

18 DE FEVEREIRO DE 2022



RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR EXECUTIVO  
JOANA PAULA MACHADO – DIRETORA DE PESQUISA | ESTATÍSTICA  
DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED VALE DIO 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

**RESPONSÁVEL TÉCNICA:**

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

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



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

**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 nº 87.306.361/0001-49 e, de acordo com as diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020)<sup>1</sup>, realizada pela empresa 121 Labs, no período de 02/12/2021 a 06/01/2022.**

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

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

- a. Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
  - Base de Respostas pesquisa IDSS Ano base 2021 Unimed Vale do Caí
  - Amostra Utilizada Unimed Vale do Caí para Auditar IDSS 2021 2
- b. Banco de dados de todos os Beneficiários;
  - Base de Beneficiários Enviada pela Unimed Vale do Caí 2
- c. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
  - IDSS\_Unimed\_Vale\_do\_Caí\_V2
- d. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários
  - 14301\_IDSS\_Unimed\_Vale\_do\_Caí + Adicionais
- e. Convite direcionado aos beneficiários selecionados na amostra e link de acesso ao formulário da pesquisa on-line a eles disponibilizados.

**Manuseio dos materiais e segurança das informações:**

Conforme código de ética que rege a atividade de pesquisa de opinião e de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados confidenciais e sigilosos e sua utilização se restringe exclusivamente às atividades inerentes à prestação de serviço de auditoria em pesquisa.

Antes do início de qualquer atividade de auditoria o banco de todos os beneficiários é convertido em um banco de dados anonimizado. Essa operação é realizada pela auditora responsável.

---

<sup>1</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\\_satisfaca%C3%A7%C3%A3o\\_r5\\_\\_1\\_.pdf](http://www.ans.gov.br/images/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfaca%C3%A7%C3%A3o_r5__1_.pdf)

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

O banco de dados dos entrevistados, assim como o de todos os beneficiários (após a anonimização), têm o seu acesso restrito ao diretor técnico da empresa e à auditora responsável.

Os materiais “a” e “b” elencados anteriormente serão apagados dos computadores dos profissionais atuantes na auditoria, bem como, serão excluídos das pastas de compartilhamento virtual utilizadas após o aceite das entregas (Relatório e parecer da auditoria independente em pesquisa) para a Unimed Vale do Caí.

**4- PARÂMETROS BÁSICOS DA PESQUISA:**

- **Tamanho da amostra: 540 beneficiários**
- **Questionário padrão IDSS (10 questões) + questionário adicional (elaboração OPS) – 2 perguntas.**
- **Técnica coleta de informações: Computer-Assisted Web Interviewing – CAWI (entrevista por computador)**

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

**1- Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.**

Método: Por esse método de entrevista, os entrevistados ao responder autonomamente o questionário (formulário eletrônico) alimentam diretamente o banco de dados, sem qualquer intervenção posterior. Segundo a empresa responsável pela pesquisa, “para cada beneficiário apto [a participar como respondente] é gerado um identificador interno único e um link, garantindo que todas as respostas deste beneficiário sejam atreladas a ele”.

Todas as respostas geradas através destes links, são armazenadas em um banco de dados até a finalização das coletas

Para garantir a fidedignidade das respostas, dado que o sistema utilizado não gera como *output* a possibilidade de visualização individual das respostas separadamente do banco de dados, buscou-se adicionalmente verificar a efetiva participação dos respondentes. Para tanto, foi realizado contato via plataforma de mensagem com 81 beneficiários entrevistados (15% dos respondentes) a fim de confirmar a sua participação.

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

Além disso, no processo de auditoria foi realizada a simulação de todas as atividades realizadas pelo beneficiário respondente, desde o recebimento do convite para participação na pesquisa até o acesso e envio de respostas por meio do formulário eletrônico.

No contexto da avaliação da fidedignidade das respostas, pela simulação pode-se avaliar a **integridade da pergunta**, ou seja, a exatidão na apresentação de cada questão e alternativas de respostas para o entrevistado tomando por base o questionário padrão ANS e mais duas questões adicionais elaboradas pela Operadora.

Resultados:

Para a realização de 81 contatos em meio aos 540 entrevistados, inicialmente foram selecionados, por meio de sorteio, dois subconjuntos de 81 entrevistados. Esgotados todos os contatos do primeiro subconjunto, obteve-se apenas 62 respostas. Seguindo o mesmo procedimento, foram realizados mais 40 contatos, provenientes do segundo subconjunto, para o alcance das 19 respostas necessárias para a complementação do conjunto de 81 verificações. O controle relativo aos procedimentos para a confirmação de participação na pesquisa pode ser verificado na tabela 01.

