

29 DE ABRIL 2020



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 BELÉM - PA

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 acadêmico 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

2- DESCRIÇÃO DO OBJETO DA AUDITORIA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED BELÉM - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, inscrita no CNPJ sob nº 04.201.372/0001-37, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, 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, 2019)¹, realizada pela empresa Interpreta – Pesquisa e Consultoria de mercado, no período de 16 a 20/04/2020.

¹Agência 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, 2019. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A **UNIMED BELÉM - PA**, 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 606 arquivos de áudios;
- Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS
 - Base_Entrevistas_UNIMED_Abr20.xlsx;
- Metodologia de geração da amostra da pesquisa de satisfação de beneficiários.
 - NTPS _ Versão 1.pdf
- Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários – Beneficiários – Interpreta – Pesquisa e Consultoria de mercado;
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários Interpreta – Pesquisa e Consultoria de mercado;

4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

- 1- **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, 2019).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 90 das 600 entrevistas realizadas².

Itens de verificação para a avaliação da conformidade da condução da pesquisa por parte dos entrevistadores:

- **participação voluntária do beneficiário**: inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **livre autonomia do respondente**: inexistência de qualquer tipo de condução indevida ou direcionamento de respostas por parte do entrevistador.
- **informação sobre diretrizes ANS**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- **informação sobre a gravação da entrevista**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa seria gravada.

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% para cada um dos parâmetros verificados, o número de escutas passa a ser de 250, o que leva a um erro amostral de 5%.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **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, e cinco de seis itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 1). Ressalva-se o fato de os entrevistados não terem sido comunicados sobre um possível contato posterior para fins de garantia da qualidade e auditoria da pesquisa, contudo entende-se imprecisão procedimental não compromete a legitimidade da pesquisa.

Tabela 1: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

Diretrizes para a condução da entrevista	Conformidade nas audições (%)
Participação voluntária do beneficiário	100,0
Livre autonomia do respondente	100,0
Informação sobre diretrizes ANS	100,0
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	0,0
Informação sobre utilização dos dados	100,0

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Após a verificação do relatório e da nota técnica³ 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, 2019).

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.

³ O Relatório da Pesquisa e a Nota Técnica produzida pela empresa de pesquisa foram apresentados em um único documento.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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

No *Relatório de Pesquisa*, que contempla, como mencionado anteriormente a *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



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 parcialmente às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, (ANS, 2019). Ressalva-se a não indicação aos entrevistados quanto à possibilidade de contato posterior para fins de garantia de qualidade ou auditoria.

⁴ INTERPRETA PESQUISA E CONSULTORIA DE MERCADO. *Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários da Unimed Belém 2020 (documento interno).*

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- 2- **Verificação da fidedignidade dos beneficiários entrevistados** em relação à base total de beneficiários com o objetivo de atestar a equivalência entre os estratos da base e do plano amostral executado.

Método: Análise do documento sobre a metodologia de geração da amostra da pesquisa de satisfação de beneficiários (*arquivo NTPS _ Versão 1*) produzido pela área técnica da operadora com o intuito de orientar o processo de amostragem e coleta de dados realizado pela empresa de pesquisa e comparação com o perfil da amostra efetivamente entrevistada na pesquisa.

Itens de verificação:

- **comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação ao tipo de plano** (apresentado como “tipo de contrato” no relatório) na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação a cobertura** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação ao estado ao qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 2 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 Belém - PA.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 2: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Beneficiários entrevistados	Benef. Unimed Belém - PA	Diferença
	Proporção (%)		
Gênero			
Feminino	59,40	60,17	0,77
Masculino	40,60	39,83	0,77
Faixa Etária			
De 18 a 29 anos	20,24	22,33	2,09
De 30 a 59 anos	58,16	57,50	0,66
60 ou mais	21,60	20,17	1,43
Tipo de Plano			
Coletivo Empresarial	31,40	28,00	3,40
Coletivo por Adesão	13,20	14,00	0,80
Individual ou Familiar	55,30	58,00	2,70
Cobertura			
Ambulatorial e Hospitalar	8,65	8,17	0,48
Ambulatorial, Hospitalar e Obstétrico	90,85	91,50	0,65
Referência	0,44	0,33	0,11
Estado			
Pará	97,80	99,50	1,70
Outros Estados	2,20	0,50	1,70

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 Belém - PA.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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

Método: Por meio da escuta das entrevistas foi verificada a devida correspondência das respostas contidas no banco de dados da pesquisa e a efetiva resposta dada pelos entrevistados referente as 10 questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado pela ANS em Documento Técnico mencionado anteriormente.

