

16 DE ABRIL 2021



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.  
PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS  
PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE (RN 452/2020) / AGÊNCIA  
NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)**

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR TÉCNICO

JOANA PAULA MACHADO - ESTATÍSTICA

**DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED VALE DO CAÍ/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 bacharel em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

CRC (Registro Conselho Regional de Contabilidade do Paraná): PR 078311/O

**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 UNIMED VALE DO CAÍ/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 313211, cadastrada no CNPJ sob n.º 87.306.361/0001-49, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa - RN n.º 452, de 9 de março de 2020 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, realizada pela empresa Allcon Consultoria de Resultados, no período de 14/12/2020 a 18/02/2021.

**3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA**

A **UNIMED VALE DO CAÍ**, 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

→ Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa RN 452

→ Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

→ Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários – SOS -STAT

*Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR  
falecom.kerygma@gmail.com*

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

→Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários – Allcon Consultoria de Resultados

→Questionário - Allcon Consultoria de Resultados

**4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS**

**1- Verificação do questionário utilizado quanto à aderência aos temas obrigatórios.**

Método: avaliação do conjunto completo das questões formuladas com o intuito de observar se contemplam os temas obrigatórios da pesquisa (Item 4.4 do Anexo I - Requisitos e Itens de Verificação, da RN 452), quais sejam: Atenção à saúde, Canais de atendimento e Avaliação geral da operadora.

Após a verificação do questionário utilizado (Anexo 1) constatou-se que o instrumento de coleta de informações utilizado na presente pesquisa **contempla de modo suficiente os temas obrigatórios**, além de atender interesses informacionais específicos da operadora Unimed Vale do Caí/RS.

O questionário é composto por 20 questões numeradas, sendo que uma delas (q.15) é desdobrada em 16 subquestões e outra, (q.17) subdividida em duas, totalizando assim na prática 36 questões.

Na distribuição das questões segundo os temas abordados (Quadro 01), 11 delas fazem a apreciação da “atenção à saúde”, 11 verificam aspectos relacionados aos “canais de atendimento”, 5 tratam da “avaliação geral” da operadora e 9 abordam outros temas de interesse específico de interesse da Unimed Vale do Caí/RS.

Quadro 1 – Distribuição das questões segundo os temas obrigatórios de pesquisa.

Atenção à Saúde	Canais de Atendimento da Operadora	Avaliação Geral	Temas avulsos
q1*	q6*	q9*	q11
q2*	q7*	q10*	q12
q3*	q8*	q14	q13
q4*	q15e	q17a	q15k1
q5*	q15g	q17b	q15k2
q15a	q15h		q16
q15b	q15i		q18
q15c	q15j		q19
q15d	q15l		q20
q15f	q15m		
q15k	q15n		

# KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

## Consultoria Educação Pesquisa Inovação

\* Questões padrão ANS/IDSS

### 2- Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.

A) Método: Escuta analítica de 60 entrevistas das 396 realizadas<sup>1</sup> tendo como parâmetro comparativo o questionário utilizado na pesquisa fornecido pela Unimed Vale do Caí, contendo 36 perguntas (questões e subquestões). Assim sendo, foram ouvidas aplicações de 2160 questões.

Para a verificação da fidedignidade das respostas e consistência do banco de dados da pesquisa, parte-se da avaliação da conformidade na aplicação do questionário e registro das respostas dadas pelos entrevistados, para tanto foi utilizado um conjunto de critérios de avaliação, a saber:

- **Integridade da pergunta**: se refere a exatidão na colocação de cada questão e alternativas de respostas para o entrevistado tomando por base o questionário utilizado;

- **Neutralidade**: diz respeito a ausência de qualquer interferência por parte do entrevistador que possa gerar alguma influência indevida ou viés na resposta do entrevistado;

- **Validação do registro**: trata da verificação da efetiva correspondência entre a resposta dada pelo entrevistado e o registro da resposta no banco de dados da pesquisa. Nesse critério a *não conformidade* pode ser atestada tanto pela divergência entre resposta e registro, quanto pelo registro feito a partir de uma dedução por parte do entrevistador sem que o entrevistado manifeste claramente sua resposta.

