

26 DE ABRIL DE 2023



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR EXECUTIVO

JOANA PAULA MACHADO – DIRETORA DE PESQUISA | ESTATÍSTICA

DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED VALE DO CAÍ/RS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA

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, responsável técnica em auditorias de pesquisas desde 2017.

CPF: 037.469.606-30

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

- **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

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, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017 e Resolução Normativa nº 507/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020)¹, realizada pela empresa 121 Lab, no período de 14/12/2022 a 19/04/2023.

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;
 - Amostra utilizada para Auditar Unimed Vale do Caí
 - Base Cliente - informações cadastrais dos respondentes
 - Base de Celulares enviado pela Operadora para convite
 - Base resposta retirada do Banco de dados IDSS22_23 Unimed Vale do Caí
- b. Banco de dados de todos os Beneficiários;
 - Perfil Etário_ Enviado pela Unimed Vale do Caí
 - Plano Amostral Unimed Vale do Caí IDSS2022
- c. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
 - (Puro)14302_Unimed_Vale_do_Caí_IDSS2022-23
- d. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários
 - (Puro)14302_Unimed_Vale_do_Caí_IDSS2022-23
- e. Convite direcionado aos beneficiários selecionados na amostra e link de acesso ao formulário da pesquisa on-line a eles disponibilizados;
- f. Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários.

¹ 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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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.

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: 434 beneficiários
- Questionário padrão ANS (10 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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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 ligação telefônica com 65 beneficiários entrevistados (15% dos respondentes) a fim de confirmar a sua participação.

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.

Resultados:

Para a realização de 65 contatos em meio aos 434 entrevistados, inicialmente foram selecionados, por meio de sorteio, dois subconjuntos de 65 entrevistados.

Esgotados todos os contatos do primeiro subconjunto, obteve-se apenas 47 respostas. Seguindo o mesmo procedimento, foram realizados mais 28 contatos, provenientes do segundo subconjunto, para o alcance das 18 respostas necessárias para a complementação do conjunto de 65 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 83,1% dos beneficiários contatados confirmaram a participação na pesquisa; 15,4% deles afirmaram não terem lembrança de sua participação; e ainda, um beneficiário diz não ter participado.

Apesar de significativa a proporção de contatados que não confirmaram sua participação na pesquisa (16,9%), levando em consideração o lapso temporal transcorrido entre a aplicação da pesquisa e a realização da auditoria, e mais, o fato de haver uma grande maioria que atesta sua respectiva participação, é possível assim relevar as incertezas em torno dos procedimentos utilizados para a coleta de informações e inferir que as respostas contidas no banco de dados são fidedignas às opiniões dos respondentes/beneficiários da Unimed Vale do Cai/RS

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 01 – Controle contatos para confirmação de entrevistas

Confirmação da entrevista	n.	(%)
Total de entrevistas realizadas	434	100
Total de tentativas de contatos	93	21
Total de contatos efetivados	65	15

Tabela 02 – Confirmação de participação na pesquisa

Contatos Efetivados	n.	(%)
Tem certeza de que participou	54	83,1
Não Lembra de ter participado	10	15,4
Não participou	1	1,5
Total de contatos efetivados	65	100,00

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.

kerygma

- 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 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). Adicionalmente, registre-se que o relatório da pesquisa contém a descrição das medidas adotadas para a segurança dos dados pessoais dos entrevistados além de todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

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 seguintes aspectos de uma pesquisa de satisfação de clientes com viés quantitativo: técnicos (método e estrutura prática para a coleta das informações junto aos entrevistados), científicos (determinação do cálculo amostral e estatísticas descritivas), éticos (procedimentos para acompanhamento dos processos) e de qualidade (técnicas de cumprimento do plano amostral). Inclusa, conforme exigência da ANS, a figura 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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Figura 1 – Controle do mailing

i) Questionário Concluído: 434
ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 290
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 208
iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 0
v) Outros: 122

Fonte: 121 Labs, 2022²

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).

- 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 Cai/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.