Em relação aos resultados provenientes deste procedimento, a tabela 02 mostra que, apesar de um número significativo de contatados afirmarem não terem lembrança de sua participação, as respostas contidas no banco de dados são fidedignas às opiniões dos respondentes.

Considerando o lapso temporal transcorrido entre a aplicação da pesquisa e a realização da auditoria há que se relevar as incertezas quanto a sua efetiva.

Além disso, apenas duas não conformidades foram localizadas e dizem respeito, possivelmente, a inconsistência na atualização de cadastro da operadora, uma vez que o respondente, mesmo sendo também beneficiário do plano de saúde, se identifica como parente próximo à pessoa descrita no banco de dados como a pessoa entrevistada na pesquisa.

Entende-se que as não conformidades observadas não comprometem o resultado geral da pesquisa.

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

Tabela 01 – Controle contatos para confirmação de entrevistas

Controle de Contatos	n.	(%)
Total de entrevistas na pesquisa	540	100,0
Total de tentativas de contatos	121	22,4
Total de contatos efetivados	81	15,0

Tabela 02 – Confirmação de participação na pesquisa

Contatos Efetivados	n.	(%)
Tem certeza de que participou	73	90,1
Não Lembra de ter participado	6	7,4
Participou em nome de familiar	2	2,5
Não participou	0	0
Total de contatos efetivados	81	100

**Conclusão sobre a fidedignidade das respostas**

Com base na simulação da pesquisa realizada e nos contatos efetuados com a finalidade de confirmar a participação dos respectivos respondentes é possível 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.

- 2- **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).

**Método:** análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; Simulação dos procedimentos de pesquisa conforme já descrito no item 1 das atividades de auditoria, para verificação quanto as diretrizes determinadas pela ANS referentes à aplicação da pesquisa.

**Itens de verificação** para a avaliação da correção da condução da pesquisa

- **participação voluntária do beneficiário:** inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **informação sobre diretrizes ANS:** beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

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

- **informação sobre posterior contato:** beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **utilização dos dados:** totalidade dos beneficiários informados sobre a finalidade das respostas obtidas nas entrevistas.
- **Inserção de questões complementares no questionário:** totalidade dos beneficiários informados sobre a complementariedade das questões, seu objetivo, e a distinção em relação ao padrão ANS.

Resultados:

Os itens de verificação foram avaliados pela análise do convite para a participação na pesquisa, bem como, pela estrutura e forma do formulário *on-line* (anexo 1) de entrevista com os beneficiários do plano de saúde.

Após a participação como respondente, de forma simulada, da pesquisa, constatou-se que os entrevistados não recebem a informação sobre a possibilidade de um contato posterior para efeitos de confirmação e auditoria da pesquisa. Da mesma forma, não é explicitado ao respondente o uso e garantia de sigilo que será dado às informações que serão coletadas. Portanto, resta insuficiente o atendimento à diretriz 4-n do documento técnico da ANS, que diz: "O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior."

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, 2020).

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 éticos e de qualidade em pesquisa.

No **Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pela empresa 121 Labs foram identificados todos os itens requisitados, incluindo todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

Na **Nota Técnica**, está presente conforme exigência da ANS, a figura 1 que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa e demonstra

## KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

### Consultoria Educação Pesquisa Inovação

a utilização adequada de Códigos de Controle Operacional (CCO) por parte da empresa de pesquisa.

#### Figura 1 – Controle do mailing

Dos 29835 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Vale do Caí /RS - Coop. de Assistência à Saúde LTDA, foram contactados 9001 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 540 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 6,00% (opt in: i/(Total de Contactados)) :

- i) Questionário Concluído: 540
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 91
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 71
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 8299
- v) Outros: 0

Fonte: 121 Labs, 2022<sup>2</sup>

#### Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Com base nos procedimentos de análise e verificação a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e segue as principais diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020). A única ressalva refere-se ao atendimento insuficiente do item 4-n do referido documento.

- 3- **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 estatística descritiva do banco de dados de beneficiários cedido pela Unimed Vale do Caí/RS e comparação com o perfil da amostra (utilizando fator de ponderação) 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.

<sup>2</sup>121 Labs. Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários da Unimed Vale do Caí. 2022 (documento interno)

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

- **comparação da proporção em relação à titularidade** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação ao tipo de plano** 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 3 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa não apresenta nenhuma concentração indevida em nenhum dos estratos considerados.

