

15 DE ABRIL DE 2021



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 TÉCNICO

JOANA PAULA MACHADO - ESTATÍSTICA

**DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED NORDESTE /RS**

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

**1 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA**

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME**

**CNPJ:** 01.886.397/0001-23

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

**DATA DO REGISTRO:** 05/06/1997

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

**ENDEREÇO:** Rua Coronel Ary Pinho, n.º 67, Conjunto 03 - CEP 82.650-070 – Curitiba/PR

**SÓCIOS:**

- **Claudio Marluz Skora**, economista e administrador, mestre em administração.

CPF: 840.597.969-72

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606-30

- **José Renato Gaziero Cella**, advogado e filósofo, doutor em direito.

CPF: 720.888.349-15

- **Paulo Alberto Bastos Junior**, engenheiro e bacharel em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

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

**RESPONSÁVEL TÉCNICA:**

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

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

**kerygma**

**Consultoria Educação Pesquisa Inovação**

**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 NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 325571, cadastrada no CNPJ sob n.º 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)<sup>1</sup>, realizada pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas, no período de 24/02/2021 a 27/03/2021.

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

A UNIMED NORDESTE 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):

- Entrevistas realizadas
  - Pasta Gravações, contendo 646 arquivos de áudios;
- Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
  - unimed nordeste RS base de dados pesquisa IDSS 07abr21.xls
- Banco de dados de todos os Beneficiários;
  - unimed nordeste RS mailing pesquisa IDSS 07abr21.xls
- Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
  - unimed nordeste RS relatório pesquisa IDSS 07abr21 - PUBLICAÇÃO.pdf
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários
  - unimed nordeste RS nota técnica pesquisa IDSS 07abr21.pdf

---

<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)

#### **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<sup>2</sup> 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;
- **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 claramente sua resposta.

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”.

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

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.

---

<sup>2</sup> Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 15% do total como parâmetro inicial. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% das questões avaliadas, o número de escutas passa a ser de 235, o que leva a um erro amostral de 5% ao grau de confiança de 95%.

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

**Resultados:**

Após a escuta das 90 entrevistas, foram identificadas **6 questões** com alguma *não conformidade*.

$$\text{ICBD} = (900 - 6) / 900 = 0,9933 \text{ ou } 99,33\%$$

Considerando que o ICBD calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 99,33%<sup>3</sup>, 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
<b>Atenção à Saúde</b>	
Questão 1	2
Questão 2	1
Questão 3	0
Questão 4	0
Questão 5	1
<b>Canais de Atendimento</b>	
Questão 6	0
Questão 7	0
Questão 8	1
<b>Avaliação Geral</b>	
Questão 9	0
Questão 10	1
<b>Total</b>	<b>6</b>
<b>ICBD</b>	<b>99,33%</b>

\* Questões no Anexo 1 - Questionário

<sup>3</sup> A escuta de 90 entrevistas (15% do total) foi considerada suficiente, pois o ICBD calculado foi igual ou superior a 98%, indicando não haver necessidade da ampliação da quantidade de entrevistas ouvidas.

**Conclusão sobre a fidedignidade das respostas**

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Conformidade do Banco de Dados (ICBD) de 99,33%, 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 600 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 cinco itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 2).

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

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

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 científicos, éticos e de qualidade em pesquisa.

No **Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas 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** da referida pesquisa, 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 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	622
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	205
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	8
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.928
v) Outros**	87
Beneficiário não contatado	150.504
Taxa de respondentes	6%

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

\*\* Beneficiário incapacitado.

Fonte: ZOOM PESQUISAS, 2020 E BATISTA, 2020<sup>4</sup>

<sup>4</sup>ZOOM PESQUISAS. *Relatório de pesquisa quantitativa Satisfação dos Beneficiários da Unimed Nordeste RS. 2020 – IDSS e RN 452*  
BATISTA, Priscila A. *Nota Técnica - Satisfação dos beneficiários Unimed Nordeste, Zoom Pesquisas, 2020.*

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

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e 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- **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 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 Nordeste RS.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*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)	(%)	
<b>Gênero</b>				
Feminino	53,87	326	54,33	0,47
Masculino	46,13	274	45,67	0,47
<b>Faixa Etária</b>				
De 18 a 34 anos	31,73	187	31,17	0,57
De 35 a 49 anos	31,49	193	32,17	0,67
50 ou mais	36,77	220	36,67	0,11
<b>Titularidade</b>				
Titular	74,37	450	75,00	0,63
Dependente	25,63	150	25,00	0,63
<b>Tipo de Plano</b>				
PJ - Pessoa Jurídica	76,90	459	76,50	0,40
PF - Pessoa Física	23,10	141	23,50	0,40
<b>Cidade</b>				
Caxias do Sul	51,31	316	52,67	1,36
Outras Cidades	48,69	284	47,33	1,36

**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, utilizando como suporte técnico o editor de planilhas Microsoft Office Excel.

