

28 DE ABRIL DE 2019



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)

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 3ª 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 3ª 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 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, 2018)¹, realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, no período de março a abril de 2019.

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, 2018. Disponível em:

http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2019_nota_pesquisa_satisfacao.pdf

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A UNIMED PORTO ALEGRE – COOPERATIVA MÉDICA LTDA, 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 1144 arquivos de áudios;
- Banco de dados de todos os Beneficiários
 - Unimed Porto Alegre - Base Dez-18 v.FINAL.xlsx
 - Unimed Porto Alegre - Pesquisa de Satisfação ANS - Plano Amostral
- Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
 - Unimed Porto Alegre - Pesquisa de Satisfação ANS - Banco de respondentes.xlsx
- Plano Amostral - pesquisa IDSS;
 - Unimed Porto Alegre - Pesquisa de Satisfação ANS - Plano Amostral.xlsx
- Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários - 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, 2018).
Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 280 das 1065 entrevistas realizadas². Com relação as escutas efetuadas, cumpre relatar que das 280 entrevistas verificadas, 81 dessas estavam inaudíveis para as falas dos respondentes, impossibilitando a validação efetiva das respostas apresentadas. Portanto, foram ouvidas na íntegra 18,7%³ das entrevistas realizadas. A quadro 01, sintetiza essas informações.

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%.

³ O número de 199 entrevistas integralmente avaliadas, correspondente a 18,7% do total, foi considerado adequado como parâmetro inicial de auditoria. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% para cada um dos parâmetros verificados, o número de escutas efetivas será aumentado em 81 entrevistas retornando ao número calculado de 280, o que leva a um erro amostral de 5%.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Quadro 1: Descrição quantitativa das escutas realizadas na auditoria

	Quantidade	Percentual das entrevistas (%)
Total de entrevistas da pesquisa	1065	100,0
Entrevistas sorteadas para realização da auditoria (escutas)	280	26,3
Entrevistas sorteadas inaudíveis (fala do respondente)	81	7,6 (28,9% da amostra auditada)
Entrevistas sorteadas auditadas	199	18,7

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.
- **informação sobre posterior contato:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **maioridade dos respondentes:** totalidade dos beneficiários respondentes com idade igual ou superior a 18 anos.

Obs.: Todos os respondentes foram questionados por parte do instituto de pesquisa se autorizavam o encaminhamento do resultado de sua entrevista de forma identificada para a Unimed Porto Alegre.

Resultados:

Após as escutas realizadas, todos os itens verificados apresentaram 100% de conformidade em relação às diretrizes estabelecidas pela ANS (Tabela 1).

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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
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, 2018).

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.

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 2 – Controle do mailing

Classificação: 1 - Questionário concluído: 1.065 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 113 (3%) 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.079 (59%) 4 - Outros: 270 (8%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação

Fonte: Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, 2019⁴

⁴ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente. *Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários da Unimed Porto Alegre*, 2019 (documento interno).

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, 2018).

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

Resultados: Consultoria Educação Pesquisa Inovação

A tabela 2 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa não apresenta nenhuma concentração indevida em nenhum dos estratos considerados, as diferenças máximas identificadas não comprometem o plano amostral constituído, portanto trata-se de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Porto Alegre.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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	65,00	64,80	0,20
Masculino	35,00	35,20	0,20
Faixa Etária			
De 18 a 20 anos	2,00	1,60	0,40
De 21 a 30 anos	16,00	15,90	0,10
De 31 a 40 anos	23,00	23,50	0,50
De 41 a 50 anos	21,00	20,80	0,20
De 54 a 60 anos	16,00	16,00	0,00
60 ou mais	22,00	22,30	0,30
Município			
Porto Alegre	59,00	59,70	0,70
Canoas	11,00	10,70	0,30
Gravataí	5,00	4,70	0,30
Outros Municípios	25,00	24,90	0,10

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.

- 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 às 10 questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado pela ANS em Documento Técnico mencionado anteriormente.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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, assim como, também se considera distorção 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 1990 (199 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 199 entrevistas identificou-se um número baixo de divergências de respostas dadas em relação ao banco de dados. Em 14 respostas ficou evidente essa inconsistência.

Assim sendo têm-se:

$$\text{ICBD} = \frac{1990 - 14}{1990} = 0,9930 \text{ ou } (99,3\%)$$

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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

A tabela 3 apresenta os indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas para cada uma das perguntas do questionário padrão. Todas as perguntas, em todas as entrevistas ouvidas, foram apresentadas ao entrevistado de forma íntegra, ou seja, com formulação idêntica à proposta.

