

Unimed Teresina Cooperativa de Trabalho Médico

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS ANS –
2018

**AUDITORIA INDEPENDENTE
RELATÓRIO**

1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pelo IBRC – Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente no período de 9 a 22 de abril de 2019, sobre os resultados apresentados pelo Instituto de Pesquisa contratado pela Unimed Teresina após a aplicação de uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 (doze) meses, conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 060/2015, Documento Técnico nr. CDD 368.382, Circular 132/2018, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), em seus itens: 3 – Requisitos e Diretrizes para a Elaboração da Pesquisa e 4 – Da Auditoria Independente.

2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar e assegurar a aderência da aplicação das diretrizes do órgão regulador, da metodologia e demais itens previstos no escopo da Instrução Normativa. Da mesma forma, visa examinar a ausência de fraudes ao longo de todo o processo operacional tais como a base de dados utilizada, a definição da amostra, os procedimentos utilizados na aplicação da pesquisa de campo, controle técnico, descarte de entrevistas, treinamento e reciclagem dos pesquisadores, processamento dos dados, relatório de resultados e a respectiva Nota Técnica.

3. Escopo e Metodologia

Atendendo à Instrução Normativa como descrito no item anterior, este relatório de auditoria apresentará duas análises assim requisitadas:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria (item 5);
- Parecer de Auditoria (item 6).

Ambas são resultantes de um processo que obedeceu ao seguinte escopo, fluxo e metodologia:

a) Solicitou-se à Unimed Teresina os seguintes documentos:

- Base de clientes utilizada na pesquisa em formato Microsoft Office Excel;
- Relatório final da pesquisa com os respectivos resultados obtidos;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo os resultados da coleta da pesquisa (respostas);
- Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
- Acesso às gravações das entrevistas com os beneficiários.

b) Realizou-se a seguinte checagem primária:

- Análise da consistência das evidências do sistema interno de controle e trabalho de campo, onde se verificou:
 - ✓ Se o formulário de pesquisa disponibilizado aos pesquisadores condizem com o definido no documento técnico da ANS;
 - ✓ Se o roteiro de abordagem ao beneficiário prevê tudo que a ANS exige;
 - ✓ Se todos os pesquisadores que realizaram a coleta foram treinados e reciclados (quando fosse o caso);
 - ✓ Se as pesquisas consideradas inadequadas em Relatório da Monitoria foram descartadas.
- Se os dados gerais (número de pesquisas, perfil dos abordados, estratificações, etc.) figuram adequadamente sem incongruências nos diversos documentos e se conferem com o planejamento da pesquisa constante na Nota Técnica;
- Se todos os cálculos dos resultados da pesquisa constantes no relatório estão corretos (especialmente nas tabelas contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário), bem como a apuração dos dados colhidos;
- Se o relatório de resultados está em consonância com o exigido pela ANS em seu Documento Técnico.

c) Realizou-se a seguinte checagem secundária:

- *Audição das gravações dos respondentes:* acesso à todas as gravações dos respondentes válidos e não válidos para escolha aleatória de um grupo de beneficiários visando a checagem quanto à adequação ao roteiro da pesquisa, a forma de abordagem e o registro da opinião coletada;
- *Contato telefônico com respondentes:* escolha aleatória de um grupo de beneficiários (diferentes dos que foram utilizados na audição) visando a checagem e validação se de fato responderam a pesquisa e se consideraram adequada a forma de abordagem utilizada.

4. Quadro Resumo

Os quadros a seguir apresentam todas as diretrizes mencionadas na Instrução Normativa e seu correspondente ítem ou Ponto de Auditoria neste relatório:

DIRETRIZ ANS: 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	Ponto de Auditoria
a) Itens Gerais	
1) Período de realização da pesquisa.	5.4
2) Unidade de análise e resposta.	5.9 e
3) População alvo e os estratos adotados.	5.1 e 5.2.2
4) Sistemas de referência.	5.9
5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1
6) Descrição da população amostrada.	5.1
7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3
8) Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def).	5.2.1; 5.2.3
9) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1
10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1
11) Seleção da amostra.	5.2.1
12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3
13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3
b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo III do documento técnico.	7

DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA	Ponto de Auditoria
a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade.	5.1
b) Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade, esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, deverá ser substituído por outro respondente.	5.1; 5.2.2
c) O responsável técnico da pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística – CONRE será o responsável por identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo seu Conselho quanto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.	7
d) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.	5.3
e) Ficar a critério do responsável técnico encarregado pela pesquisa delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como “não localizado”. A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica da pesquisa.	5.2.3
f) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico.	5.5
g) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.	5.5
h) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de ampla divulgação da pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.	5.5
i) A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto.	5.2.2
j) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa.	5.5
k) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.	5.5
l) Se a forma de coleta dos dados for por realização de entrevistas (via telefônica ou presencial), a entrevista deverá ser gravada de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.5

m) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.	5.5
n) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;	5.10
o) Qualquer outra forma de coleta de dados (carta, formulário na internet, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.5
p) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa.	5.10
q) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado.	5.5
r) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.	5.2, 5.8 e 5.10
s) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue: i) Questionário concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa; iii) Não foi possível localizar o beneficiário. <i>Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (iv).</i>	5.8.1
t) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes.	5.10

