

26 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 PORTO ALEGRE - 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 PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 352501, cadastrada no CNPJ sob nº 87.096.616/0001-96 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 Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda, no período de 22/02/2021 a 01/04/2021.

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A UNIMED PORTO ALEGRE, 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 418 arquivos de áudios;
- b. Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
 - Unimed Porto Alegre - Pesquisa IDSS - 2021 (Base 2020) - BD Respondentes Autorizados.xls
- c. Banco de dados de todos os Beneficiários;
 - Unimed Porto Alegre - Pesquisa ANS 2021 (Base 2020) - Máscara de Mailing.xls
- d. Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- e. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
- f. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- g. Política de Segurança, Privacidade e Proteção de Dados utilizada pelo IBRC

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 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 Porto Alegre.

4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

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

Método: Escuta analítica de 162 entrevistas das 279 realizadas² 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 1620 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 o número de entrevistas realizadas com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **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”.

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de questões conformes}}{\text{n.º total de questões ouvidas}}$$

- 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, 1620 questões.

Resultados:

Após a escuta das 162 entrevistas, foram identificadas 5 **questões** com alguma *não conformidade*.

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

$$\text{ICBD} = (1620 - 5) / 1620 = 0,9969 \text{ ou } 99,69\%$$

Considerando que o ICBD calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 99,69%, 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.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 1 – Índice de conformidade da pesquisa

Questões*	Número de Não Conformidade
Atenção à Saúde	
Questão 1	1
Questão 2	2
Questão 3	2
Questão 4	0
Questão 5	0
Canais de Atendimento	
Questão 6	0
Questão 7	0
Questão 8	0
Avaliação Geral	
Questão 9	0
Questão 10	0
Total	5
ICBD	99,69%

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 99,69%, 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 162 das 279 entrevistas realizadas.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

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).

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)	82,0

Como ressalva há que se destacar que a entrevista contém perguntas complementares apresentadas intercaladas às questões padrão ANS. Elas foram aplicadas apenas nos casos em que as respostas dadas foram negativas e buscavam o entendimento das razões para tal avaliação. Julga-se que esse fato, apesar de caracterizar uma não conformidade em relação às diretrizes da ANS para a aplicação da pesquisa, não compromete a sua validade, posto que todos os demais itens foram atendidos em nível de excelência.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

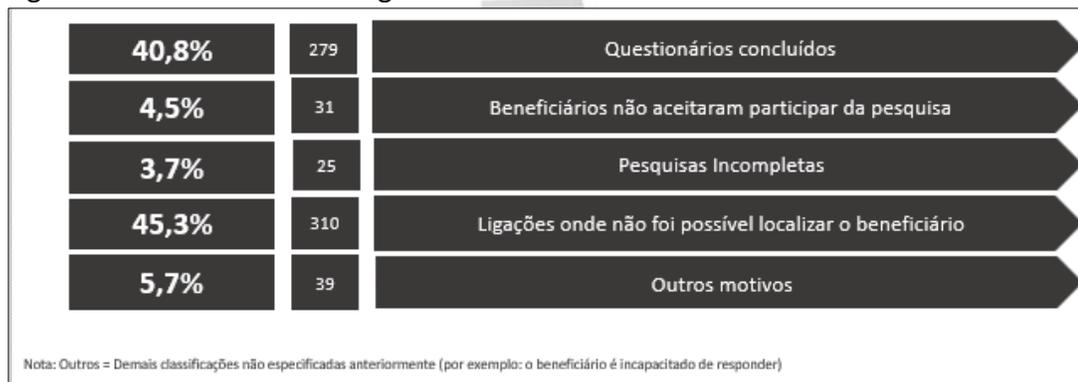
Após a verificação do relatório e da nota técnica da pesquisa constatou-se que tais documentos atendem plenamente às diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

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 pelo Instituto IBRC foram identificados todos os itens requisitados, incluindo todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

No **Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** 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



Fonte: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda³

³Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda. *Relatório de pesquisa quantitativa Satisfação dos Beneficiários da Unimed Porto Alegre 2021 (Ano Base 2020) – IDSS.*

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, em larga medida, 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 Porto Alegre 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 a cidade ao qual o plano está vinculado plano** (apresentado como “região demográfica” na nota técnica) na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 3 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa apresenta uma pequena concentração dos respondentes em alguns estratos por “faixa etária” e “Cidade”, menos de um ponto percentual acima do erro amostral. 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 Porto Alegre.

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 Porto Alegre*	Beneficiários Entrevistados na Pesquisa**		Diferença
	(%)	(quantidade)	(%)	
Gênero				
Feminino	55,11	153	54,84	0,27
Masculino	44,89	126	45,16	0,27
Faixa Etária				
De 18 a 20 anos	4,02	7	2,51	1,51
De 21 a 30 anos	18,60	40	14,34	4,26
De 31 a 40 anos	25,58	85	30,47	4,89
De 41 a 50 anos	19,03	68	24,37	5,34
De 51 a 60 anos	13,43	38	13,62	0,19
Mais de 60 anos	19,35	41	14,70	4,66
Cidade				
Porto Alegre	50,24	156	55,91	5,68
Outras Cidades	49,76	123	44,09	5,68

* Unimed Porto Alegre - Pesquisa ANS 2021 (Base 2020) - Mascara de Mailing

** Unimed Porto Alegre - Pesquisa IDSS - 2021 (Base 2020) - BD Respondentes Autorizados

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 Porto Alegre.