A identificação de uma *não conformidade* em qualquer um dos três critérios na escuta de uma questão, implica em considerar a questão integralmente não conforme para fins de cálculo do “Índice de Conformidade do Banco de dados - ICBD”.

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de questões conformes}}{\text{n.º total de questões ouvidas}}$$

- n.º de questões conformes → é o número total de questões verificadas menos a quantidade de questões com alguma *não conformidade*, segundo os critérios de integridade, neutralidade e validação;

- n.º total de questões ouvidas → número total de entrevistas ouvidas multiplicado por 36 (número de questões do questionário). Nesse caso específico, 2160 questões.

### Resultados:

Após a escuta das 2160 questões, foram identificadas em 17 delas alguma *não conformidade* (Tabela 1).

<sup>1</sup> Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 15% do total como parâmetro inicial. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% das questões avaliadas, o número de escutas passa a ser de 197, o que leva a um erro amostral de 5% ao grau de confiança de 95%.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Tabela 1 – Índice de conformidade da pesquisa

Atenção à Saúde		Canais de Atendimento da Operadora		Avaliação Geral		Temas avulsos	
Questões *	Nº de Não Conf.	Questões *	Nº de Não Conf.	Questões *	Nº de Não Conf.	Questões *	Nº de Não Conf.
q1*	3	q6*	0	q9*	1	q11	0
q2*	1	q7*	1	q10*	0	q12	1
q3*	1	q8*	0	q14	0	q13	0
q4*	1	q15e	0	q17a	4	q15k1	0
q5*	3	q15g	0	q17b	0	q15k2	0
q15a	0	q15h	0			q16	0
q15b	0	q15i	0			q18	0
q15c	0	q15j	1			q19	0
q15d	0	q15l	0			q20	0
q15f	0	q15m	0				
q15k	0	q15n	0				
<b>Total</b>				<b>17</b>			
<b>ICBD</b>				<b>99,21%</b>			

Considerando que o ICBD calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 99,21%<sup>2</sup> (superior a 98%), pode-se afirmar que o banco de dados da pesquisa é consistente e que os registros nele contidos são fidedignos às respostas dadas pelos respondentes, portanto as inconsistências detectadas têm um impacto irrelevante para o resultado geral da pesquisa.

B- 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.

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Vale do Caí, foi realizado o processamento das informações para

<sup>2</sup> A escuta de 60 entrevistas (15% do total) foi considerada suficiente, pois o ICBD calculado foi igual ou superior a 98%, indicando não haver necessidade da ampliação da quantidade de entrevistas ouvidas.

## **KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela Interpreta Pesquisa e Consultoria de Mercado.

A tabela 2 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que as mínimas distorções identificadas derivam de procedimentos de arredondamento presentes nos resultados contidos no relatório. Em nenhum caso foram constatadas diferenças que excedessem a meio ponto percentual. Portanto, tais distorções são irrelevantes e não comprometem os resultados apresentados.

Tabela 2: Comparação entre os resultados gerais apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados



**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas válidas (%)			
<b>Questão 1</b>			
1.Sempre	46,00	46,21	0,21
2. A maioria das vezes	10,00	10,35	0,35
3.Às vezes	24,00	24,24	0,24
4.Nunca	1,00	0,76	0,24
5. Não procurou cuidados	16,00	16,41	0,41
6.Não sabe/não lembra	2,00	2,02	0,02
<b>Questão 2</b>			
1.Sempre	34,00	33,84	0,16
2. A maioria das vezes	5,00	5,30	0,30
3.Às vezes	6,00	5,81	0,19
4.Nunca	1,00	1,26	0,26
5. Não procurou cuidados	52,00	52,02	0,02
6.Não sabe/não lembra	2,00	1,77	0,23
<b>Questão 3</b>			
1.Sim	26,00	26,26	0,26
2.Não	67,00	67,42	0,42
3.Não sabe/não lembra	6,00	6,31	0,31
<b>Questão 4</b>			
1.Muito Bom	35,00	35,44	0,44
2.Bom	45,00	44,81	0,19
3.Regular	9,00	8,61	0,39
4.Ruim	1,00	0,51	0,49
5.Muito Ruim	1,00	0,76	0,24
5. Não procurou cuidados	9,00	9,37	0,37
7. Não sabe/não lembra	1,00	0,51	0,49
<b>Questão 5</b>			
1.Muito Bom	17,00	16,92	0,08
2.Bom	43,00	42,68	0,32
3.Regular	12,00	11,62	0,38
4.Ruim	2,00	2,02	0,02
5.Muito Ruim	0,00	0,25	0,25
6. Nunca acessou a lista	22,00	22,22	0,22
7. Não sabe/não lembra	4,00	4,29	0,29

continua...

