

NOTA TÉCNICA



# PESQUISA IDSS

# SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ABRIL DE 2018

# ÍNDICE

**01** NOTA TÉCNICA 03

---

**02** ANEXO I – PLANO AMOSTRAL 14

---

**03** ANEXO II – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA 16

---

**04** ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA 24

---



# NOTA TÉCNICA





## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – **item “a” DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS** exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### 3. REQUISITOS E DIRETRIZES PARA E ELABORAÇÃO DA PESQUISA

#### 3.1 ITENS GERAIS:

##### - **Período de realização da pesquisa:**

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Ribeirão Preto, foi realizada no período de 14 a 24 de março de 2018, das 09h às 21h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2017, p.11). Optou-se pela realização da pesquisa no início de 2018 de forma a abranger o maior número de meses referenciados ao ano-base de 2017.

##### - **Unidade de análise e resposta:**

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Ribeirão Preto, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários maiores de 18 anos, conforme diretriz contida no Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – item “a” DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - **População alvos e os estratos adotados:**

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários maiores de 18 anos foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 29 anos / 30 a 39 / 40 a 49 / 50 a 59 / 60 ou mais);
- Perfil (titular e outros);
- Tipo de plano (Física e Jurídica) e
- Manifestação (com ou sem manifestação). Os beneficiários que entraram em contato com a Unimed Ribeirão Preto para registrar reclamação, sugestão ou elogio são classificados como “com manifestação”.

### - **Sistemas de referência:**

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional - ver apêndice A) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Unimed Ribeirão Preto, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

### - **Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:**

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora Unimed Ribeirão Preto.

### - **Descrição da população amostrada:**

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Ribeirão Preto, maiores de 18 anos de idade. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – item “a” DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada. Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas 7 questões em atendimento a RN 277. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e as questões adicionais da Operadora.

### - Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra. Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Ribeirão Preto. A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – item “a” DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - Nível de confiança, margem de erro:

Nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Ribeirão Preto foi de 4,0%, assim sendo, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 600 beneficiários entrevistados, número maior do que o sugerido pela ANS em rodadas anteriores da pesquisa, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas mais precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

### Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$	<b>Onde:</b> <b>n</b> – amostra calculada <b>N</b> – população <b>Z</b> – variável nominal padronizada associada ao nível de confiança <b>p</b> – verdadeira probabilidade do evento <b>e</b> – erro amostral
---	--

Fonte: SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 01/02/2018.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – item “a” DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - Definição do tamanho da amostra:

Optou-se pela amostra de 600 entrevistas, considerando a margem de erro de 4,0%, com nível de confiança de 95%. Esta amostra foi escolhida dada a relevância da pesquisa para fins gerenciais da Operadora e a possibilidade de uma análise com amostra representativa.

### - Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

### - Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 –  
**item “a”** DA NOTA  
TÉCNICA DA PESQUISA  
DE SATISFAÇÃO DE  
BENEFICIÁRIOS exigido no  
“Documento Técnico para a  
Realização da Pesquisa de  
Satisfação de Beneficiários  
de Planos de Saúde”  
divulgado em 2017 pela  
ANS – Agência Nacional de  
Saúde Suplementar.

### - Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas, ou seja, o entrevistador não dispõe de contatos antes de ser dado por concluído o lote recebido



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – item “a” DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores.

Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 104.301 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Ribeirão Preto, foram abordados no total 5.845 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Tabela 1: Controle do Mailing

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	616
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	142
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	5.087

Em relação ao item (i), 16 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa para participar, item (ii), o entrevistador registrava a informação no mailing e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iii), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.2 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - Da condução da pesquisa:

- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
  - Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
  - A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa. Também não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes ao beneficiários.
- Além disto, todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
  - Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em planilhas de controle preenchida pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### - Do relatório final com os resultados da pesquisa:

A Unimed Ribeirão Preto recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões adicionais em atendimento a RN 277 foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

### a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

### b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Agência de Pesquisas.

### c) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Ribeirão Preto, maiores de 18 anos.

### d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

600 entrevistas, erro amostral de 4,0%, com nível de confiança de 95%. A coleta dos dados foi realizada no período de 14 a 24 de março de 2018.

### e) Taxa de respondentes:

Considerando o total de 5.845 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 600 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 10%.



## NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2017 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário:

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas no Capítulo 3 do relatório da pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma de **Muito Bom e Bom** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS

**Bottom2Box:** soma de **Muito Ruim e Ruim** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

### g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e nível de confiança para cada quesito do questionário:

O desvio padrão é uma medida que indica a dispersão dos dados dentro de uma amostra com relação à média e o erro padrão é uma medida de variação de uma média amostral em relação à média da população.

Como o questionário contempla apenas escalas conceituais, essas estatísticas não foram apresentadas no relatório.

### h) Conclusões sobre a pesquisa:

As conclusões foram apresentadas no Capítulo 5 do relatório da pesquisa.