DIRETRIZ ANS: 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA (*)	Ponto de Auditoria
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	7
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	5.9 e 7
c) Descrição do universo amostral.	5.1 e 5.2
d) Descrição da população amostrada.	5.1 e 5.9
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	5.2.1, 5.2.2, 5.4 e 5.9
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	5.3
g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa).	5.8.1 e 5.9
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.	5.8.1 e 5.9
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	5.8.2 e 5.9
j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	5.2.1 e 5.9
k) Conclusões sobre a pesquisa.	5.9

(*) Esta tabela identifica os pontos de auditoria em que são citados ou encontrados tais itens neste Relatório de Auditoria. O ponto de auditoria 5.9 traz a informação de onde estes itens são encontrados no Relatório de Resultados.

5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o ítem 4.2 (I) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo os desdobramentos desta sessão visando assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos da ANS alinhados aos trabalhos desta Auditoria. Para isto solicitou-se à Unimed Teresina: (1) o banco de dados fornecido ao Instituto de Pesquisa – cadastro base, (2) o banco de dados pós atividade de campo com o registro dos resultados coletados e (3) o acesso ao registro das gravações realizadas junto aos beneficiários (4) o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

5.1 – Cadastro de Beneficiários – População:

Procedimento:

Solicitamos à Unimed Teresina o envio do mesmo arquivo em formato Microsoft Office Excel fornecido ao Instituto de Pesquisa contendo as informações cadastrais dos beneficiários que, conforme diretrizes da ANS, deve ser formado apenas por maiores de 18 anos de idade, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

Conforme informações recebidas no e-mail encaminhado pelo Sr. Pablo Stanley, Coordenador de Marketing da Unimed Teresina datado de 09/04/2019 e constante no anexo 1, os arquivos com o banco de dados encaminhado tanto para o Instituto de Pesquisa como para esta auditoria (cadastro base) foram extraídos por meio de acesso ao sistema interno da operadora e considerando os dois parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que estejam dentro do período de utilização acima e que tenham a idade mínima alvo da pesquisa, o que totalizou 66.226 beneficiários.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.7) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário era maior de 18 anos.

Conclusão:

Partindo da base de dados apresentada pela operadora e durante a execução do ponto de auditoria 5.7- Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar que o banco de dados está dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

5.2.1 – Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no ítem anterior, por conceito, estes 66.226 beneficiários constituem o universo ou população alvo da pesquisa, ou seja, o conjunto de pessoas sobre as quais devem ser feitas inferências para efeito desta pesquisa mediante a extração de uma amostra que, pelas boas práticas do mercado de pesquisa, deve obedecer aos seguintes parâmetros de confiabilidade:

- *Nível de Confiança ou Grau de Confiança*: frequência com a qual o intervalo observado contém o parâmetro real de interesse quando o experimento é repetido várias vezes, ou seja, o nível (ou grau) de confiança é a proporção de intervalos de confiança construídos em experimentos separados da mesma população e com o mesmo procedimento que contém o parâmetro de interesse real. **Em estudos desta natureza este parâmetro normalmente é fixado em 95% e a ANS determina que não seja inferior a 90%.**
- *Erro Amostral ou Margem de Erro*: refere-se a uma estimativa de erro máximo, considerando-se um modelo de amostragem aleatória simples, ou seja, quanto maior a margem de erro, menor a confiança dos resultados de uma pesquisa serem próximos dos valores reais para toda população. **Em estudos desta natureza deve ser fixado em, no máximo, $\pm 5\%$ o qual também é determinado pela ANS.**

Procedimento:

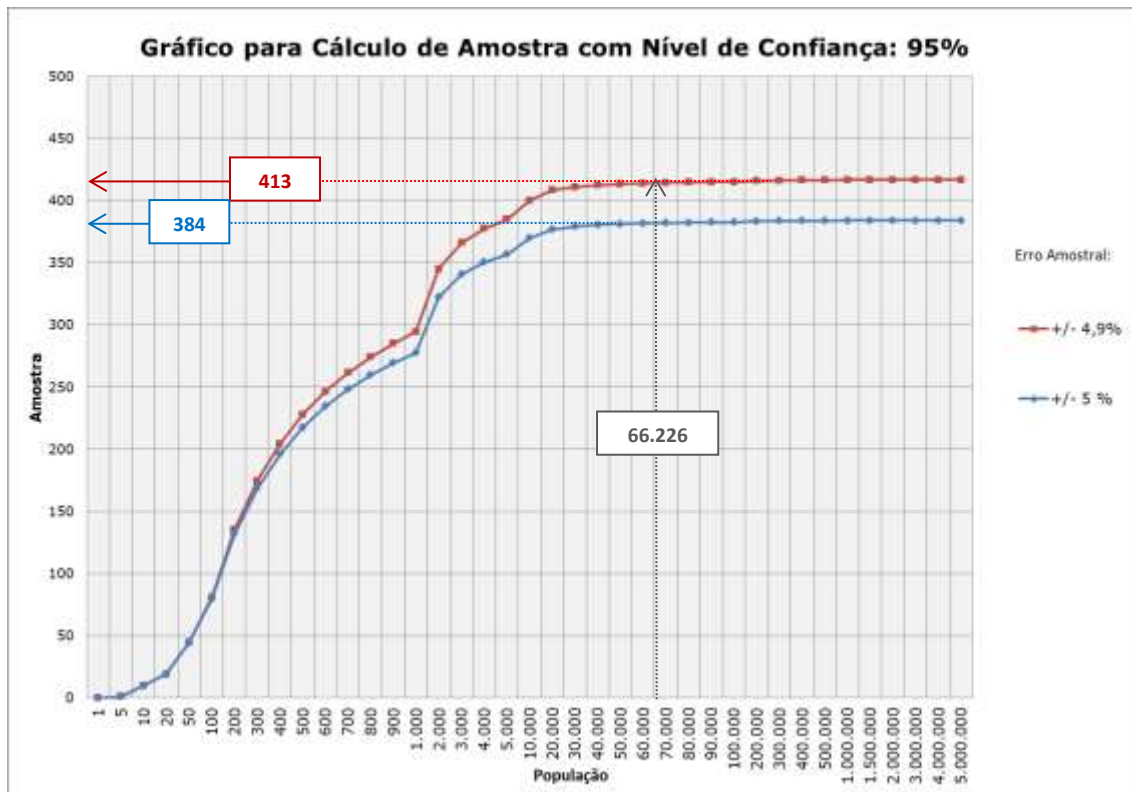
Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral *online* disponível no *site* da empresa SurveyMonkey no *link*: <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> para aferir se a amostra definida pelo Instituto de Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