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas válidas (%)			
<b>Questão 6</b>			
1.Muito Bom	21,00	21,17	0,17
2.Bom	46,00	45,92	0,08
3.Regular	6,00	6,38	0,38
4.Ruim	1,00	0,51	0,49
5.Muito Ruim	1,00	0,77	0,23
6. Não acessou	20,00	19,64	0,36
7. Não sabe/não lembra	6,00	5,61	0,39
<b>Questão 7</b>			
1.Sim	10,00	9,74	0,26
2.Não	7,00	6,67	0,33
3. Não reclamou	82,00	81,79	0,21
4.Não sabe/não lembra	2,00	1,79	0,21
<b>Questão 8</b>			
1.Muito Bom	14,00	13,55	0,45
2.Bom	23,00	23,27	0,27
3.Regular	7,00	6,65	0,35
4.Ruim	1,00	0,77	0,23
5.Muito Ruim	1,00	0,77	0,23
6. Nunca preencheu	43,00	43,22	0,22
7. Não sabe/não lembra	12,00	11,76	0,24
<b>Questão 9</b>			
1.Muito Bom	34,00	33,85	0,15
2.Bom	50,00	49,74	0,26
3.Regular	12,00	11,79	0,21
4.Ruim	1,00	1,03	0,03
5.Muito Ruim	0,00	0,00	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	4,00	3,59	0,41
<b>Questão 10</b>			
1.Definitivamente recomendaria	10,00	10,00	0,00
2.Recomendaria	69,00	68,72	0,28
3.Indiferente	0,00	0,00	0,00
4.Recomendaria com Ressalvas	14,00	14,10	0,10
5.Não recomendaria	4,00	3,85	0,15
6.Não sabe, não tem como avaliar	3,00	3,33	0,33
<b>Questão 11</b>			
1.Sim	61,00	60,61	0,39
2.Não	37,00	37,12	0,12
3.Não Respondeu	2,00	2,27	0,27
<b>Questão 12</b>			
1.Muito Satisfeito	15,00	14,65	0,35
2.Satisfeito	38,00	38,13	0,13
3.Parcialmente Satisfeito	3,00	3,03	0,03
4.Insatisfeito	3,00	2,53	0,47
5.Insatisfeito	1,00	0,76	0,24
6.Não Sabe	1,00	1,01	0,01
7.Não Respondeu	40,00	39,90	0,10



**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas válidas (%)			
<b>Questão 13</b>			
1.Saúde	37,03	37,00	0,03
2.Segurança	8,27	8,30	0,03
3.Hospital	6,40	6,40	0,00
4.Outros	48,30	48,30	0,00
<b>Questão 14</b>			
1.Nota 0 - Não Recomendaria	1,05	1,05	0,00
2.Nota 1	0,26	0,26	0,00
3.Nota 2	0,00	0,00	0,00
4.Nota 3	0,26	0,26	0,00
5.Nota 4	0,79	0,79	0,00
6.Nota 5	3,68	3,68	0,00
7.Nota 6	4,21	4,21	0,00
8.Nota 7	7,11	7,11	0,00
9.Nota 8	25,26	25,26	0,00
10.Nota 9	20,79	20,79	0,00
11.Nota 10 - Recomendaria	36,58	36,58	0,00
<b>Questão 15a</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,26	0,26	0,00
2.Insatisfeito	1,32	1,32	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	7,37	7,37	0,00
4.Satisfeito	38,42	38,42	0,00
5.Muito Satisfeito	44,47	44,47	0,00
6.Não se aplica	8,16	8,16	0,00
<b>Questão 15b</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,79	0,79	0,00
2.Insatisfeito	1,85	1,85	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	11,87	11,87	0,00
4.Satisfeito	37,20	37,20	0,00
5.Muito Satisfeito	36,68	36,68	0,00
6.Não se aplica	11,61	11,61	0,00
<b>Questão 15c</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,79	0,79	0,00
2.Insatisfeito	0,53	0,53	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	3,17	3,17	0,00
4.Satisfeito	35,36	35,36	0,00
5.Muito Satisfeito	54,62	54,62	0,00
6.Não se aplica	5,54	5,54	0,00
<b>Questão 15d</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,53	0,53	0,00
2.Insatisfeito	2,92	2,92	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	6,90	6,90	0,00
4.Satisfeito	37,93	37,93	0,00
5.Muito Satisfeito	47,75	47,75	0,00
6.Não se aplica	3,98	3,98	0,00
<b>Questão 15e</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,53	0,53	0,00
2.Insatisfeito	1,85	1,85	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	3,96	3,96	0,00
4.Satisfeito	34,30	34,30	0,00
5.Muito Satisfeito	45,12	45,12	0,00
6.Não se aplica	14,25	14,25	0,00