Resultados:

A tabela 3 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa apresenta concentração no estrato feminino, tendo na amostra uma representação aproximadamente 6 pontos percentuais (p.p.) maior do que a calculada a partir da base de beneficiários da OPS. Por óbvio a representação masculina é 6 p.p. menor. Considerando que a margem de erro da pesquisa é de 4,66%, entende-se que a

²121 Labs. Relatório de pesquisa quantitativa: Pesquisa IDSS - Satisfação dos beneficiários da Unimed Vale do Cai. 2022

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

diferença entre as representações amostrais e a base de beneficiários ainda pode ser considerada aceitável. 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 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 - Reprocessamento (Dados ponderados*)	Diferença
	(%)	(%)	
Gênero			
Feminino	58,33	64,30	5,97
Masculino	41,67	35,70	5,97
Faixa Etária			
De 18 a 28 anos	16,35	12,68	3,67
De 29 a 33 anos	10,66	10,26	0,40
De 34 a 38 anos	12,67	15,09	2,42
De 39 a 43 anos	12,91	15,88	2,97
De 44 a 48 anos	9,75	12,05	2,29
De 49 a 53 anos	8,68	8,86	0,18
De 54 a 58 anos	8,01	7,95	0,06
59 anos ou mais	20,96	17,23	3,73

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

kerygma

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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- 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. 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

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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 (%)		
Atenção à Saúde			
Questão 1			
1.Sempre	47,00	47,24	0,24
2. A maioria das vezes	23,83	24,19	0,36
3.Às vezes	19,28	19,59	0,31
4.Nunca	2,73	2,53	0,20
5. Não procurou cuidados	5,62	5,07	0,55
6.Não sabe/não lembra	1,54	1,38	0,16
Questão 2			
1.Sempre	33,11	33,41	0,30
2. A maioria das vezes	12,41	13,13	0,72
3.Às vezes	11,87	11,98	0,11
4.Nunca	7,80	7,37	0,43
5. Não procurou cuidados	31,92	31,57	0,35
6.Não sabe/não lembra	2,89	2,53	0,36
Questão 3			
1.Sim	21,08	21,02	0,06
2.Não	63,93	65,36	1,43
3.Não sabe/não lembra	14,99	13,63	1,36
Questão 4			
1.Muito Bom	40,18	38,94	1,24
2.Bom	31,70	33,18	1,48
3.Regular	16,17	16,82	0,65
4.Ruim	2,08	2,07	0,01
5.Muito Ruim	2,65	2,53	0,12
5. Não procurou cuidados	4,69	4,61	0,08
7. Não sabe/não lembra	2,53	1,84	0,69

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas válidas (%)			
Questão 5			
1.Muito Bom	20,01	19,82	0,19
2.Bom	36,28	36,41	0,13
3.Regular	21,40	22,35	0,95
4.Ruim	6,19	6,68	0,49
5.Muito Ruim	2,26	2,07	0,19
6. Nunca acessou a lista	11,73	10,83	0,90
7. Não sabe/não lembra	2,13	1,84	0,29
Canais de Atendimento			
Questão 6			
1.Muito Bom	19,32	18,71	0,61
2.Bom	39,45	40,42	0,97
3.Regular	13,88	14,09	0,21
4.Ruim	4,39	4,62	0,23
5.Muito Ruim	2,32	2,31	0,01
6. Não acessou	15,38	14,78	0,60
7. Não sabe/não lembra	5,26	5,08	0,18
Questão 7			
1.Sim	19,49	18,66	0,83
2.Não	18,43	18,89	0,46
3. Não reclamou	55,73	55,99	0,26
4.Não sabe/não lembra	6,55	6,45	0,10
Questão 8			
1.Muito Bom	12,45	11,98	0,47
2.Bom	33,10	33,64	0,54
3.Regular	11,76	12,21	0,45
4.Ruim	2,39	2,53	0,14
5.Muito Ruim	1,41	1,38	0,03
6. Nunca preencheu	29,65	29,49	0,16
7. Não sabe/não lembra	9,24	8,76	0,48

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

PERGUNTAS	... conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
	Percentual respostas válidas (%)		
Avaliação Geral			
Questão 9			
1.Muito Bom	31,05	29,95	1,10
2.Bom	44,97	46,31	1,34
3.Regular	18,12	18,43	0,31
4.Ruim	2,08	2,07	0,01
5.Muito Ruim	0,91	0,92	0,01
6.Não sabe, não tem como avaliar	2,87	2,30	0,57
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	18,59	17,74	0,85
2.Recomendaria	50,74	51,61	0,87
3.Indiferente	5,75	5,53	0,22
4.Recomendaria com Ressalvas	18,42	18,89	0,47
5.Não recomendaria	4,29	4,38	0,09
6.Não sabe, não tem como avaliar	2,21	1,84	0,37

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

kerygma

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. 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).

**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, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017 e Resolução Normativa nº 507/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020)³, realizada pela empresa 121 Lab.

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 padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Vale do Caí/RS, e a forma de aplicação das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**

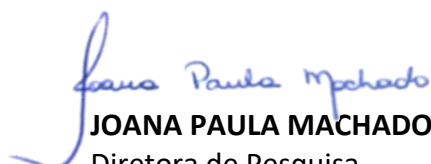
³ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. **Documento técnico para a realização 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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- 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.
- 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.