Tabela 3 - Indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
Questão 1	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	97,5
Questão 2	
Integridade	99,5
Entendimento	100,0
Validação	100,0
Questão 3	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
Questão 4	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	99,0
Questão 5	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	99,5
Questão 6	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0
Questão 7	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	100,0

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

...conclusão

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
Questão 8	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	99,5
Questão 9	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	99,0
Questão 10	
Integridade	100,0
Entendimento	100,0
Validação	99,5
TOTAL (considerando todas as perguntas)	
Integridade	99,9
Entendimento	100,0
Validação	99,3

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 19 das 1990 perguntas ouvidas, foi necessária uma explicação complementar (quadro 3). Importante registrar que em nenhum dos casos se constatou interferência ou direcionamento decisivo das respostas, conforme comentado anteriormente e consideradas inconformidades 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 flagrantemente a questão número 1 foi a que suscitou mais dificuldade para compreensão.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Quadro 3 - Incidência de explicações adicionais por questão.

PERGUNTAS	Explicações Adicionais
Questão 1	15
Questão 2	2
Questão 3	0
Questão 4	1
Questão 5	1
Questão 6	0
Questão 7	0
Questão 8	0
Questão 9	0
Questão 10	0
TOTAL (considerando todas as perguntas)	19

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 99,3%, 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, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pelo instituto IBRC. Com base nos cálculos realizados nesta atividade da auditoria não foram encontradas divergências com relação aos resultados presentes no relatório já mencionado.

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 praticamente não ocorreram diferenças significativas nos cálculos apresentados no Relatório preparado pela empresa de pesquisa e àqueles provenientes do reprocessamento dos dados. As pequenas diferenças centesimais observadas por certo se devem a arredondamentos.

Nota-se, contudo, uma única diferença significativa no cálculo do reprocessamento em relação ao valor informado no relatório de pesquisa. Trata-se da questão 4, em relação aos beneficiários com idade superior a 60 anos. No relatório é mencionado que 70% dos entrevistados respondem “muito bom” ou “bom”, ao reprocessar os cálculos a auditoria chegou ao valor de 93,53%, ou seja, uma diferença de 23,53%. Não cabe a este trabalho de auditoria precisar as causas para essa diferença a menor em um determinado índice de satisfação para uma faixa etária específica, entretanto, um erro na organização gráfica do relatório de pesquisa pode ser apontado como a causa mais provável.

Apesar dessa ressalva e possível equívoco na elaboração do relatório, o mesmo é considerado fidedigno aos resultados da pesquisa realizada.

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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	62,10	62,09	0,01
2. A maioria das vezes	20,00	19,96	0,04
3.Às vezes	17,60	17,56	0,04
4.Nunca	0,40	0,38	0,02
5.Não se aplica
Questão 2			
1.Sempre	71,00	70,96	0,04
2. A maioria das vezes	15,60	15,64	0,04
3.Às vezes	10,60	10,64	0,04
4.Nunca	2,80	2,76	0,04
5.Não se aplica
Questão 3			
1.Sim	18,20	18,23	0,03
2.Não	81,80	81,77	0,03
Questão 4			
1.Muito Bom	46,80	46,82	0,02
2.Bom	44,90	44,89	0,01
3.Regular	6,90	6,94	0,04
4.Ruim	0,80	0,77	0,03
5.Muito Ruim	0,60	0,58	0,02
6. Não se aplica

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

...conclusão

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
Percentual Respostas Válidas (%)			
Questão 5			
1.Muito Bom	33,50	33,53	0,03
2.Bom	48,50	48,55	0,05
3.Regular	13,50	13,51	0,01
4.Ruim	2,80	2,80	0,00
5.Muito Ruim	1,60	1,60	0,00
6. Não se aplica
Questão 6			
1.Muito Bom	40,20	40,17	0,03
2.Bom	48,30	48,34	0,04
3.Regular	10,20	10,25	0,05
4.Ruim	0,70	0,72	0,02
5.Muito Ruim	0,50	0,52	0,02
6. Não se aplica
Questão 7			
1.Sim	80,00	80,00	0,00
2.Não	20,00	20,00	0,00
3.Não se aplica
Questão 8			
1.Muito Bom	28,30	28,32	0,02
2.Bom	56,10	56,15	0,05
3.Regular	12,40	12,42	0,02
4.Ruim	2,40	2,36	0,04
5.Muito Ruim	0,70	0,75	0,05
6.Não sei
Questão 9			
1.Muito Bom	43,30	43,27	0,03
2.Bom	48,50	48,54	0,04
3.Regular	6,70	6,68	0,02
4.Ruim	1,10	1,13	0,03
5.Muito Ruim	0,40	0,38	0,02
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	13,9	13,9	0,0
2.Recomendaria	71,7	71,7	0,0
3.Recomendaria com Ressalvas	12,2	12,2	0,0
4.Nunca recomendaria	2,20	2,16	0,04