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas válidas (%)			
<b>Questão 15f</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,00	0,00	0,00
2.Insatisfeito	0,26	0,26	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	3,69	3,69	0,00
4.Satisfeito	20,84	20,84	0,00
5.Muito Satisfeito	30,34	30,34	0,00
6.Não se aplica	44,85	44,85	0,00
<b>Questão 15g</b>			
1.Muito Insatisfeito	4,76	4,76	0,00
2.Insatisfeito	7,14	7,14	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	19,31	19,31	0,00
4.Satisfeito	32,01	32,01	0,00
5.Muito Satisfeito	31,48	31,48	0,00
6.Não se aplica	5,29	5,29	0,00
<b>Questão 15h</b>			
1.Muito Insatisfeito	1,06	1,06	0,00
2.Insatisfeito	2,12	2,12	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	8,47	8,47	0,00
4.Satisfeito	45,77	45,77	0,00
5.Muito Satisfeito	36,77	36,77	0,00
6.Não se aplica	5,82	5,82	0,00
<b>Questão 15i</b>			
1.Muito Insatisfeito	1,86	1,86	0,00
2.Insatisfeito	0,53	0,53	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	2,39	2,39	0,00
4.Satisfeito	15,43	15,43	0,00
5.Muito Satisfeito	13,56	13,56	0,00
6.Não se aplica	66,22	66,22	0,00
<b>Questão 15j</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,80	0,80	0,00
2.Insatisfeito	0,27	0,27	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	2,39	2,39	0,00
4.Satisfeito	18,04	18,04	0,00
5.Muito Satisfeito	18,04	18,04	0,00
6.Não se aplica	60,48	60,48	0,00
<b>Questão 15k</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,27	0,27	0,00
2.Insatisfeito	0,53	0,53	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	7,43	7,43	0,00
4.Satisfeito	33,69	33,69	0,00
5.Muito Satisfeito	36,60	36,60	0,00
6.Não se aplica	21,49	21,49	0,00
<b>Questão 15l</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,27	0,27	0,00
2.Insatisfeito	0,80	0,80	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	3,20	3,20	0,00
4.Satisfeito	18,40	18,40	0,00
5.Muito Satisfeito	14,67	14,67	0,00
6.Não se aplica	62,67	62,67	0,00

continua...

