	
Questão 1																			
1. Sempre	45,5	69,9	72,3	70,8	72,3	77,2	45,5	69,9	72,3	70,8	72,3	77,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. A maioria das vezes	18,2	19,6	18,2	17,7	13,6	9,5	18,2	19,6	18,2	17,7	13,6	9,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Às vezes	36,4	10,5	9,2	11,5	14,1	12,7	36,4	10,5	9,2	11,5	14,1	12,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Nunca	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Questão 2																			
1. Sempre	83,3	77,1	77,8	73,5	78,6	73,9	83,3	77,1	77,8	73,5	78,6	73,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. A maioria das vezes	16,7	19,3	16,0	22,6	12,8	17,1	16,7	19,3	16,0	22,6	12,8	17,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Às vezes	0,0	3,7	5,3	3,2	6,8	4,5	0,0	3,7	5,3	3,2	6,8	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Nunca	0,0	0,0	0,9	0,6	1,7	4,5	0,0	0,0	0,9	0,6	1,7	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Questão 3																			
1. Sim	45,5	17,3	25,2	18,3	24,9	15,2	45,5	17,3	25,2	18,3	24,9	15,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Não	54,5	82,7	74,8	81,7	75,1	84,8	54,5	82,7	74,8	81,7	75,1	84,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Questão 4																			
1. Muito Bom	90,9	97,4	92,8	91,1	93,8	95,7	90,9	97,4	92,8	91,1	93,8	95,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Bom																			
Questão 5																			
1. Muito Bom	100,0	83,0	81,7	82,6	85,6	88,2	100,0	83,0	81,7	82,6	85,6	88,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Bom																			
Questão 6																			
1. Muito Bom	80,0	89,1	91,6	89,9	88,5	90,7	80,0	89,1	91,6	89,9	88,5	90,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Bom																			
Questão 7																			
1. Sim	100,0	84,0	80,8	80,6	78,0	80,4	100,0	84,0	80,8	80,6	78,0	80,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Não	0,0	16,0	19,2	19,4	22,0	19,6	0,0	16,0	19,2	19,4	22,0	19,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Questão 8																			
1. Muito Bom	81,8	86,0	85,9	92,9	86,8	94,6	81,8	86,0	85,9	92,9	86,8	94,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Bom																			
Questão 9																			
1. Muito Bom	90,9	94,9	94,4	92,1	94,4	95,8	90,9	94,9	94,4	92,1	94,4	95,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Bom																			
Questão 10																			
1. Definitivamente recomendaria	9,1	25,3	13,6	13,0	17,1	12,0	9,1	25,3	13,6	13,0	17,1	12,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2. Recomendaria	81,8	65,2	70,4	71,7	64,6	75,5	81,8	65,2	70,4	71,7	64,6	75,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Recomendaria com Ressalvas	9,1	9,5	15,6	14,3	16,6	10,4	9,1	9,5	15,6	14,3	16,6	10,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4. Nunca recomendaria	0,0	0,0	0,3	0,9	1,7	2,1	0,0	0,0	0,3	0,9	1,7	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Conclusão sobre a fidedignidade do relatório de pesquisa

Com base no reprocessamento dos dados realizado pela auditoria foi atestado a fidedignidade dos resultados da pesquisa que constam no Relatório de pesquisa quantitativa da pesquisa com beneficiários da Unimed Porto Alegre - RS, elaborado pelo Instituto IBRC. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado atende às diretrizes do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019).



**PARECER FINAL DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE**

**OPERADORA:
UNIMED PORTO ALEGRE – COOPERATIVA MÉDICA LTDA**

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED PORTO ALEGRE – COOPERATIVA MÉDICA LTDA, cadastrada no CNPJ sob nº 87.096.616/0001-23, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2019) realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no relatório ora apresentado concluiu-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

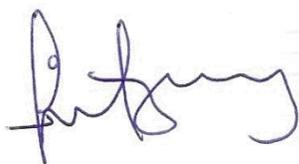
- A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre - RS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.
- A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre - RS.
- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Porto Alegre - RS, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

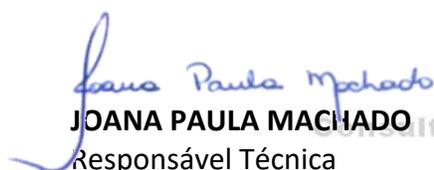
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Unimed Porto Alegre - RS possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica LTDA**, desenvolvido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, no período de março de 2020.

Curitiba, 07 de Abril de 2020.



PAULO ALBERTO BASTOS JR.
CPF: 874.049.749-68
Diretor Técnico



JOANA PAULA MACHADO
Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

CNPJ: 01.886.397/0001-23

NIRE (Número de Identificação no Registro de Empresa): 412.0373756-7

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa

Questão 1

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

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

Questão 2

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

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

Questão 3

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, consulta com urologista, etc.?

1. Sim
2. Não

Questão 4

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida?

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

Questão 5

5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Questão 6

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

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

Questão 7

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Não se aplica

Questão 8

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do 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. Não sei

Questão 9

9. Como o senhor qualifica o seu plano?

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

Questão 10

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

1. Definitivamente recomendaria
 2. Recomendaria
 3. Recomendaria com Ressalvas
 4. Nunca recomendaria
-