14 DE ABRIL DE 2022

kērygma

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 NORDESTE RS – SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA

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
- 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
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 NORDESTE RS – SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 325571, cadastrada no CNPJ sob nº 87.827.689/0001-00 e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017, 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 Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 23/02/2022 a 01/04/2022.

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A **Unimed Nordeste RS – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos Ltda** por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

a. Entrevistas realizadas
   - Pasta Gravações, contendo 636 arquivos de áudios;
b. Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
   - unimed nordeste rs base de dados pesquisa 12abr22.xls
c. Banco de dados de todos os Beneficiários;
   - unimed nordeste rs mailing pesquisa 12abr22.xls
d. Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
e. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
   - unimed nordeste RS relatório pesquisa idss 12abr22_PUBLICAÇÃO.pdf
f. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
   - unimed nordeste RS nota técnica pesquisa idss 12abr22.pdf

[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_statisfa%C3%A7%C3%A3o_r5__1_.pdf

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 profissionais que atuam na escuta das entrevistas têm acesso apenas aos áudios específicos de cada uma delas, bem como a planilha de respostas para fins de conferência e verificação da conformidade da aplicação do questionário.

Os materiais "a", "b" e "c" 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 Nordeste RS.

4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

1- **Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados**.
Método: Escuta analítica de 90 entrevistas das 600 realizadas[2] tendo como parâmetro comparativo o questionário padrão, com 10 questões, para a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado no Documento Técnico já mencionado. Assim sendo, foram ouvidas aplicações de 900 questões.
Para a verificação da fidedignidade 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 padrão ANS;

[2] 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 235, considerando um erro amostral de 5% ao grau de confiança de 95%.

- **Neutralidade**: diz respeito a ausência de qualquer interferência por parte do entrevistador ao apresentar a questão que possa gerar alguma influência indevida ou direcionamento 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 de forma precisa sua resposta ou nos casos em que demonstre incompreensão em relação à questão que lhe é apresentada.

A identificação de *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".**

ICBD= n.º de questões conformes / 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 10 (número de questões do questionário padrão). Nesse caso específico, 900 questões.

Resultados:
Após a escuta das 90 entrevistas, foram identificadas **12 questões** com alguma *não conformidade*.

kerygma
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

ICBD= (900 – 12) / 900 = 0,9867 ou 98,67%

Considerando que o ICBD calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 98,67%, 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.

A tabela 1 apresenta os indicadores de conformidade para cada uma das questões do questionário padrão.

Tabela 1 – Índice de conformidade da pesquisa

Questões*	Número de Não Conformidade
Atenção à Saúde	
Questão 1	3
Questão 2	2
Questão 3	1
Questão 4	1
Questão 5	1
Canais de Atendimento	
Questão 6	1
Questão 7	1
Questão 8	1
Avaliação Geral	
Questão 9	1
Questão 10	0
Total	**12**
ICBD	**98,67%**

* Questões no Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2022 (ano base 2021)

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 98,67%, 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.

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; escuta em 90 das 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.
- **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.
- **Utilização dos dados:** totalidade dos beneficiários informados sobre a finalidade das respostas obtidas nas entrevistas.

Resultados:

Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas. Todos os seis itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 2).

Tabela 2: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

Diretrizes para a condução da entrevista	Conformidade nas audições (%)
Participação voluntária do beneficiário	100,0
Informação sobre diretrizes ANS	100,0
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	100,0
Informação sobre sigilo e utilização dos dados	100,0
Informação sobre questões complementares (distintas do padrão ANS)	100,0

Após a verificação do **relatório da pesquisa Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas constatou-se que ele atende plenamente às diretrizes e requisitos 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 aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa. 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.

Figura 1 – Controle do mailing

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	626
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	234
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	20
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.252
v) Outros**	21
Beneficiário não contatado	160.946
Taxa de respondentes	**6%**

* Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.
** Beneficiário incapacitado.

Fonte: ZOOM PESQUISAS, 2022 E BATISTA, 2022[3]

<u>Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento</u>

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e da mesma forma, às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, (ANS, 2020).