Parâmetros utilizados na aferição:	
População	66.226 beneficiários
Grau de Confiança	95%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
Amostra mínima	382 beneficiários

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que amostra utilizada pelo Instituto de Pesquisa foi de **413 beneficiários** conforme parâmetros explicitados na Nota Técnica.

Conclusão:

A amostra de 413 beneficiários atende aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação de uma pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.



5.2.2 – Representatividade e Estratificações

Procedimento:

Através dos dados cadastrais dos beneficiários da Unimed Teresina contendo a população alvo da pesquisa, confrontamos as informações técnicas contendo os critérios estatísticos para o cálculo da amostra e estratificações realizadas pelo Instituto de Pesquisa. Verificamos se as mesmas obedecem à uma proporção equivalente à representatividade do cadastro bem como quanto à distribuição destes beneficiários quanto ao gênero, tipo de plano, faixa etária e sua respectiva localização dentro destas regiões.

Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra que está consolidado no relatório de resultados que também versus os obtidos conforme apontados no banco de dados e relatório de resultados, os mesmos estão de acordo com a Instrução Normativa.

5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais

Conceitualmente, existem erros que não podem ser calculados, embora possam ser controlados e minimizados, os quais são denominados “Erros Não Amostrais”. Neste ponto de auditoria avaliamos quais os procedimentos adotados pelo Instituto de Pesquisa quanto a: não respostas, mudanças no sistema de referência, contingências sobre entrevistadores mal treinados e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, conseqüentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

Procedimento:

Conforme documento encaminhado para auditoria e constante no item 7 o responsável Técnico do Instituto de Pesquisa pontua o conjunto de medidas e procedimentos adotados com o objetivo mitigar riscos durante o processo de coleta.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.3 - Tipo de Coleta

Procedimento:

Por meio das audições das gravações fornecidas e analisadas no item 5.5 – Audição das Entrevistas, comprovamos que a forma de coleta adotada foi tão somente via *CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing* (Entrevista Telefônica Assisitida por Computador). Esta forma de coleta consiste no uso de telefone como forma de contato para aplicar as entrevistas e de computador como meio de registro e armazenamento dos dados obtidos pelo entrevistador durante as mesmas.

Conforme levantado junto ao Responsável Técnico da pesquisa, o banco de dados enviado pela Unimed Teresina (cadastro base) foi tratado pelo Instituto de Pesquisa que por sua vez alimentou um sistema eletrônico que o distribui para os entrevistadores em cada PA (Posição de Atentimento).

Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI se faz coerente e alinhada às melhores práticas do mercado de pesquisas de satisfação desta natureza onde pudemos comprovar pela audição das gravações a obtenção de eficiência operacional, segurança no registro da informação e na coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.4 – Período de execução da Pesquisa:

Procedimento:

Para comprovar que o período informado pelo Instituto de Pesquisa de fato tenha ocorrido no período informado, ou seja, de 12 a 14 de abril de 2019, utilizamos o momento de contato telefônico com o beneficiário, cujo detalhamento encontra-se no item 5.7 – Validação de Respondentes, para perguntar se a pesquisa foi realizada recentemente.

Conclusão:

Após esta verificação, constatamos que o período de execução encontra-se dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.5 – Audição de Entrevistas

Procedimento:

Analisamos o banco de dados com as respostas válidas e o dividimos em grupos por tipo de avaliações sobre as quais, aleatoriamente, separamos proporcionalmente 30 gravações entre avaliações positivas, negativas e medianas (critério *NPS – Net Promoter Score* da Bain & Company) sem qualquer interferência da Unimed Teresina ou do Instituto. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso às gravações a qual nos disponibilizou todos os registros em áudio das entrevistas.