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		
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
	Percentual respostas válidas (%)						
Questão 1							
1.Sempre	62,30	62,00	62,33	61,97	0,0	0,0	
2. A maioria das vezes	17,20	21,40	17,17	21,44	0,0	0,0	
3.Às vezes	19,70	16,40	19,67	16,45	0,0	0,0	
4.Nunca	0,80	0,10	0,83	0,15	0,0	0,0	
5.Não se aplica	
Questão 2							
1.Sempre	72,60	70,10	72,62	70,14	0,0	0,0	
2. A maioria das vezes	14,70	16,10	14,68	16,11	0,0	0,0	
3.Às vezes	9,90	11,00	9,92	11,00	0,0	0,0	
4.Nunca	2,80	2,80	2,78	2,75	0,0	0,0	
5.Não se aplica	
Questão 3							
1.Sim	81,60	81,90	81,57	81,87	0,0	0,0	
2.Não	18,40	18,10	18,43	18,13	0,0	0,0	
Questão 4							
1.Muito Bom	T2B+	92,20	91,40	92,22	91,45	0,02	0,05
2.Bom	
3.Regular	
4.Ruim	
5.Muito Ruim	
6. Não se aplica	
Questão 5							
1.Muito Bom	T2B+	80,10	83,20	80,11	83,15	0,01	0,05
2.Bom	
3.Regular	
4.Ruim	
5.Muito Ruim	
6. Não se aplica	
Questão 6							
1.Muito Bom	T2B+	86,00	89,80	85,98	89,81	0,02	0,01
2.Bom	
3.Regular	
4.Ruim	
5.Muito Ruim	
6. Não se aplica	
Questão 7							
1.Sim	21,70	19,10	21,70	19,14	0,0	0,0	
2.Não	78,30	89,90	78,30	80,86	0,0	9,0	
3.Não se aplica	
Questão 8							
1.Muito Bom	T2B+	82,20	85,60	82,25	85,63	0,05	0,03
2.Bom	
3.Regular	
4.Ruim	
5.Muito Ruim	
6.Não sei	

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

...conclusão

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa		Reprocessamento dos dados		Diferença		
	Gênero		Gênero		Gênero		
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
	Percentual respostas válidas (%)						
Questão 9							
1.Muito Bom	T2B+	89,90	92,90	89,87	92,88	0,03	0,02
2.Bom							
3.Regular							
4.Ruim							
5.Muito Ruim							
Questão 10							
1.Definitivamente recomendaria		14,70	13,50	14,71	13,50	0,01	0,00
2.Recomendaria		69,30	73,00	69,25	73,00	0,05	0,00
3.Recomendaria com Ressalvas		14,40	11,00	14,44	11,03	0,04	0,03
4.Nunca recomendaria		1,60	2,50	1,60	2,47	0,00	0,03



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	
	Percentual Respostas Válidas (%)																		
Questão 1																			
1.Sempre	41,20	57,70	65,80	61,90	56,20	67,20	41,18	57,67	65,84	61,86	56,21	67,23	0,02	0,03	0,04	0,04	0,01	0,03	
2. A maioria das vezes	29,40	17,20	22,20	20,00	22,50	17,00	29,41	17,18	22,22	20,00	22,49	17,02	0,01	0,02	0,02	0,00	0,01	0,02	
3.Às vezes	29,40	25,20	11,50	17,70	21,30	14,90	29,41	25,15	11,52	17,67	21,30	14,89	0,01	0,05	0,02	0,03	0,00	0,01	
4.Nunca	0,00	0,00	0,40	0,50	0,00	0,90	0,00	0,00	0,41	0,47	0,00	0,85	0,00	0,00	0,01	0,03	0,00	0,05	
5.Não se aplica	
Questão 2																			
1.Sempre	62,50	67,20	74,70	72,10	62,80	75,70	62,50	67,20	74,73	72,12	62,81	75,66	0,00	0,00	0,03	0,02	0,01	0,04	
2. A maioria das vezes	25,00	18,40	13,20	13,90	20,70	13,20	25,00	18,40	13,19	13,94	20,66	13,16	0,00	0,00	0,01	0,04	0,04	0,04	
3.Às vezes	12,50	12,00	8,80	11,50	14,00	7,90	12,50	12,00	8,79	11,52	14,05	7,89	0,00	0,00	0,01	0,02	0,05	0,01	
4.Nunca	0,00	2,40	3,30	2,40	2,50	3,30	0,00	2,40	3,30	2,42	2,48	3,29	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02	0,01	
5.Não se aplica	
Questão 3																			
1.Sim	17,60	16,80	21,10	15,10	15,60	21,10	17,65	16,77	21,14	15,07	15,57	21,10	0,05	0,03	0,04	0,03	0,03	0,00	
2.Não	82,40	83,20	78,90	84,90	84,40	78,90	82,35	83,23	78,86	84,93	84,43	78,90	0,05	0,03	0,04	0,03	0,03	0,00	
Questão 4																			
1.Muito Bom	T2B+	76,50	91,60	93,00	87,90	94,00	70,00	76,47	91,57	93,00	87,85	93,98	93,53	0,03	0,03	0,00	0,05	0,02	23,53
2.Bom	
3.Regular	
4.Ruim	
5.Muito Ruim	
6. Não se aplica	
Questão 5																			
1.Muito Bom	T2B+	75,00	75,00	83,50	79,50	82,00	88,90	75,00	75,00	83,47	79,51	81,99	88,94	0,00	0,00	0,03	0,01	0,01	0,04
2.Bom	
3.Regular	
4.Ruim	
5.Muito Ruim	
6. Não se aplica	