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, 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 Porto Alegre, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pelo Instituto IBRC.

A tabela 4 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que as mínimas distorções identificadas derivam de procedimentos de arredondamento presentes nos resultados contidos no relatório. Portanto, tais distorções são irrelevantes e não comprometem os resultados apresentados.

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 (%)			
Atenção à Saúde			
Questão 1 - Cuidados de saúde			
1.Sempre	69,20	69,18	0,02
2. A maioria das vezes	12,90	12,90	0,00
3.Às vezes	4,30	4,30	0,00
4.Nunca	0,00	0,00	0,00
5. Não procurou cuidados	12,20	12,19	0,01
6.Não sabe/não lembra	1,40	1,43	0,03
Questão 2 - Atenção imediata			
1.Sempre	44,40	44,44	0,04
2. A maioria das vezes	6,10	6,09	0,01
3.Às vezes	2,20	2,15	0,05
4.Nunca	0,40	0,36	0,04
5. Não procurou cuidados	44,80	44,80	0,00
6.Não sabe/não lembra	2,20	2,15	0,05
Questão 3 - Comunicação			
1.Sim	19,70	19,71	0,01
2.Não	57,00	56,99	0,01
3.Não sabe/não lembra	23,30	23,30	0,00

continua...

KERYGMA ACESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... Continuação

PERGUNTAS	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Total beneficiários		
Percentual respostas (%)			
Questão 4 - Atenção em saúde recebida			
1.Muito Bom	49,10	49,10	0,00
2.Bom	33,30	33,33	0,03
3.Regular	4,30	4,30	0,00
4.Ruim	0,40	0,36	0,04
5.Muito Ruim	0,00	0,00	0,00
5. Não procurou cuidados	10,80	10,75	0,05
7. Não sabe/não lembra	2,20	2,15	0,05
Questão 5 - Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados			
1.Muito Bom	31,50	31,54	0,04
2.Bom	42,30	42,29	0,01
3.Regular	9,00	8,96	0,04
4.Ruim	2,90	2,87	0,03
5.Muito Ruim	1,10	1,08	0,02
6. Nunca acessou a lista	11,50	11,47	0,03
7. Não sabe/não lembra	1,80	1,79	0,01
Canais de Atendimento			
Questão 6 - Atendimento multicanal			
1.Muito Bom	35,80	35,84	0,04
2.Bom	44,10	44,09	0,01
3.Regular	5,70	5,73	0,03
4.Ruim	0,70	0,72	0,02
5.Muito Ruim	0,70	0,72	0,02
6. Não acessou	9,30	9,32	0,02
7. Não sabe/não lembra	3,60	3,58	0,02
Questão 7 - Demanda resolvida após reclamação			
1.Sim	14,30	14,34	0,04
2.Não	4,30	4,30	0,00
3. Não reclamou	77,80	77,78	0,02
4.Não sabe/não lembra	3,60	3,58	0,02
Questão 8 - Documentos e formulários			
1.Muito Bom	12,90	12,90	0,00
2.Bom	24,70	24,73	0,03
3.Regular	3,20	3,23	0,03
4.Ruim	0,40	0,36	0,04
5.Muito Ruim	0,70	0,72	0,02
6. Nunca preencheu	40,90	40,86	0,04
7. Não sabe/não lembra	17,20	17,20	0,00

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

PERGUNTAS	... Conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Total beneficiários		
Percentual respostas (%)			
Avaliação Geral			
Questão 9 - Avaliação geral			
1.Muito Bom	48,80	48,75	0,05
2.Bom	45,60	45,52	0,08
3.Regular	5,40	5,38	0,02
4.Ruim	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	0,00	0,00	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	0,40	0,36	0,04
Questão 10 - Recomendação			
1.Definitivamente recomendaria	15,10	15,05	0,05
2.Recomendaria	68,50	68,46	0,04
3.Indiferente	9,30	9,32	0,02
4.Recomendaria com Ressalvas	2,20	2,15	0,05
5.Não recomendaria	1,80	1,79	0,01
6.Não sabe, não tem como avaliar	3,20	3,23	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 Porto Alegre, elaborado pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda. 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 PORTO ALEGRE – COOPERATIVA MÉDICA LTDA.**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 352501, cadastrada no CNPJ sob nº 87.096.616/0001-96 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 Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda.

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 Porto Alegre é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre.**

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_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 Porto Alegre, bem como a forma da condução das entrevistas atendem, em larga medida, 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 Porto Alegre 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 Porto Alegre – Cooperativa Médica LTDA**, desenvolvido pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda, no período de 22/02/2021 a 01/04/2021.

Curitiba, 26 de abril de 2021.



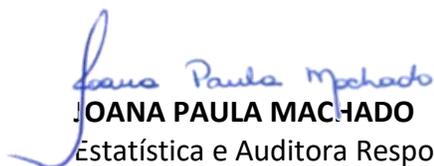
PAULO ALBERTO BASTOS JR.

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

Estatística e Auditora Responsável

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