Com o objetivo de tangibilizar a inexistência de qualquer forma de indução que interfira na opinião do beneficiário, neste ponto de auditoria verificou-se:

- Se a participação do entrevistado foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico;
- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes que venham a prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa ficando ciente de que poderia haver atividade de controle de qualidade e auditoria em contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;
- Se o entrevistado foi informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se o entrevistado forneceu seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.

Realizamos a audição das entrevistas aplicadas junto aos seguintes beneficiários:

Audição	CCO/Matrícula	Audição	CCO/Matrícula	Audição	CCO/Matrícula
01	293204	11	314718	21	43758
02	81654	12	301379	22	68357
03	92449	13	343855	23	338963
04	330994	14	53540	24	95919
05	304546	15	176517	25	94770
06	22329	16	316109	26	274773
07	77167	17	319946	27	341657
08	168946	18	184576	28	190913
09	325470	19	62947	29	335877
10	193731	20	33297	30	311120

Esta tabela **não está** separada em grupos de avaliações (positivas, negativas e medianas).

Conclusão:

Todas as gravações auditadas acima tiveram o devido consentimento do beneficiário para fins de registro, pois não houve oposição ao ser informado que a pesquisa estaria sendo gravada. Notamos que os entrevistadores não induziram as respostas e a pergunta para tal consentimento foi solicitada ao final da entrevista. Apuramos que utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa, complementaram todas com as informações necessárias seguindo as melhores práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.6 – Questionário Aplicado

Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescentadas outras questões que se considerar pertinente. Durante o processo descrito no ponto de auditoria anterior (5.5 – Audição de Entrevistas) inspecionamos se na amostra selecionada foram realizadas todas as perguntas determinadas pela ANS e suas respectivas escalas de avaliação, conforme segue:

A. ATENÇÃO À SAÚDE:

1) Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	1	2	3	4	NA
	SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA

2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	1	2	3	4	NA
	SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA

3) Nos últimos 12 meses, você 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, consulta preventiva com dentista, etc?	1	2
	SIM	NÃO

4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

5) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	1	2	3	4	5	NS
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA:

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?	1	2	NA
	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	1	2	3	4	5	NS
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

C. AVALIAÇÃO GERAL

9) Como você avalia seu plano de saúde?	1	2	3	4	5
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM

10) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	1	2	3	4
	DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NUNCA RECOMENDARIA

Conclusão:

Por meio da audição das 30 gravações selecionadas constatou-se que todas as entrevistas, sem exceção, consideraram fielmente as 10 perguntas formuladas pela ANS respeitando suas devidas escalas estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.7 – Validação de Respondentes

Procedimento:

Realizamos contato com 30 beneficiários respondentes os quais são diferentes dos que fizeram parte da auditoria no item 5.5 – Audição das Entrevistas e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do Instituto contratado, separamos em avaliações positivas, negativas e medianas com o objetivo de perguntar aos beneficiários:

- Se de fato foram abordados pelo Instituto de Pesquisa e se a responderam;
- Se a abordagem foi adequada.

O Auditor se apresentou e explicou o motivo do contato o qual foi realizado junto aos seguintes beneficiários:

Validação	CCO/Matrícula	Validação	CCO/Matrícula	Validação	CCO/Matrícula
01	97243	11	77043	21	47652
02	140042	12	166985	22	11867
03	94760	13	119240	23	87401
04	141314	14	37931	24	111884
05	334528	15	105571	25	102499
06	156444	16	120716	26	116356
07	299802	17	162194	27	59627
08	35644	18	101078	28	92007
09	158804	19	57442	29	196112
10	96038	20	181414	30	320256

Esta tabela **não está** separada em grupos de avaliações (positivas, negativas e medianas).

Conclusão:

Após contato telefônico com os beneficiários acima constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados de maneira adequada pelo Instituto de Pesquisa do início ao fim da entrevista estando, portanto, dentro das melhores práticas do mercado mitigando riscos de fraude na pesquisa.

5.8 – Banco de Dados

5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros, Contingências e Correspondências:

Procedimento:

Aferimos o desempenho da atividade de campo através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel por meio dos recursos da planilha e das informações contidas no Relatório de Resultados, a qual gerou a classificação como segue:

Questionários concluídos	413
Negativas à participação	88
Beneficiário incapacitado	8
Beneficiários não localizados	473
Outros (não efetivados)	0
TOTAL	982
Taxa de Resposta (respondentes x contatados)	42,05%

Em relação às ações alternativas para situações de negativas à participação ou de beneficiários não localizados, tais tratativas já foram descritas anteriormente no item 5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais, onde o Instituto, através do Responsável Técnico, relata o plano de contingência.

Como segunda medida, examinamos se ocorreu a correta transferência dos registros que traduzem a opinião dos beneficiários ao banco de dados. Utilizamos a mesma amostra de 30 (trinta) gravações auditadas no procedimento 5.5 – Audição das Gravações e checamos se as respostas dos beneficiários são as mesmas marcadas e registradas no banco de dados que gerou o processamento dos resultados. Com isto calculamos um indicador denominado *DMI – Data Matching Index* ou Índice de Correspondência de Dados.