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... Conclusão

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	
	Percentual Respostas Válidas (%)																		
Questão 6																			
1.Muito Bom	TZB+	73,30	82,80	88,00	85,60	91,60	94,80	73,33	82,80	88,00	85,57	91,61	94,84	0,03	0,00	0,00	0,03	0,01	0,04
2.Bom																			
3.Regular																			
4.Ruim																			
5.Muito Ruim																			
6. Não se aplica	
Questão 7																			
1.Sim		71,40	85,40	80,60	78,60	76,00	80,90	71,43	85,42	80,56	78,57	76,00	80,88	0,03	0,02	0,04	0,03	0,00	0,02
2.Não		28,60	14,60	19,40	21,40	24,00	19,10	28,57	14,58	19,44	21,43	24,00	19,12	0,03	0,02	0,04	0,03	0,00	0,02
3.Não se aplica	
Questão 8																			
1.Muito Bom	TZB+	85,70	78,10	84,00	80,90	86,20	91,80	85,71	78,10	83,96	80,86	86,18	91,76	0,01	0,00	0,04	0,04	0,02	0,04
2.Bom																			
3.Regular																			
4.Ruim																			
5.Muito Ruim																			
6.Não sei	
Questão 9																			
1.Muito Bom	TZB+	88,20	91,70	92,80	88,70	91,10	94,50	88,24	91,72	92,80	88,69	91,12	94,51	0,04	0,02	0,00	0,01	0,02	0,01
2.Bom																			
3.Regular																			
4.Ruim																			
5.Muito Ruim																			
Questão 10																			
1.Definitivamente recomendaria		29,40	17,20	15,60	13,10	10,00	12,30	29,41	17,16	15,60	13,06	10,00	12,34	0,01	0,04	0,00	0,04	0,00	0,04
2.Recomendaria		52,90	68,00	67,20	71,20	77,10	77,00	52,94	68,05	67,20	71,17	77,06	77,02	0,04	0,05	0,00	0,03	0,04	0,02
3.Recomendaria com Ressalvas		11,80	14,20	16,80	12,20	11,20	6,80	11,76	14,20	16,80	12,16	11,18	6,81	0,04	0,00	0,00	0,04	0,02	0,01
4.Nunca recomendaria		5,90	0,60	0,40	3,60	1,80	3,80	5,88	0,59	0,40	3,60	1,76	3,83	0,02	0,01	0,00	0,00	0,04	0,03

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, 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, 2018).

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

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

A 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, 2018)⁵, realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, no período de março a abril de 2019.

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 é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre.**

⁵ Agência 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, 2018. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2019_nota_pesquisa_satisfacao.pdf

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- 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, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.
- 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 possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação supracitada.

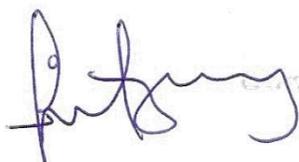
Curitiba, 28 de abril de 2019.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

CNPJ: 01.886.397/0001-23

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

CONRE 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228



PAULO ALBERTO BASTOS JR.

CPF: 874.049.749-68

Diretor Técnico



JHANA PAULA MACHADO

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Anexo 1: Questões Auditadas

Questão 1

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?

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

Questão 2

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?

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

Questão 3

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?

1. Sim
2. Não

Questão 4

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)?

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

Questão 5

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)?

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 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?

- 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 o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

- 1.Sim
- 2.Não
- 3.Não se aplica

Questão 8

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo 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 você avalia seu plano de saúde?

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

Questão 10

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

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