A partir dessa verificação foi calculado o “**Índice de correspondência do banco de dados - ICBD**”, calculado pela fórmula:

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de respostas correspondentes}}{\text{n.º total de respostas}}$$

- n.º de respostas correspondentes → é o número total de respostas verificadas menos a quantidade de respostas em que foi constatada distorção entre a resposta dada (escuta) e a indicada no banco de dados gerado pela empresa de pesquisa. Para efeito deste cálculo se entende por distorção os casos onde há efetivamente preenchimento no banco de dados de forma divergente ao que foi pronunciado pelo entrevistado. Também são consideradas distorções os casos onde se identifica o preenchimento baseado em uma suposição por parte do entrevistador, sem uma declaração evidente do entrevistado.

- n.º total de respostas → número total de entrevistas ouvidas multiplicado pelo número de questões do questionário. Para a pesquisa em questão o n.º total de respostas será 900 (90 escutas x 10 questões verificadas)

Além da avaliação da **conformidade** em relação às respostas dadas, avaliou-se também outros dois critérios:

- a **integridade na pergunta**, que se refere a exatidão na colocação de cada questão para o entrevistado tomando por base o questionário padrão e;
- o **entendimento da pergunta**, diz respeito a compreensão da questão pelo entrevistado sem qualquer explicação adicional que possa gerar influência indevida capaz de causar algum tipo de viés na resposta.

Resultados:

Após as escutas das 90 entrevistas identificou-se um número baixo de divergências de respostas dadas em relação ao banco de dados. Em 17 respostas ficou evidente essa inconsistência.

Assim sendo:

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

$$\text{ICBD} = (900 - 17) / 900 = 0,9811 \text{ ou } (98,11 \%)^5$$

As respostas presentes no banco de dados, portanto, são fidedignas às respostas dadas pelos respondentes e as inconsistências detectadas tem um impacto irrelevante para o resultado geral da pesquisa.

A tabela 3 apresenta os indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas para cada uma das perguntas do questionário padrão.

Tabela 3 - Indicadores para avaliação da fidedignidade das respostas

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
Questão 1	
Integridade	98,89
Entendimento	100,00
Validação	97,78
Questão 2	
Integridade	97,78
Entendimento	100,00
Validação	95,56
Questão 3	
Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	100,00
Questão 4	
Integridade	97,78
Entendimento	100,00
Validação	98,89
Questão 5	
Integridade	100,00
Entendimento	100,00
Validação	97,78
Questão 6	
Integridade	98,89
Entendimento	100,00
Validação	97,78

continua...

⁵ 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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... continuação

PERGUNTAS	Conformidade nas audições (%)
Questão 7	
Integridade	97,78
Entendimento	100,00
Validação	97,78
Questão 8	
Integridade	98,89
Entendimento	100,00
Validação	97,78
Questão 9	
Integridade	98,89
Entendimento	100,00
Validação	100,00
Questão 10	
Integridade	95,56
Entendimento	100,00
Validação	97,78
TOTAL (considerando todas as perguntas)	
Integridade	98,44
Entendimento	100,00
Validação	98,11

Ao avaliar a **integridade na formulação** das questões apresentadas para os entrevistados, foi identificado que em 23 das 900 perguntas ouvidas ocorreram inconsistências em relação ao procedimento sugerido, tais como: acatar a resposta do entrevistado sem que a listagem completa das alternativas tenha sido proferida e inversões na sequência padrão das alternativas. Contudo, em 14 casos se constatou divergências que foram caracterizadas como inconformidades para efeito desta análise.

Em complemento ao critério **entendimento da pergunta**, foi levantado o número total de ocorrências em que foi necessário apresentar explicações adicionais por parte do entrevistador. Assim sendo, foi identificado que em 14 das 900 perguntas ouvidas, foi necessária uma explicação complementar (quadro 2). Importante registrar que em nenhum desses casos se constatou interferência ou direcionamento decisivo das respostas, portanto, não foram considerados como inconformidades para efeito desta análise.

Em geral as explicações suplementares permitiram o entendimento por parte do entrevistado após este ter demonstrado incompreensão da questão em sua formulação original.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Quadro 2 - Incidência de explicações adicionais por questão.

PERGUNTAS	Explicações Adicionais
Questão 1	4
Questão 2	3
Questão 3	0
Questão 4	0
Questão 5	4
Questão 6	0
Questão 7	0
Questão 8	3
Questão 9	0
Questão 10	0
TOTAL (considerando todas as perguntas)	14

Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Correspondência do Banco de Dados (ICBD) de 98,11 %, 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.

- 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.

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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Belém - PA, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela Interpreta Pesquisa e Consultoria de Mercado.