Este índice é calculado através de uma equação composta pelas seguintes variáveis:

$$DMI = \frac{\text{Total de registros no banco de dados}^1 - \text{Total de divergências encontradas na audição}^2}{\text{Total de registros possíveis}^3} \times 100$$

Onde:

- (1) Total de registros no banco de dados: quantidade de dados inseridos pela coleta.
- (2) Total de divergências encontradas na audição: quantidade de inconsistências.
- (3) Total de registros possíveis: quantidade de perguntas x quantidade de respondentes.

Os critérios utilizados para aferir esta etapa de auditoria no tocante à correspondência de dados segue à seguinte tabela adotada pelas melhores práticas do mercado de pesquisa CATI:

DMI - Faixas	Impacto
99,01% a 99,99%	Muito Reduzido
98,01% a 99,00%	Reduzido
97,01% a 98,00%	Moderado
96,01% a 97,00%	Elevado
95,01% a 96,00%	Muito Elevado

Conclusão:

A quantidade de questionários respondidos/concluídos confere com a informação que consta no Relatório de Resultados e as ações de contingência descritas figuram entre as melhores práticas do mercado de pesquisa.

Durante as audições não foram encontradas divergências entre a informação coletada e a registrada no banco de dados, estando descartado qualquer tipo de impacto.

Consideramos que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa.

5.8.2 – Processamento dos Resultados

Procedimento:

De posse do arquivo com o banco de dados disponibilizado pelo Instituto de Pesquisa em formato Microsoft Office Excel, aferimos o cálculo das médias gerais que compõem os resultados através dos recursos do editor de planilhas. Esta análise foi realizada somente sobre o registro das respostas para as 10 perguntas obrigatórias conforme diretrizes do órgão regulador.

Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pelo Instituto de Pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.9 – Relatório de Resultados

Procedimento:

Analizamos o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Teresina, bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra na Nota Técnica contida no próprio relatório.

Analizamos se tal relatório contém os onze elementos mínimos solicitados visando atender o item 3.3 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas do Relatório Resultados:

Elementos Checados:	Disponível no Relatório de Resultados em:
---------------------	---

a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	Página 47
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	Páginas 1 a 47
c) Descrição do universo amostral.	Página 3
d) Descrição da população amostrada.	Página 7
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	Página 7
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	Página 13
g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa).	Página 12
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.	Página 12
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	Páginas 15 a 45
j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	Páginas 15 a 45
k) Conclusões sobre a pesquisa.	Página 46 e 47

Conclusão:

Os sistemas de referência adotados e a unidade de resposta estão adequados e entre as melhores práticas do mercado de pesquisa. Todos os elementos solicitados figuram no Relatório de Resultados com as devidas informações estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.10 – Segurança da Informação

A Segurança da Informação diz respeito à gestão do risco e da proteção tanto dos dados fornecidos pela operadora ao Instituto de Pesquisa como aqueles obtidos na aplicação de campo e registrados digitalmente, cuja intenção é a de preservar seus respectivos valores para a organização e para o beneficiário.

Procedimento:

Solicitamos que o Instituto de Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que e as informações obtidas sejam utilizadas somente para fins de pesquisa e assim preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos de invasão eletrônica (*hackers*) e suprimir a possibilidade de perda de dados. Em documento encaminhado pelo Responsável Técnico da pesquisa (anexo 3) o mesmo contém a seguinte descrição:

- O email fornecido para o envio da planilha pelo cliente Unimed Teresina tem acesso restrito ao estatístico detentor único da senha.
- O manuseio da planilha para efeito de geração das tabelas que caracterizam a população estudada e dos sorteios dos números dos telefones é feito por um único servidor orientado para tomar as devidas precauções para que dados não sejam revelados às pessoas ou servidores estranhos à pesquisa. Os casos com necessidade de esclarecimento sobre a planilha são passados diretamente ao estatístico.
- Os números sorteados e expostos nos monitores para que sejam disponibilizados aos pesquisadores fazerem as discagens são retirados imediatamente ao término da pesquisa.
- Os materiais como a planilha original fornecida pelo cliente, as planilhas geradas para efeito de discagens para a realização das entrevistas e checagens logo após a conclusão da pesquisa são salvos em um HD e pendrive onde ficarão em arquivos durante dois meses com acesso exclusivo do estatístico. Ao término do período dos 2 meses são deletados.
- Quaisquer anotações feitas em papel pelos pesquisadores nas cabines são destruídas, por exemplo, anotações de nome, número de telefone e horário para retorno das ligações.
- Os áudios das entrevistas são salvos em arquivo próprio em HD e armazenados durante o mesmo período de dois meses quando então são deletados.
- O computador do estatístico é protegido pelo Kaspersky Secure Connection.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas de segurança digital do mercado estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

6. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o item 4.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

6.1 – Identificação da Pessoa Jurídica

Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda.
CNPJ 14146601-0001/11
Endereço: Brigadeiro Luiz Antônio 487, 6º andar, Bela Vista, São Paulo Capital
Site: www.ibrc.com.br
e-mail: contato@ibrc.com.br
Telefone: (11) 33724080

6.2 – Síntese da Análise da Auditoria

6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

Constatamos que os procedimentos pré, per e pós pesquisa, bem como o Relatório de Resultados, estão em consonância ao escopo descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento técnico nr. CDD 368.382, Circular 132/2018, e apresentados neste relatório nos item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista

Para a aferição, esta auditoria seguiu 3 passos:

1. Conforme descrito no item 5.1 (Cadastro de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 66.226 beneficiários alvo selecionados pela operadora (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade.
2. Sobre esta população aplicou-se um cálculo estatístico para a obtenção de uma amostra (item 5.2.1), cujos parâmetros técnicos visaram conferir aos resultados Grau de Confiança 95% e Erro Amostral de $\pm 5\%$ os quais estão em linha com as boas práticas do mercado de pesquisa e parâmetros mínimos exigidos pela ANS.
3. Constatou-se que a distribuição da amostra em estratos, obedeceu a critérios coerentes de acordo com a distribuição geoeconômica da operadora e suas respectivas faixas etária e gênero por estrato, conforme descrito no item 5.2.2.

Portanto, os beneficiários selecionados (população, amostra e respectivos estratos) e todos os demais parâmetros técnicos estatísticos que compõem o item 5.2 nos faz concluir que atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.3 – Fidedignidade das Respostas

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.5 (Audição das Entrevistas), 5.6 (Questionário Aplicado), 5.7 (Validação de Respondentes) constatou-se que:

- ✓ A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
- ✓ Todas as perguntas obrigatórias foram realizadas;
- ✓ O pesquisador agiu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas;
- ✓ As respostas conferem com o que disse o beneficiário pesquisado;
- ✓ Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, ética e de transparência.

As respostas dos beneficiários pesquisados atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.4 – Fidedignidade do Relatório de Pesquisa

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.9 - Relatório de Resultados, constatou-se que todos os elementos mínimos foram contemplados no documento trazem detalhadamente as informações sobre: autores do relatório, parâmetros estatísticos, critérios, resultados obtidos (Nota Técnica) e conclusões sobre a pesquisa.

O Relatório de Resultados atende ao escopo da Instrução Normativa.

6.3 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Unimed Teresina bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, Circular 132/2018, o que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.

São Paulo, 22 de abril de 2019.



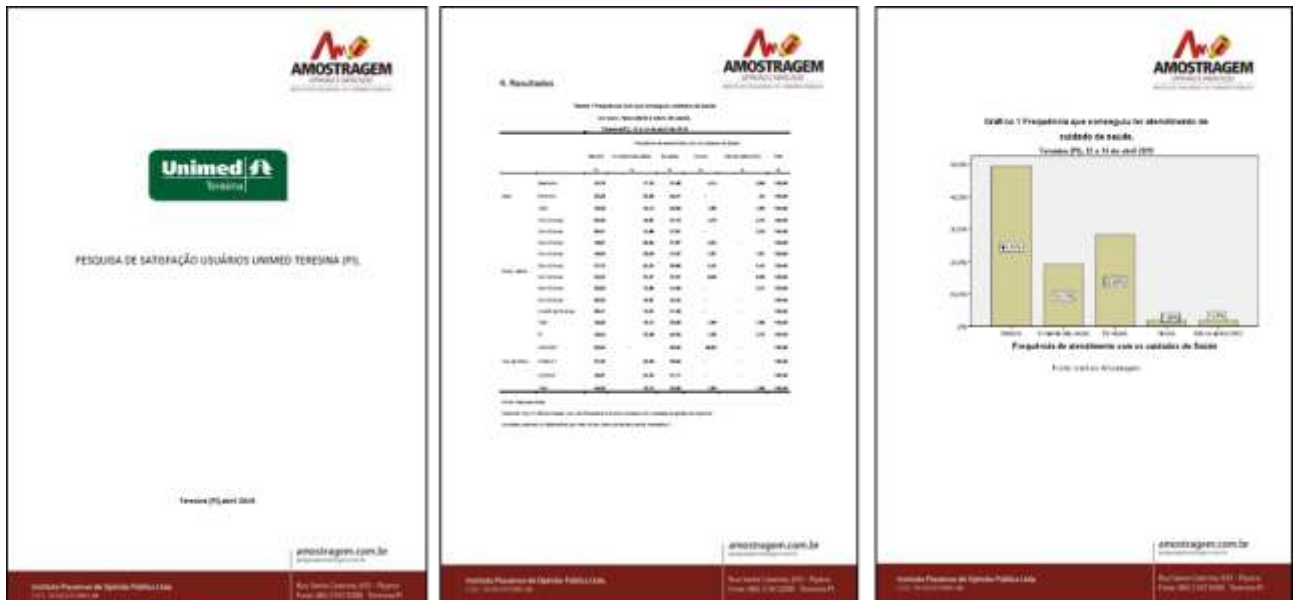
Alexandre Roberto Diogo de Oliveira
Diretor Presidente
IBRC – CNPJ 14146601/0001-11

7. Anexos

1. E-mail encaminhado pela operadora Unimed Teresina contendo os critérios e os filtros considerados para a extração do banco de dados para fins de pesquisa e auditoria.




2. A Nota Técnica encontra-se no mesmo documento em que o Instituto de Pesquisa contratado apresenta os resultados da pesquisa num total de 47 páginas.



(figura meramente ilustrativa)

3 - Tratamento de Erros Não Amostrais



TREINAMENTO DA EQUIPE PESQUISADORES PESQUISA POR TELEFONE BENEFICIÁRIO UNIMED – TERESINA. TÓPICOS.