# ANEXO I PLANO AMOSTRAL





## ANEXO I PLANO AMOSTRAL

Gênero	Universo	Amostra
Masculino	46.723	270
Feminino	57.578	330
<b>Total</b>	<b>104.301</b>	<b>600</b>

Faixa etária	Universo	Amostra
De 18 a 29	20.665	123
De 30 a 39	28.085	159
De 40 a 49	19.037	110
De 50 a 59	15.521	89
60 ou mais	20.993	119
<b>Total</b>	<b>104.301</b>	<b>600</b>

Perfil	Universo	Amostra
Titular	69.714	400
Outros	34.587	200
<b>Total</b>	<b>104.301</b>	<b>600</b>

Tipo de plano	Universo	Amostra
Física	35.679	205
Jurídica	68.622	395
<b>Total</b>	<b>104.301</b>	<b>600</b>

Manifestação	Universo	Amostra
Sim	15.485	90
Não	88.816	510
<b>Total</b>	<b>104.301</b>	<b>600</b>



# ANEXO II QUESTIONÁRIO





## ANEXO II QUESTIONÁRIO

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

#### ABORDAGEM

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem).

Olá meu nome é ... Sou da ZOOM Pesquisas contratada pela Unimed Ribeirão Preto, para avaliar a satisfação dos beneficiários de plano de saúde.

A pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde.

Informamos que a entrevista será gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto.

O senhor (a) aceita contribuir com esta pesquisa? A entrevista levará apenas 5 minutos.

Podemos conversar agora?

#### BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) 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



## ANEXO II QUESTIONÁRIO

**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

**3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, etc.?**

1. Sim
2. Não

**4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?**

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



## ANEXO II QUESTIONÁRIO

**5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?**

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

### **BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA**

**6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a Operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), 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

**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



## ANEXO II QUESTIONÁRIO

**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

### **BLOCO C. AVALIAÇÃO DA OPERADORA**

**9. Como o senhor qualifica o seu plano?**

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

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

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



## ANEXO II QUESTIONÁRIO

### BLOCO D. QUESTÕES ADICIONAIS

**Agora faremos algumas questões extras direcionadas ao atendimento da RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 277 da ANS.**

**R1 Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?**

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

**R2 Como avalia a facilidade para marcação de consultas e para marcação de exames complementares na rede credenciada?**

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

**R3. Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal?**

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



## ANEXO II QUESTIONÁRIO

### **R4. O senhor fez alguma reclamação por algum canal de atendimento da Unimed Ribeirão Preto?**

1. Sim
2. Não. Pule para R5

#### **R4.1 (Se sim) Em qual canal a reclamação foi registrada?**

1. 0800 / SAC
2. Fale Conosco/Fale com a Unimed
3. E-mail
4. Pessoalmente na Unidade da Unimed
5. Ouvidoria.
6. Outro. Especifique: \_\_\_\_\_
7. Não sabe

#### **R4.2. (Se sim) Como avalia a satisfação com a solução dada pela Unimed para as suas reclamações?**

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. NA/Não sabe

### **R5. Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Ribeirão Preto?**

---

**Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.**



Nome completo:	(Confirmar informação do mailing)
Idade:	(Confirmar informação do mailing)
Gênero (NÃO PERGUNTAR):	(Anotar do mailing)
Tipo de plano	(Anotar do mailing)
Perfil do Beneficiário	(Titular/outros)
Cidade	(Confirmar informação do mailing)
Estado	(Confirmar informação do mailing)

**Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.**

**Em nome da UNIMED Ribeirão Preto e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!**

## ANEXO II QUESTIONÁRIO



# ANEXO III TERMO





## ANEXO III TERMO

### ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:

Este termo deverá conter a assinatura do responsável técnico pela pesquisa, estatístico, legalmente habilitado, com registro no Conselho Regional de Estatística, e detalhar sempre que necessário, quaisquer observações que se façam necessárias. Também deverá conter a assinatura do Representante Legal da Operadora perante a ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, Riscila Ciro Batista, (telefone), (e-mail), inscrito(a) no CPF sob o nº 025697369-20, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional nº 9408-A, CONRE-(UF) sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora Unimed Ribeirão Preto (Razão Social), registrada sob o nº 35120-2 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Local e data: 05/04/18

Riscila C. Batista  
Assinatura do Estatístico - Registro Profissional nº 9408-A

E/OU  
Jahui da Cunha  
Assinatura da PJ (se couber) / Nome do Representante, CPF e CNPJ

**03.566.875/0001-43**  
ZOOM AGÊNCIA DE  
PESQUISAS LTDA - EPP  
R. ACYR GUIMARÃES, 436 - Cjs. 401 a 404  
ÁGUA VERDE - CEP 00240-230  
CURITIBA - PR

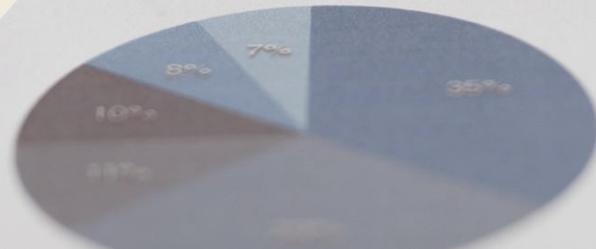


AGÊNCIA DE PESQUISAS

**41.3092-7505**

[www.zoompesquisas.com.br](http://www.zoompesquisas.com.br)

● April ● May ● June ● July ● August ● September



DATE	TIME (MINUTES)	PACE (MINUTES/MILE)
4/1	20.00	10.00
4/3	25.30	11.24
4/10	30.00	12.00
4/12	30.20	12.08
4/14	30.40	12.16
4/16	30.60	12.24
4/18	30.80	12.32
4/20	31.00	12.40
4/22	31.20	12.48
4/24	31.40	12.56
4/26	31.60	12.64
4/28	31.80	12.72
4/30	32.00	12.80