Conclui-se, portanto, que se trata de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Vale do Caí/RS.

Tabela 3: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Base de Beneficiários da Unimed Vale do Caí - RS	Beneficiários Entrevistados na Pesquisa (Dados ponderados*)		Diferença
	(%)	(quantidade)	(%)	
<b>Gênero</b>				
Feminino	52,22	282	52,22	0,00
Masculino	47,78	258	47,78	0,00
<b>Faixa Etária</b>				
De 18 a 28 anos	20,31	109	20,31	0,00
De 29 a 33 anos	12,02	65	12,02	0,00
De 34 a 38 anos	13,46	73	13,46	0,00
De 39 a 43 anos	12,43	67	12,43	0,00
De 44 a 48 anos	9,18	50	9,18	0,00
De 49 a 53 anos	8,28	44	8,28	0,00
De 54 a 58 anos	7,42	40	7,42	0,00
59 anos ou mais	16,90	92	16,90	0,00
<b>Titularidade</b>				
Titular	82,31	444	82,31	0,00
Dependente	17,69	96	17,69	0,00
<b>Tipo de Plano</b>				
Com participação	5,88	32	5,88	0,00
Sem participação	94,12	508	94,12	0,00
<b>Cidade</b>				
Montenegro	43,30	234	43,30	0,00
Outras Cidades	56,70	306	56,70	0,00

\* Dados Ponderados: Uso do fator de ponderação dos dados como critério para equilibrar a representatividade da amostra nos estratos.

**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 é fidedigno e comparável em relação ao perfil geral dos beneficiários da Unimed Vale do Caí/RS.**

**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.

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/RS, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela 121 Labs.

A tabela 4 evidencia os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica do questionário. Observa-se que as mínimas distorções identificadas derivam de procedimentos de arredondamento, sobretudo em função da aplicação de fator de ponderação (pesos) da amostra que refletem no cálculo dos resultados. Portanto, tais distorções são irrelevantes e não comprometem os resultados apresentados.

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

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

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados (Dados ponderados*)	Diferença
	Percentual respostas válidas (%)		
<b>Confirmação</b>			
<b>Questão 1</b>			
1. Sim	100,00	100,00	0,00
<b>Atenção à Saúde</b>			
<b>Questão 2</b>			
1.Sempre	51,72	51,59	0,13
2. A maioria das vezes	22,87	22,95	0,08
3.Às vezes	16,21	16,25	0,04
4.Nunca	0,37	0,37	0,00
5. Não procurou cuidados	7,59	7,61	0,02
6.Não sabe/não lembra	1,24	1,23	0,01
<b>Questão 3</b>			
1.Sempre	43,06	43,07	0,01
2. A maioria das vezes	14,18	14,19	0,01
3.Às vezes	8,06	8,10	0,04
4.Nunca	5,42	5,43	0,01
5. Não procurou cuidados	27,59	27,52	0,07
6.Não sabe/não lembra	1,69	1,68	0,01
<b>Questão 4</b>			
1.Sim	21,67	21,67	0,00
2.Não	67,94	67,91	0,03
3.Não sabe/não lembra	10,39	10,42	0,03
<b>Questão 5</b>			
1.Muito Bom	44,65	44,62	0,03
2.Bom	38,01	38,08	0,07
3.Regular	8,69	8,68	0,01
4.Ruim	1,65	1,64	0,01
5.Muito Ruim	0,93	0,93	0,00
5. Não procurou cuidados	5,18	5,16	0,02
7. Não sabe/não lembra	0,89	0,89	0,00

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	22,98	23,09	0,11
2.Bom	41,03	40,96	0,07
3.Regular	17,27	17,27	0,00
4.Ruim	3,44	3,44	0,00
5.Muito Ruim	1,85	1,84	0,01
6. Nunca acessou a lista	12,17	12,14	0,03
7. Não sabe/não lembra	1,26	1,26	0,00
<b>Canais de Atendimento</b>			
<b>Questão 7</b>			
1.Muito Bom	23,59	23,62	0,03
2.Bom	42,69	42,78	0,09
3.Regular	12,38	12,38	0,00
4.Ruim	2,24	2,22	0,02
5.Muito Ruim	1,73	1,71	0,02
6. Não acessou	13,19	13,13	0,06
7. Não sabe/não lembra	4,18	4,16	0,02
<b>Questão 8</b>			
1.Sim	26,49	26,50	0,01
2.Não	14,68	14,68	0,00
3. Não reclamou	51,91	51,91	0,00
4.Não sabe/não lembra	6,93	6,92	0,01
<b>Questão 9</b>			
1.Muito Bom	12,67	12,73	0,06
2.Bom	33,16	33,19	0,03
3.Regular	10,78	10,69	0,09
4.Ruim	1,65	1,65	0,00
5.Muito Ruim	1,26	1,26	0,00
6. Nunca preencheu	31,11	31,13	0,02
7. Não sabe/não lembra	9,37	9,35	0,02

continua...