[3]ZOOM PESQUISAS. *Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS e RN452) - Satisfação dos beneficiários da Unimed Nordeste RS. Ano Base* 2021
BATISTA, Priscila A. *Nota Técnica - Satisfação dos beneficiários Unimed Nordeste RS.* Zoom Pesquisas, Ano Base 2021 (documento interno).

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 do banco de dados de beneficiários cedido pela Unimed Nordeste RS e comparação com o perfil da amostra dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa.

Itens de verificação:

- comparação da proporção em relação ao gênero na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

- comparação da proporção em relação à faixa etária na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

- comparação da proporção em relação ao tipo de plano na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

- comparação da proporção em relação a titularidade do plano (apresentado como "perfil" no relatório) na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

- comparação da proporção em relação à cidade a 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 Nordeste RS.

kērygma
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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 Nordeste RS	Beneficiários Entrevistados na Pesquisa		Diferença
	(%)	(quantidade)	(%)	
Gênero				
Feminino	53,28	321	53,50	0,22
Masculino	46,72	279	46,50	0,22
Faixa Etária				
De 18 a 34 anos	31,57	186	31,00	0,57
De 35 a 49 anos	32,73	197	32,83	0,10
50 anos ou mais	35,70	217	36,17	0,46
Titularidade				
Titular	73,40	440	73,33	0,07
Dependente	26,60	160	26,67	0,07
Tipo de Plano				
PJ - Pessoa Jurídica	78,90	473	78,83	0,06
PF - Pessoa Física	21,10	127	21,17	0,06
Faixa Etária				
Caxias do Sul	54,29	324	54,00	0,29
Farroupilha	10,07	59	9,83	0,23
Garibaldi	5,11	33	5,50	0,39
Flores da Cunha	4,34	27	4,50	0,16
Carlos Barbosa	3,96	17	2,83	1,12
Bento Gonçalves	3,90	26	4,33	0,43
Outras Cidades	18,33	114	19,00	0,67

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 Nordeste 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 Nordeste RS, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela empresa Zoom.

A tabela 4 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que não houve diferenças nos cálculos apresentados no Relatório preparado pela empresa de pesquisa e àqueles provenientes do reprocessamento dos dados.

kērygma
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 Unimed Nordeste RS	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Atenção à Saúde			
Questão 1			
1.Sempre	61,67	61,67	0,00
2. A maioria das vezes	14,67	14,67	0,00
3.Às vezes	14,17	14,17	0,00
4.Nunca	0,17	0,17	0,00
5. Não procurou cuidados	6,50	6,50	0,00
6.Não sabe/não lembra	2,83	2,83	0,00
Questão 2			
1.Sempre	43,50	43,50	0,00
2. A maioria das vezes	6,67	6,67	0,00
3.Às vezes	5,50	5,50	0,00
4.Nunca	1,33	1,33	0,00
5. Não procurou cuidados	40,50	40,50	0,00
6.Não sabe/não lembra	2,50	2,50	0,00
Questão 3			
1.Sim	16,83	16,83	0,00
2.Não	68,67	68,67	0,00
3.Não sabe/não lembra	14,50	14,50	0,00

continua...

kērygma
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... continuação

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Nordeste RS	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Questão 4			
1.Muito Bom	35,17	35,17	0,00
2.Bom	45,83	45,83	0,00
3.Regular	6,00	6,00	0,00
4.Ruim	1,33	1,33	0,00
5.Muito Ruim	0,33	0,33	0,00
5. Não procurou cuidados	8,17	8,17	0,00
7. Não sabe/não lembra	3,17	3,17	0,00
Questão 5			
1.Muito Bom	27,33	27,33	0,00
2.Bom	40,50	40,50	0,00
3.Regular	11,67	11,67	0,00
4.Ruim	1,33	1,33	0,00
5.Muito Ruim	1,00	1,00	0,00
6. Nunca acessou a lista	14,83	14,83	0,00
7. Não sabe/não lembra	3,33	3,33	0,00
Canais de Atendimento			
Questão 6			
1.Muito Bom	25,83	25,83	0,00
2.Bom	40,33	40,33	0,00
3.Regular	11,83	11,83	0,00
4.Ruim	1,17	1,17	0,00
5.Muito Ruim	0,67	0,67	0,00
6. Não acessou	14,17	14,17	0,00
7. Não sabe/não lembra	6,00	6,00	0,00
Questão 7			
1.Sim	14,00	14,00	0,00
2.Não	5,83	5,83	0,00
3. Não reclamou	76,17	76,17	0,00
4.Não sabe/não lembra	4,00	4,00	0,00
Questão 8			
1.Muito Bom	10,00	10,00	0,00
2.Bom	20,67	20,67	0,00
3.Regular	4,50	4,50	0,00
4.Ruim	0,83	0,83	0,00
5.Muito Ruim	0,17	0,17	0,00
6. Nunca preencheu	49,17	49,17	0,00
7. Não sabe/não lembra	14,67	14,67	0,00