NOME: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DO PLANO DE SAÚDE UNIMED TERESINA.

OBJETIVO GERAL: LEVANTAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIMED TERESINA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: (1) IDENTIFICAR A FREQUENCIA DE USO, DE ATENDIMENTO À DEMANDA E DE RECEBIMENTO DE COMUNICAÇÃO POR PARTE DA UNIMED TERESINA.

(2) AVALIAR OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA UNIMED TERESINA QUANTO AO ACESSO AS INFORMAÇÕES, RESOLUÇÃO DA DEMANDA E OS FORMULÁRIOS E DOCUMENTOS (FACILIDADE DE PREENCHIMENTO) EXIGIDOS.

(3) AVALIAR A OPERADORA UNIMED TERESINA CONCEITUALMENTE E POR MEIO DE NOTA.


POPULAÇÃO OBJETO DA PESQUISA. BENEFICIÁRIOS DA UNIMED TERESINA COM 18 OU MAIS ANOS DE IDADE.

TAMANHO DA AMOSTRA: 400 BENEFICIÁRIOS. 50 ENTREVISTAS POR PESQUISADOR.

AMOSTRAGEM. OS BENEFICIÁRIOS SÃO ESCOLHIDOS PARA ENTRAREM NA AMOSTRA POR MEIO DE SORTEIO DO NÚMERO DO TELEFONE RESIDENCIAL, PESSOAL OU DE TRABALHO. O SISTEMA DE REFERÊNCIA É A PLANILHA FORNECIDA PELA UNIMED TERESINA ONDE CONSTA O NOME, OS NÚMEROS DE TELEFONES, TIPO DE PLANO, IDADE, TIPO DE PLANO, Local de Residência, Tipo de Acomodação, Local de Residência – Estado, Perfil – Beneficiário.

QUESTIONÁRIO: ESTRUTURADO COM PERGUNTA FECHADA E ABERTA (NOTA).

- APRESENTAÇÃO: LER A APRESENTAÇÃO DE ABORDAGEM DE ACORDO COM TEXTO.
- MOSTRAR SEGURANÇA NA COLOCAÇÃO DO OBJETIVO DA PESQUISA.
- MANTER UMA ENTONAÇÃO DE VOZ QUE TRANSMITA CONFIANÇA AO RESPONDENTE.
- ESCLARECER QUE AS PERGUNTAS SEGUEM AS RECOMENDAÇÕES (DIRETRIZES) DA AGENCIA NACIONAL DE SAÚDE.
- DEIXAR CLARO QUE O INSTITUTO GARANTE A PRESERVAÇÃO DOS DADOS E A PRIVACIDADE DO RESPONDENTE.



João Silvestre Mendes Teles
ESTADÍSTICO
CONCRE 8609. 7º REG.

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107.0200 - Teresina PI



- **EXPLICAR AO BENEFICIÁRIO QUE ELE FOI SELECIONADO PARA PARTICIPAR DA PESQUISA POR SORTEIO.**
- **CADA PESQUISADOR LER O QUESTIONÁRIO. ÊNFASE NA LEITURA DA APRESENTAÇÃO.**
- **EXPLICAR A OPÇÃO "NÃO SE APLICA" PARA A SITUAÇÃO DE CADA PERGUNTA.**
- **CADA BENEFICIÁRIO ABORDADO DEVERÁ SER IDENTIFICADO PELO CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO) NAS SEGUINTE CATEGORIAS: 1. questionário concluído 2. o beneficiário não aceitou participar da pesquisa 3. o beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa 4. Não foi possível localizar o beneficiário**
- **PRÉ TESTE. CADA PESQUISADOR DISCA 3 NÚMEROS SORTEADOS PARA A PESQUISA PILOTO. SUPERVISOR OBSERVA O DESEMPNHO E CORRIGE EVENTUAIS FALHAS NA ABORDAGEM, NO DESENVOLVIMENTO DA ENTREVISTA E NO PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO.**

ORIENTAÇÃO PARA A APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Apresentação.

Leitura das perguntas.

Orientação para as respostas.

Apresentação.

Abordar o (a) entrevistado (a) lendo o texto da apresentação.

Bom dia/Boa tarde/Boa noite: Meu nome é (CITAR NOME), sou pesquisador (a) do Instituto Amostragem de Teresina e estou lhe telefonando porque o (a) Sr (a) foi sorteado (a) para participar de uma pesquisa de satisfação com o seu plano de saúde UNIMED Teresina. A sua opinião é muito importante para melhorar os nossos serviços. A entrevista é rápida e o Instituto garante o sigilo de todas as informações, e para efeito de registro e checagem, a entrevista será gravada. Informamos que as perguntas seguem as diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

Aceitou participar

Não aceitou participar.



João Guilherme de Teles
ESTATÍSTICO
CNPJ Nº 08.966.71/REG

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Pижarra
Fone: (86) 2107.0200 - Teresina PI



Sexo

Masculino

Feminino

Faixa Etária

18 a 23

24 a 28

29 a 33

34 a 37

38 a 43

44 a 48

49 a 53

54 a 58

59 ou mais

Tipo de plano

Uniligth

Unimult

PL

Univida

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 Unimed Teresina quando necessitou?