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

PERGUNTAS	... conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
	Percentual respostas válidas (%)		
<b>Avaliação Geral</b>			
<b>Questão 10</b>			
1.Muito Bom	43,14	43,15	0,01
2.Bom	40,45	40,51	0,06
3.Regular	12,79	12,74	0,05
4.Ruim	0,92	0,92	0,00
5.Muito Ruim	0,88	0,79	0,09
6.Não sabe, não tem como avaliar	1,90	1,88	0,02
<b>Questão 11</b>			
1.Definitivamente recomendaria	22,19	22,15	0,04
2.Recomendaria	55,54	55,64	0,10
3.Indiferente	4,83	4,81	0,02
4.Recomendaria com Ressalvas	13,38	13,35	0,03
5.Não recomendaria	1,88	1,88	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	2,18	2,17	0,01
<b>Questão Adicional 12</b>	* Comentário parágrafo a seguir		
<b>Questão Adicional 13</b>			
1. Promotor	51,17	50,98	0,19
2. Neutro	30,74	30,72	0,02
3. Defrator	18,09	18,31	0,22

\* Dados Ponderados: Uso do fator de ponderação dos dados como critério ajustar os dados da pesquisa e equilibrar a representatividade da amostra nos estratos.

Em relação a questão 12, “**Quando você pensa em Unimed, qual é a primeira palavra que vem na sua cabeça?**”, observa-se no banco de dados que não foi limitado ao respondente um número de caracteres compatível com a demanda apresentada, qual seja, uma palavra (ou uma pequena sentença), já que nele consta frases extensas que são consideradas como respostas válidas.

Considerando que não há na nota técnica a descrição de critérios para categorização das respostas, tampouco a categoria em que cada frase foi classificada, resta impraticável o reprocessamento das informações e consequente replicação dos resultados.

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

Adicionalmente, nota-se algumas inadequações na nuvem de palavras mostrada no relatório, como: duas vezes a palavra saúde (uma delas sem acentuação), verbos e advérbios que nada revelam sobre o que se busca com a questão, ou seja, a percepção primária que se tem da operadora.

**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 Vale do Caí/RS, elaborado pela 121 Labs. Ressalva-se a impossibilidade de verificação da questão de número 12 pelos motivos supracitados.**



**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**

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 nº 87.306.361/0001-49 e, de acordo com as diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020)<sup>3</sup>, realizada pela empresa 121 Labs.

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 presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Vale do Caí/RS.**
- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Vale do Caí/RS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Vale do Caí/RS.**

---

<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\\_satisfaca%C3%A7%C3%A3o\\_r5\\_\\_1\\_.pdf](http://www.ans.gov.br/images/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfaca%C3%A7%C3%A3o_r5__1_.pdf)

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

- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Unimed Vale do Caí/RS possuem em relação à sua operadora de plano de saúde. Ressalva-se a impossibilidade de verificação da questão de número 12 pelos motivos supracitados.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Vale do Caí/RS – Cooperativa de Assistência à Saúde**, desenvolvido pela 121 Labs, no período de 02/12/2021 a 06/01/2022.

Curitiba, 18 de fevereiro de 2022.



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

Diretor Executivo

CPF: 874.049.749-68

CRC PR: 078311/O-8



**JOANA PAULA MACHADO**

Diretora de Pesquisa

Estatística – Responsável Técnica

CPF: 037.469.606-30

CONRE: 8920 - A



**kerygma**  
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME**

**CNPJ:** 01.886.397/0001-23

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

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

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

Anexo 1: Estrutura de abordagem e aplicação do questionário.