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 14/12/2022 a 19/04/2023.

Curitiba, 26 de abril de 2023.


JOANA PAULA MACHADO

Diretora de Pesquisa
Estatística – Responsável Técnica
CPF: 037.469.606-30
CONRE: 8920 - A



PAULO ALBERTO BASTOS JR.
Diretor Executivo
CPF: 874.049.749-68
CRC PR: 078311/O-8

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

Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR
www.kerygma.com.br
faleconosco@kerygma.com.br

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Anexo 1: Questionário Pesquisa IDSS 2023 (ano base 2022) – Unimed Vale do Caí

Hazo, o Camaleão
Online

Projeto: **Unimed Vale do Caí - IDSS Puro + Adicionais**

Boas Vindas

Legal! Eu estou muito feliz que você aceitou o meu convite!

Pergunta 1 - Parágrafo

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!

Pergunta 2 - Parágrafo

Me confirma rapidinho,

Pergunta 3 - Pergunta Fechada

Você é cliente da Unimed Vale do Caí?

Pergunta 4 - Pergunta Fechada

Entendi! Nesse momento precisamos falar apenas com clientes da Unimed Vale do Caí!

Pergunta 5 - Parágrafo

Para que eu possa registrar a sua opinião,

Pergunta 6 - Parágrafo

Digita pra mim o número do seu CPF, por favor.

Pergunta 7 - Pergunta Aberta

O CPF será usado apenas para confirmação do vínculo com a Unimed e depois será descartado, conforme diretrizes da LGPD.
Os demais dados coletados serão usados apenas para fins de pesquisa.

Pergunta 8 - Parágrafo

Legal! Me conta,

Pergunta 9 - Parágrafo

Nos 12 últimos meses,

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Pergunta 10 - Pergunta Fechada

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?

Pergunta 11 - Parágrafo

E sobre serviços de urgência e emergência,

Pergunta 12 - Parágrafo

Nos últimos 12 meses,

Pergunta 13 - Pergunta Fechada

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?

Pergunta 14 - Parágrafo

Agora sobre a comunicação do plano,

Pergunta 15 - Parágrafo

Nos últimos 12 meses,

Pergunta 16 - Parágrafo

O (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.)

Pergunta 17 - Pergunta Fechada

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?

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Pergunta 18 - Parágrafo

E sobre atenção em saúde,



Pergunta 19 - Parágrafo

Nos últimos 12 meses,



Pergunta 20 - Parágrafo

Como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida



Pergunta 21 - Pergunta Fechada

(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



Pergunta 22 - Parágrafo

Só mais 5 perguntinhas!



Pergunta 23 - Parágrafo

Me conta,



Pergunta 24 - Parágrafo

Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde



Pergunta 25 - Pergunta Fechada

(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



Pergunta 26 - Parágrafo

Agora eu quero saber a sua opinião sobre os canais de atendimento da sua operadora.



KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Pergunta 27 - Parágrafo

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)



Pergunta 28 - Pergunta Fechada

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



Pergunta 29 - Parágrafo

E sobre reclamações,



Pergunta 30 - Parágrafo

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde



Pergunta 31 - Parágrafo

(nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial)



Pergunta 32 - Pergunta Fechada

O (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Sím Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde

Não sei/não me lembro



Pergunta 33 - Parágrafo

E sobre documentações,



Pergunta 34 - Parágrafo

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde



KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Pergunta 35 - Pergunta Fechada

(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



Pergunta 36 - Parágrafo

Só mais duas perguntinhas!



Pergunta 37 - Parágrafo

Me conta, sobre a avaliação geral da sua operadora,



Pergunta 38 - Pergunta Fechada

Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim

Não sei/não tenho como avaliar



Pergunta 39 - Parágrafo

Última pergunta!



Pergunta 40 - Pergunta Fechada

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



Pergunta 41 - Parágrafo

Legal! Agora já finalizamos as perguntas da ANS!



Pergunta 42 - Parágrafo

Eu só tenho mais umas perguntinhas adicionais para entender melhor a sua experiência.



KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Pergunta 43 - Pergunta Aberta

Quando eu lhe digo UNIMED, qual a primeira palavra que lhe vem à cabeça?



Pergunta 44 - Escala Numérica

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?



Pergunta 45 - Escala Numérica

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



Pergunta 46 - Pergunta Fechada

Obrigado! Você poderá receber um contato para confirmar a sua participação e algumas informações sobre essa pesquisa.

Até mais!