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

PERGUNTAS	... Conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
	Percentual respostas válidas (%)		
<b>Questão 15m</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,27	0,27	0,00
2.Insatisfeito	0,00	0,00	1,34
3.Parcialmente Satisfeito	1,34	1,34	9,89
4.Satisfeito	11,23	11,23	0,80
5.Muito Satisfeito	12,03	12,03	63,10
6.Não se aplica	75,13	75,13	75,13
<b>Questão 15n</b>			
1.Muito Insatisfeito	0,80	0,80	0,00
2.Insatisfeito	0,53	0,53	0,00
3.Parcialmente Satisfeito	4,28	4,28	0,00
4.Satisfeito	20,05	20,05	0,00
5.Muito Satisfeito	23,80	23,80	0,00
6.Não se aplica	50,53	50,53	0,00
<b>Questão 16 (múltipla)</b>			
1.Segurança	35,92	35,90	0,02
2.Qualidade dos Médicos	33,51	33,50	0,01
3.Serviços de hospitalização	32,71	32,70	0,01
<b>Questão 17a</b>			
1.Discordo Totalmente	40,32	40,32	0,00
2.Discordo	42,20	42,20	0,00
3.Nem Concordo e Nem discordo	12,10	12,10	0,00
4.Concordo	4,03	4,03	0,00
5.Concordo Totalmente	1,34	1,34	0,00
6.Não se aplica	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 17b</b>			
1.Discordo Totalmente	0,54	0,54	0,00
2.Discordo	2,69	2,69	0,00
3.Nem Concordo e Nem discordo	6,18	6,18	0,00
4.Concordo	47,85	47,85	0,00
5.Concordo Totalmente	42,74	42,74	0,00
6.Não se aplica	0,00	0,00	0,00
<b>Questão 18</b>			
1.Sim	20,49	20,49	0,00
2.Não	76,01	76,01	0,00
3.Não Sabe	3,50	3,50	0,00
<b>Questão 19 (múltipla)</b>			
1.Cobertura Insuficiente	26,32	26,30	0,02
2.Atendimento Médico	23,68	23,70	0,02
3.Burocracia	23,68	23,70	0,02
<b>Questão 20 (itens mais citados)</b>			
1.Valores/Preços elevados	11,72	11,70	0,02
2.Continuar o Bom Trabalho	10,26	10,30	0,04
3.Bom atendimento	7,33	7,30	0,03

**Conclusão sobre a fidedignidade das respostas**

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Conformidade do Banco de Dados (ICBD) de 99,21 %, 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 que foram atestados como corretos mediante procedimentos de recálculo.

3- **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, 2020)<sup>3</sup> para a condução da pesquisa.

A- **Método:** escuta em 60 das 396 entrevistas realizadas.

**Itens de verificação** para a avaliação da correção 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.

**Resultados:**

Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas, e quatro de cinco itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 3). Ressalva-se o fato de os entrevistados não terem sido comunicados sobre um possível contato posterior para fins de garantia da qualidade e auditoria da pesquisa, contudo entende-se imprecisão procedimental não compromete a legitimidade da pesquisa.

<sup>3</sup> 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, 2020. Disponível em: [www.ans.gov.br/images/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_satisfa%C3%A7%C3%A3o\\_r5\\_1\\_.pdf](http://www.ans.gov.br/images/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfa%C3%A7%C3%A3o_r5_1_.pdf)

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Tabela 3: 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

B- Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa;

Itens de verificação: Presença nos referidos documentos dos elementos mínimos necessários segundo Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

Resultados:

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.

Ainda, consta na Nota Técnica, conforme exigência da ANS, o Quadro 1 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 – Controle do mailing

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

Fonte: ALLCON CONSULTORIA DE RESULTADOS, 2020 E SOS-STAT, 2020<sup>4</sup>

No **Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pela empresa Allcon Consultoria de Resultados foram identificados todos os itens requisitados.

<sup>4</sup>ALLCON. Relatório de pesquisa quantitativa Satisfação dos Beneficiários da Unimed Vale do Cai 2020 – IDSS. MARCELO, Andrei. Nota Técnica - Satisfação dos beneficiários Unimed Vale do Cai, SOS-Stat, 2020.

**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 às diretrizes fundamentais estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, (ANS, 2020). 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, 2020).

- 4- **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 documento sobre a metodologia de geração da amostra da pesquisa de satisfação de beneficiários produzido pela área técnica da operadora com o intuito de orientar o processo de amostragem e coleta de dados realizado pela empresa de pesquisa e comparação com o perfil da amostra efetivamente entrevistada na 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 a cidade ao qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 4 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa apresenta uma pequena concentração de respondentes do sexo feminino, menos de dois pontos percentuais acima do erro amostral, contudo considera-se que a justificativa presente na Nota Técnica é pertinente e válida. Assim sendo, conclui-se que apesar da discreta concentração identificada, a amostra é representativa e pode ser considerada equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Vale do Caí.