121	Unimed Vale do Caí - Pesquisa IDSS + Adicionais [DEZ/2021]
	<b>Ligação + SMS + Chat Bot Web</b>
	<b>IDENTIDADE VISUAL</b>
	Unimed - Robôzinha Júlia
	<b>FLUXO DE INTERAÇÃO DA PESQUISA</b>
Convite telefone	Olá! Eu sou a Júlia, a robôzinha inteligente da Unimed. Você foi selecionado para a pesquisa sobre o nosso plano de saúde!! Eu vou te mandar uma mensagem de texto SMS com um link para conversarmos melhor! Clica nele e me ajuda. Beijos!
SMS	Unimed: Ola, aqui e a Julia! Esse e o link para o nosso bate papo [LINK] Clica nele e participa!
	<b>CHATBOT DE TEXTO</b>
Entrada BOT	Legal! Eu estou muito feliz que você aceitou o meu convite!
	As perguntas seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS. São só 10 perguntinhas rápidas e a sua opinião é muito importante para o nosso time evoluir os nossos serviços!
	<b>CONFIRMAÇÃO</b>
1	Me confirma rapidinho, Você é cliente da Unimed Vale do Caí? Sim Não
	<b>IDSS</b>
	<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>
2	Legal! Me conta, 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
3	E sobre serviços de urgência e emergência, 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 meses não precisei de atenção imediata Não sei/não me lembro

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

<b>4</b>	<b>Agora sobre a comunicação do plano,</b>
	<b>Nos últimos 12 meses,</b>
	<b>o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.)</b>
	<b>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?</b>
	Sim
	Não
	Não sei/não me lembro
<b>5</b>	<b>E sobre atenção em saúde,</b>
	<b>Nos últimos 12 meses,</b>
	<b>como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida</b>
	<b>(por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?</b>
	Muito Bom
	Bom
	Regular
	Ruim
Muito Ruim	
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	
Não sei/não me lembro	
<b>6</b>	<b>Só mais 5 perguntinhas!</b>
	<b>Me conta,</b>
	<b>como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde</b>
	<b>(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)?</b>
	Muito Bom
	Bom
	Regular
	Ruim
	Muito Ruim
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	
Não sei	
<b>7</b>	<b>Agora eu quero saber a sua opinião sobre os canais de atendimento da Unimed.</b>
	<b>Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde</b>
	<b>(exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico)</b>
	<b>como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?</b>
	Muito Bom
	Bom
	Regular
	Ruim
Muito Ruim	
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	
Não sei/não me lembro	

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

8	<b>E sobre reclamações,</b>
	<b>Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde</b>
	<b>(nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial)</b>
	<b>o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?</b>
	Sim
	Não
	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/não me lembro
9	<b>E sobre documentações,</b>
	<b>como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde</b>
	<b>(por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?</b>
	Muito Bom
	Bom
	Regular
	Ruim
	Muito Ruim
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde Não sei/não me lembro	
10	<b>Só mais duas perguntinhas!</b>
	<b>Me conta, sobre a avaliação geral da Unimed,</b>
	<b>como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?</b>
	Muito Bom
	Bom
	Regular
	Ruim
Muito Ruim Não sei/não tenho como avaliar	
11	<b>Última pergunta!</b>
	<b>O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?</b>
	Definitivamente recomendaria
	Recomendaria
	Indiferente
	Recomendaria com Ressalvas
	Não recomendaria Não sei/não tenho como avaliar
<b>ADICIONAIS</b>	
12	<b>Legal! Agora já finalizamos as perguntas da ANS!</b>
	<b>Eu só tenho mais umas perguntinhas adicionais para entender melhor a sua experiência.</b>
	<b>Quando você pensa em Unimed, qual é a primeira palavra que vem na sua cabeça?</b>
	[Campo aberto de texto] [Não sei]
13	<b>Agora me conta, em uma escala de 0 a 10 o quanto você recomendaria a Unimed Vale do Caí a um amigo ou familiar?</b>
	[0-10]

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

CARACTERIZAÇÃO	
14	<b>Legal! Já terminamos a nossa pesquisa!</b>
	<b>Agora só para eu poder registrar a sua opinião, me responde 3 perguntinhas sobre você!</b>
	<b>Como você se identifica?</b>
	Masculino
	Feminino
15	<b>Entendi! E quantos anos você tem?</b>
	17 anos ou menos
	18 a 23 anos
	24 a 28 anos
	29 a 33 anos
	34 a 38 anos
	39 a 43 anos
	44 a 48 anos
	49 a 53 anos
	54 a 58 anos
	59 anos ou mais
16	<b>Agora por último, me diz!</b>
	<b>Até quando você estudou:</b>
	Não estudei
	Ensino fundamental
	Ensino médio
	Ensino superior incompleto
	Ensino superior completo
Pós-graduação / Mestrado	
<b>DISCLAIMER FINAL</b>	<b>Em nome da Unimed, eu agradeço a sua colaboração! Foi um prazer bater um papo com você. Um beijo da Robôzinha Júlia!</b>

kerygma  
 Consultoria Educação Pesquisa Inovação