A tabelas 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 beneficiarios		
	Percentual respostas válidas (%)		
Questão 1			
1.Sempre	57,80	57,83	0,03
2. A maioria das vezes	20,50	20,50	0,00
3.Às vezes	18,80	18,83	0,03
4.Nunca	0,50	0,50	0,00
5.Não se aplica	2,33	2,33	0,00
Questão 2			
1.Sempre	60,70	60,67	0,03
2. A maioria das vezes	18,50	18,50	0,00
3.Às vezes	9,80	9,83	0,03
4.Nunca	1,20	1,17	0,03
5.Não se aplica	9,80	9,83	0,03
Questão 3			
1.Sim	16,50	16,50	0,00
2.Não	83,50	83,50	0,00

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiarios		
Percentual respostas válidas (%)			
Questão 4			
1.Muito Bom	29,50	29,50	0,00
2.Bom	54,80	54,83	0,03
3.Regular	13,00	13,00	0,00
4.Ruim	1,30	1,33	0,03
5.Muito Ruim	0,50	0,50	0,00
6. Não se aplica	0,80	0,83	0,03
Questão 5			
1.Muito Bom	19,30	19,33	0,03
2.Bom	45,30	45,33	0,03
3.Regular	21,00	21,00	0,00
4.Ruim	6,00	6,00	0,00
5.Muito Ruim	2,50	2,50	0,00
6. Não se aplica	5,80	5,83	0,03
Questão 6			
1.Muito Bom	22,80	22,83	0,03
2.Bom	50,80	50,83	0,03
3.Regular	15,00	15,00	0,00
4.Ruim	1,20	1,17	0,03
5.Muito Ruim	1,70	1,67	0,03
6. Não se aplica	8,50	8,50	0,00
Questão 7			
1.Sim	33,20	33,17	0,03
2.Não	10,00	10,00	0,00
3.Não se aplica	56,80	56,83	0,03
Questão 8			
1.Muito Bom	14,80	14,83	0,03
2.Bom	57,50	57,50	0,00
3.Regular	15,50	15,50	0,00
4.Ruim	1,80	1,83	0,03
5.Muito Ruim	1,00	1,00	0,00
6.Não sei	9,30	9,33	0,03

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

PERGUNTAS	... conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiarios		
Percentual respostas válidas (%)			
Questão 9			
1.Muito Bom	27,20	27,21	0,01
2.Bom	59,80	59,77	0,03
3.Regular	11,50	11,52	0,02
4.Ruim	1,00	1,00	0,00
5.Muito Ruim	0,50	0,50	0,00
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	19,80	19,87	0,07
2.Recomendaria	58,10	58,10	0,00
3.Recomendaria com Ressalvas	18,90	18,86	0,04
4.Nunca recomendaria	3,20	3,17	0,03

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 Belém - PA, elaborado pela Interpreta Pesquisa e Consultoria de Mercado. 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, 2019).

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

**OPERADORA:
UNIMED BELÉM – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED BELÉM - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, inscrita no CNPJ sob nº 04.201.372/0001-37, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, 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, 2019) realizada pela empresa Interpreta Pesquisa e Consultoria de Mercado

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 Belém - PA possui, em larga medida, aderência ao escopo do planejamento apresentado.
- A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Belém - PA.
- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Belém - PA, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

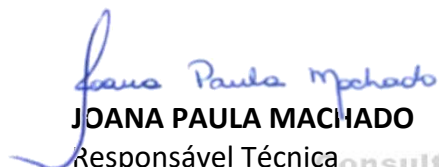
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Unimed Belém - PA possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Belém - PA**, desenvolvido pela Interpreta Pesquisa e Consultoria de Mercado, no período de 16 a 20/04/2020.

Curitiba, 29 de Abril de 2020.



PAULO ALBERTO BASTOS JR.
CPF: 874.049.749-68
Diretor Técnico



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

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

Questão 1

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

1. Nunca
2. Às vezes
3. A maioria das vezes
4. Sempre
5. Não se aplica

Questão 2

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

1. Nunca
2. Às vezes
3. A maioria das vezes
4. Sempre
5. Não se aplica

Questão 3

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, consulta com urologista, etc.?

1. Sim
2. Não

Questão 4

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

Questão 5

5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital?

1. Muito Bom
 2. Bom
 3. Regular
 4. Ruim
 5. Muito Ruim
 6. Não se aplica
-

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Questão 6

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

Questão 7

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Não se aplica

Questão 8

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não sei

Questão 9

9. Como o senhor qualifica o seu plano?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim

Questão 10

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
 2. Recomendaria
 3. Recomendaria com Ressalvas
 4. Nunca recomendaria
-