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

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 Zoom Inteligência em Pesquisas.

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.

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	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
	Percentual respostas (%)		
<b>Atenção à Saúde</b>			
<b>Questão 1</b>			
1.Sempre	64,50	64,50	0,00
2. A maioria das vezes	9,33	9,33	0,00
3. Às vezes	10,17	10,17	0,00
4. Nunca	0,83	0,83	0,00
5. Não procurou cuidados	12,50	12,50	0,00
6. Não sabe/não lembra	2,67	2,67	0,00

continua...

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

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas (%)			
<b>Questão 2</b>			
1.Sempre	33,17	33,17	0,00
2. A maioria das vezes	5,83	5,83	0,00
3.Às vezes	3,83	3,83	0,00
4.Nunca	1,17	1,17	0,00
5. Não procurou cuidados	53,83	53,83	0,00
6.Não sabe/não lembra	2,17	2,17	0,00
<b>Questão 3</b>			
1.Sim	12,67	12,67	0,00
2.Não	74,83	74,83	0,00
3.Não sabe/não lembra	12,50	12,50	0,00
<b>Questão 4</b>			
1.Muito Bom	37,33	37,33	0,00
2.Bom	42,17	42,17	0,00
3.Regular	3,33	3,33	0,00
4.Ruim	0,50	0,50	0,00
5.Muito Ruim	0,67	0,67	0,00
5. Não procurou cuidados	12,83	12,83	0,00
7. Não sabe/não lembra	3,17	3,17	0,00
<b>Questão 5</b>			
1.Muito Bom	26,67	26,67	0,00
2.Bom	37,17	37,17	0,00
3.Regular	8,50	8,50	0,00
4.Ruim	3,00	3,00	0,00
5.Muito Ruim	1,17	1,17	0,00
6. Nunca acessou a lista	19,50	19,50	0,00
7. Não sabe/não lembra	4,00	4,00	0,00

continua...

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

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
Total beneficiários			
Percentual respostas (%)			
<b>Canais de Atendimento</b>			
<b>Questão 6</b>			
1.Muito Bom	29,50	29,50	0,00
2.Bom	33,00	33,00	0,00
3.Regular	8,50	8,50	0,00
4.Ruim	1,67	1,67	0,00
5.Muito Ruim	1,00	1,00	0,00
6. Não acessou	20,33	20,33	0,00
7. Não sabe/não lembra	6,00	6,00	0,00
<b>Questão 7</b>			
1.Sim	13,00	13,00	0,00
2.Não	4,67	4,67	0,00
3. Não reclamou	76,83	76,83	0,00
4.Não sabe/não lembra	5,50	5,50	0,00
<b>Questão 8</b>			
1.Muito Bom	9,67	9,67	0,00
2.Bom	18,17	18,17	0,00
3.Regular	3,33	3,33	0,00
4.Ruim	0,33	0,33	0,00
5.Muito Ruim	1,00	1,00	0,00
6. Nunca preencheu	50,17	50,17	0,00
7. Não sabe/não lembra	17,33	17,33	0,00

continua...

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

PERGUNTAS	... Conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
	Percentual respostas (%)		
<b>Avaliação Geral</b>			
<b>Questão 9</b>			
1.Muito Bom	38,83	38,83	0,00
2.Bom	49,33	49,33	0,00
3.Regular	6,83	6,83	0,00
4.Ruim	1,17	1,17	0,00
5.Muito Ruim	0,33	0,33	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	3,50	3,50	0,00
<b>Questão 10</b>			
1.Definitivamente recomendaria	9,17	9,17	0,00
2.Recomendaria	69,17	69,17	0,00
3.Indiferente	2,67	2,67	0,00
4.Recomendaria com Ressalvas	9,83	9,83	0,00
5.Não recomendaria	3,50	3,50	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	5,67	5,67	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 Inteligência em Pesquisas. 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)<sup>5</sup>, realizada pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas.

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.**

---

<sup>5</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*

- 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**, desenvolvido pela Zoom Inteligência em Pesquisas, no período de 24/02/2021 a 27/03/2021.

Curitiba, 15 de abril de 2021.



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

Diretor Técnico

CPF: 874.049.749-68

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

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*



**JOANA PAULA MACHADO**

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

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

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME**

**AUDITORIA INDEPENDENTE**

**CNPJ: 01.886.397/0001-23**

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

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

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

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2020

**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

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

**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 de 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

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

**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