Tabela 4: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados calculados a partir do reprocessamento dos dados

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

ESTRATOS	Base de Beneficiários da Unimed do Vale do Caí	Beneficiários Entrevistados na Pesquisa		Diferença
	(%)	(quantidade)	(%)	
<b>Gênero</b>				
Feminino	57,96	257	64,90	6,94
Masculino	42,04	139	35,10	6,94
<b>Faixa Etária</b>				
De 18 a 25 anos	11,38	33	8,33	3,05
De 26 a 35 anos	21,95	86	21,72	0,23
De 36 a 45 anos	23,66	87	21,97	1,69
De 46 a 55 anos	17,90	76	19,19	1,29
De 56 a 65 anos	13,07	57	14,39	1,32
De 66 a 75 anos	7,22	41	10,35	3,14
76 ou mais	4,82	16	4,04	0,78
<b>Cidade</b>				
Montenegro	62,67	257	64,90	2,23
Outras Cidades	37,33	139	35,10	2,23

**Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista**

Com base nos procedimentos de análise documental do planejamento amostral e dos resultados da pesquisa apresentados, conclui-se que o conjunto dos beneficiários entrevistados, apesar de uma discreta concentração de respondentes do sexo feminino, é fidedigno e representa o perfil geral dos beneficiários da Unimed Vale do Caí.

kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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

**OPERADORA:  
UNIMED VALE DO CAÍ/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE  
LTDA**

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED VALE DO CAÍ/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 313211, cadastrada no CNPJ sob nº 87.306.361/0001-49, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa - RN nº 452, de 9 de março de 2020 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, realizada pela empresa Allcon Consultoria de Resultados.

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:

- As respostas contidas no banco de dados e sintetizadas no relatório de pesquisa são fidedignas e representam as opiniões proferidas pelos beneficiários da operadora Unimed Vale do Caí/RS entrevistados.
- A pesquisa realizada pela operadora Unimed Vale do Caí/RS possui aderência ao escopo do planejamento e às diretrizes fundamentais para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.
- A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Vale do Caí/RS.



**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Vale do Cai/RS**, desenvolvido pela Allcon Consultoria, no período de 14/12/2020 a 18/02/2021.

Curitiba, 16 de abril de 2021.

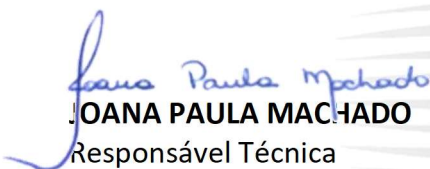


**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

Diretor Técnico

CPF: 874.049.749-68

CRC (Registro Conselho Regional de Contabilidade do Paraná): PR 078311/O



**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**

**AUDITORIA INDEPENDENTE**

**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 RN 452 utilizado na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários-  
2020 -**

**PERGUNTAS PESQUISA USUÁRIOS 2020**

**IMPORTANTE: A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários com 18 anos ou mais de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Beneficiários menores de 18 anos devem ser excluídos da população-alvo antes do sorteio da amostra.**

**A. ATENÇÃO À SAÚDE**

- 1) Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?  
 Sempre  
 A maioria das vezes  
 Às vezes  
 Nunca  
 Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde  
 Não sei/não me lembro
- 2) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?  
 Sempre  
 A maioria das vezes  
 Às vezes  
 Nunca  
 Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata  
 Não sei/não me lembro
- 3) Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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?  
 Sim  
 Não  
 Não sei/não me lembro
- 4) Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?  
 Muito bom  
 Bom  
 Regular  
 Ruim  
 Muito ruim  
 Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde  
 Não sei/não me lembro

## KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- 5) Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?
- Muito bom
  - Bom
  - Regular
  - Ruim
  - Muito ruim
  - Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
  - Não sei

### B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

- 6) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?
- Muito bom
  - Bom
  - Regular
  - Ruim
  - Muito ruim
  - Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde
  - Não sei/não me lembro
- 7) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?
- Sim
  - Não
  - Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
  - Não sei/não me lembro
- 8) Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?
- Muito bom
  - Bom
  - Regular
  - Ruim
  - Muito ruim
  - Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
  - Não sei/não me lembro