continua...

kerygma
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... conclusão

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Nordeste RS	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Avaliação Geral			
Questão 9			
1.Muito Bom	36,50	36,50	0,00
2.Bom	49,50	49,50	0,00
3.Regular	9,67	9,67	0,00
4.Ruim	0,83	0,83	0,00
5.Muito Ruim	1,00	1,00	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	2,50	2,50	0,00
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	8,83	8,83	0,00
2.Recomendaria	67,17	67,17	0,00
3.Indiferente	3,33	3,33	0,00
4.Recomendaria com Ressalvas	10,83	10,83	0,00
5.Não recomendaria	3,83	3,83	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	6,00	6,00	0,00

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 Nordeste RS, elaborado pela Zoom. 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 NORDESTE RS – SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED NORDESTE RS – SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 325571, cadastrada no CNPJ sob nº 87.827.689/0001-00 e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017, 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)[4], realizada pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa.

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no relatório ora apresentado concluiu-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Nordeste RS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**

- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Nordeste RS.**

[4] 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_statisfa%C3%A7%C3%A3o_r5__1_.pdf

- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Nordeste RS, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**

- **Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Unimed Nordeste 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 Nordeste RS – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos Ltda**, desenvolvida pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 23/02/2022 a 01/04/2022.

Curitiba, 14 de abril de 2022.

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

ASSINADO DIGITALMENTE
PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR
CPF 87404974968 DATA 14/04/2022
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em: http://serpro.gov.br/assinador-digital
SERPRO

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

ASSINADO DIGITALMENTE
JOANA PAULA MACHADO
CPF 03746960630 DATA 14/04/2022
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em: http://serpro.gov.br/assinador-digital
SERPRO

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

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2022 (ano base 2021)

Questão 1

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?

1.Sempre
2. A maioria das vezes
3.Às vezes
4.Nunca
5.Nos 12 últimos meses não procurou cuidados de saúde
6.Não sabe/não lembra

Questão 2

2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

1.Sempre
2. A maioria das vezes
3.Às vezes
4.Nunca
5.Nos 12 últimos meses não precisou de atenção imediata
6.Não sabe/não lembra

Questão 3

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, etc.?

1.Sim
2.Não
3. Não sabe/não lembra

Questão 4

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, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

1.Muito Bom
2.Bom
3.Regular
4.Ruim
5.Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não recebeu atenção em saúde
7. Não sabe/não lembra

Questão 5

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, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

1.Muito Bom
2.Bom
3.Regular
4.Ruim
5.Muito Ruim
6. Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde
7. Não sabe/não lembra

Questão 6

6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplo 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 as informações de que precisava?

1.Muito Bom
2.Bom
3.Regular
4.Ruim
5.Muito Ruim
6.Nos 12 últimos meses não acessou seu plano de saúde
7. Não sabe/não lembra

Questão 7

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?

1.Sim
2.Não
3.Nos 12 últimos meses não reclamou do seu plano de saúde
4.Não sabe/não lembra

Questão 8

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?

1.Muito Bom
2.Bom
3.Regular
4.Ruim
5.Muito Ruim
6. Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde
7. Não sabe/não lembra

Questão 9

9. Como o(a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?
1.Muito Bom
2.Bom
3.Regular
4.Ruim
5.Muito Ruim
6.Não sabe, não tem como avaliar

Questão 10

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?
1.Definitivamente recomendaria
2.Recomendaria
3.Indiferente
4.Recomendaria com Ressalvas
5.Não recomendaria
6.Não sabe, não tem como avaliar

kērygma
Consultoria Educação Pesquisa Inovação