Sempre

A maioria das vezes

Às vezes

Nunca

Não se aplica*


João Salazar Mendes Teles
STATISTIC
CONHECE BRASIL

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107.0200 - Teresina PI



- Na questão 1 a resposta *não se aplica* o entrevistado não buscou cuidados em saúde nos últimos 12 meses (março de 2018 a março 2019).

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

Sempre

A maioria das vezes

Às vezes

Nunca

Não se aplica*

- Na questão 2 a resposta *não se aplica* o entrevistado não necessitou de atenção imediata (urgência ou emergência) nos últimos 12 meses (março de 2018 a março 2019).

3. Nos últimos 12 meses, o (a) Senhor (a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde Unimed Teresina (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

Sim

Não

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, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) do seu plano de saúde Unimed Teresina?

Muito bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim

Não se aplica



JOÃO LUIZ DE MORAES TORRES
ESTADÍSTICO
C.R. 1495-7º REG.

amostragem.com.br
pesquisas@amostragem.com.br

Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107.0200 Teresina PI



- Na questão 4 a resposta **não se aplica** o entrevistado não buscou atendimento nos últimos 12 meses (março de 2018 a março 2019).

5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde Unimed Teresina (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

Muito bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim

Não se aplica

- Na questão 5 a resposta **não se aplica** o entrevistado nunca acessou a lista de prestadores de serviços

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr (a) acessou o seu plano de saúde (exemplos: SAC presencial tele atendimento ou por meio eletrônico), como o (a) Sr (a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Muito bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim

Não se aplica

- Na questão 6 a resposta **não se aplica** o entrevistado não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento nos últimos 12 meses (março de 2018 a março 2019).



JOÃO CARLOS DOS REIS
ESTADÍSTICO
C.R. Nº 0005. 7ª REG.

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piaulense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107.0200 - Teresina PI



7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr (a) fez uma reclamação para sua operadora do seu plano de saúde Unimed Teresina, o (a) Sr (a) teve sua demanda resolvida?

Sim

Não

Não se aplica

- Na questão 7 a resposta **não se aplica** o entrevistado não fez reclamação nos últimos 12 meses (março de 2018 a março 2019).

8. Como o (a) Sr (a) avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde Unimed Teresina, quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim

Não se aplica

- Na questão 8 a resposta **não se aplica** o entrevistado nunca preencheu ou enviou documentos ou formulário

9. Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde Unimed Teresina, entre os conceitos muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim?

Muito bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim



amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-64

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107.0200 Teresina PI



10. Qual nota entre zero (0) a dez (10) o (a) Sr (a) dá para seu plano Unimed Teresina?

(anote atribuída pelo (a) entrevistado (a) à Unimed Teresina)

11. O (A) Sr (a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria

Recomendaria

Recomendaria com ressalvas

Não recomendaria.

12. Local de moradia

Teresina

Interior do Piauí

Outros Estados

13. Nome do entrevistado

(escreva o nome do (a) entrevistado (a))

14. Data

(coloque a data do dia da entrevista)

15. Fone

(anote o numero do telefone com o código da área)

16. Código de controle operacional (CCO)

Questionário concluído

O beneficiário não aceitou participar da pesquisa

O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde a responder a pesquisa

Não foi possível localizar o beneficiário




INSTITUTO
PIAUIENSE DE
OPINIÃO PÚBLICA
CONE 6446-71-000

amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piauiense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107.0200 - Teresina PI

4 - Termos de Responsabilidade:



ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

TERMO E RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, JOÃO BATISTA MENDES TELES, (86) (9 9981-1915), pesquisa@amostragem.com.br, inscrito no CPF: sob o Nº 053.431.433-34, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 6695, CONRE – (7ª REGIÃO) sou responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora UNIMED – TERESINA, registrada sob o Nº 35335-3 na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

Os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente:

Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;

Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;

Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;


Foram observados os seguintes fatos relevantes que ensejam a adoção das seguintes medidas de adequação:

A operadora precisa atualizar o banco de dados referente aos números de telefone dos beneficiários, faixa etária, tipo de plano e melhorar a comunicação com os mesmos.


Os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Teresina (PI), 15 de abril de 2019.



João Batista Mendes Teles
Estatístico
Conselho Regional de Estatísticos da Região (CONRE) Nº 8695



amostragem.com.br
pesquisa@amostragem.com.br

Instituto Piaulense de Opinião Pública Ltda.
C.G.C. 10.320.257/0001-84

Rua Santa Catarina, 635 - Piçarra
Fone: (86) 2107 0200 - Teresina PI



www.unimedteresina.com.br
Rua São João, 1262, Centro Sul
64001-360, Teresina-PI
T. (86) 2107-8000



RESPONSÁVEL DA OPERADORA - REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu, EMMANUEL AUGUSTO DE CARVALHO FONTES, (86) 2107-8000, emmanuel.fontes@unimedteresina.com.br, inscrito no CPF sob o nº 287.134.433-72, representante da operadora UNIMED TERESINA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registrada sob o nº 353353 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- O Relatório Final com os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Emmanuel Augusto C Fontes
Presidente

Teresina, 18 de abril de 2019