### C. AVALIAÇÃO GERAL

- 9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?
- Muito bom
  - Bom
  - Regular
  - Ruim
  - Muito ruim
  - Não sei/não tenho como avaliar

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- 10) O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?  
 Definitivamente Recomendaria  
 Recomendaria  
 Indiferente  
 Recomendaria com Ressalvas  
 Não Recomendaria  
 Não sei/não tenho como avaliar

**PERGUNTAS ADICIONAIS (que não fazem parte do rol de perguntas mínimas estabelecidas pela ANS).**

**(O entrevistado deverá ser alertado sobre a existência de perguntas adicionais, que não fazem parte do rol de perguntas mínimas estabelecidas pela ANS.)**

- 11) Nesse período, você precisou pedir a autorização da Unimed, para realizar exames ou procedimentos médicos?  
 Sim  
 Não

- 12) Qual o seu grau de satisfação com o atendimento da Unimed, durante a solicitação desta autorização?  
 Muito satisfeito  
 Satisfeito  
 Parcialmente satisfeito  
 Insatisfeito  
 Muito insatisfeito  
 Não se aplica (não sabe ou não quer opinar)

- 13) Quando eu lhe digo UNIMED, qual a primeira palavra que lhe vem na cabeça?  
 Espontânea
- 

- 14) Numa escala de 0 a 10 (onde 0 é não recomendaria e 10 é certamente recomendaria), o quanto você recomendaria a Unimed Vale do Caí para um amigo? (FAZER NPS)**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 15) Agora vou citar alguns itens da Unimed Vale do Caí e gostaria que avaliasse seu grau de satisfação em relação a eles, utilizando a mesma escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito, 2 é Insatisfeito, 3 Nem Satisfeito nem Insatisfeito, 4 é Satisfeito e 5 Muito Satisfeito.

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Parcialmente Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe	Não se aplica
15a) Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí							
15b) Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí							
15c) Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)							
15d) Atendimento médico							
15e) Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí							

# KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

## Consultoria Educação Pesquisa Inovação

15f) Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí							
15g) Facilidade no agendamento de consultas							
15h) Facilidade no agendamento de exames							
15i) Facilidade no agendamento de consultas pela Central de Consultas							
15j) Facilidade no agendamento de exames pela Central de Consultas							
15k) Atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí (Se muito insatisfeito ou insatisfeito, identificar o principal motivo e onde foi)							

15k1 e 15k2) Qual o principal motivo e aonde foi o atendimento? Para quem disse estar Insatisfeito ou Muito Insatisfeito com o atendimento na Rede Credenciada da Unimed – Espontânea

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Parcialmente Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe	Não se aplica
15l) Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Site							
15m) Qualidade no canal de atendimento: Redes Sociais							
15n) Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Serviço de Relacionamento com o Cliente							

16) Por quais motivos você possui um plano de saúde? Múltipla

- Agilidade no atendimento
- Atendimento diferenciado
- Doença na família
- Emergência
- Exames
- Qualidade dos médicos
- Segurança
- Serviços de hospitalização
- Não Sabe
- Outro, qual?

Se 'Outro, qual?' indique: \_\_\_\_\_

17) Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 é Discordo Totalmente, 2 é Discordo, 3 Nem Concordo Nem Discordo, 4 é Concordo e 5 é Concordo Totalmente, qual seu grau de concordância em relação à Unimed Vale do Caí?

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo, Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Não sabe	Não Se aplica
17a) Pretendo trocar de plano de saúde no próximo ano							
17b) Sinto-me seguro em possuir o plano de saúde da Unimed.							

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*



kerygma

**Consultoria Educação Pesquisa Inovação**

## **KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

18) Você já teve alguma dificuldade na utilização do seu plano?

- Sim
- Não
- Não sabe

19) Se sim, quais as dificuldades? Múltipla

- Atendimento administrativo
- Atendimento médico
- Atendimento na recepção
- Burocracia
- Cobertura insuficiente
- Liberação de Exames
- Repasse de informações incorretas
- Valores/Taxas
- Não Sabe
- Outro, qual?

Se 'Outro, qual?' indique:

20) Gostaria de deixar um comentário final para Unimed? Espontânea.



