

29 DE ABRIL DE 2024



RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.  
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO) /  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR EXECUTIVO  
JOANA PAULA MACHADO – DIRETORA DE PESQUISA | ESTATÍSTICA  
DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA

**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, responsável técnica em auditorias de pesquisas desde 2017.

CPF: 037.469.606-30

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

- **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 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 870.966.16/0001-96 e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 10/2020 e Resolução Normativa nº 507/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020)<sup>1</sup>, realizada pela empresa: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda, no período de 30/01/2024 a 02/04/2024.

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

A Unimed Porto Alegre - Cooperativa Médica Ltda, por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

- a. Entrevistas realizadas
  - Pasta Gravações, contendo 220 arquivos de áudios;
- b. Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
  - Unimed Porto Alegre - Banco de Respondentes Autorizados.xls
- c. Banco de dados de todos os Beneficiários;
  - Unimed Porto Alegre - Pesquisa ANS 2024 (Base 2023) - Máscara de Mailing.xls
- d. Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
  - Unimed\_Porto\_Alegre - Termo\_de\_responsabilidade\_2024.pdf
- e. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
  - Unimed Porto Alegre - Pesquisa IDSS 2024 (Base 2023) - Relatório.ppx
- f. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
  - Unimed\_Porto\_Alegre\_- \_ANS\_Nota\_Técnica\_2024.pdf

---

<sup>1</sup> Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. **Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde** [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2020. Disponível em:  
[www.ans.gov.br/images/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_statista%C3%A7%C3%A3o\\_r5\\_\\_1\\_.pdf](http://www.ans.gov.br/images/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_statista%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 RS.

### **4- PARÂMETROS BÁSICOS DA PESQUISA:**

- **Tamanho da amostra: 1065 beneficiários**
- **Questionário padrão ANS (10 perguntas)**
- **Técnica coleta de informações:**
  - **Computer Assisted Web Interviewing – CAWI (entrevista on-line): 837 entrevistas (78,6%), e**
  - **Computer Assisted Telephone Interviewing – CATI (telefone): 228 entrevistas (21,4%).**

### **5 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS**

#### **5.1 Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.**

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

Seleção de amostra para auditoria – considerando a amostra de 1065 beneficiários consultados na pesquisa, foram sorteadas aleatoriamente 160<sup>2</sup> entrevistas para a verificação das respostas.

Destas 160 entrevistas avaliadas, 122 pelo método CAWI (76,2%) e 38 foram realizadas pelo método CATI (23,8%)

**5.1.1 Para a verificação das entrevistas realizadas pelo método CAWI**, buscou-se contato telefônico, via WhatsApp, com os 122 entrevistados selecionados para auditoria e que responderam à pesquisa de satisfação do beneficiários da Unimed Porto alegre por esse método.

O objetivo exclusivo do contato foi o de comprovar a efetiva participação dos respondentes na pesquisa.

Método CAWI - Por esse método de entrevista, os entrevistados ao responder autonomamente o questionário (formulário eletrônico) alimentam diretamente o banco de dados, sem qualquer intervenção posterior. Segundo a empresa responsável pela pesquisa, para cada beneficiário apto [a participar como respondente] foi gerado um identificador interno único e um *link*, garantindo que todas as respostas deste beneficiário sejam atreladas a ele.

Todas as respostas geradas através destes *links*, são armazenadas em um banco de dados até a finalização das coletas. Convém ressaltar que o sistema utilizado não gera como *output* a possibilidade de visualização individual das respostas separadamente do banco de dados.

Resultados:

Uma vez realizado o primeiro sorteio, que definiu as 160 entrevistas que foram objeto das verificações, segregou-se o subconjunto de 122 entrevistas realizadas pelo método CAWI. Posteriormente, realizou-se um novo sorteio para extrair um segundo subconjunto de 122 entrevistas dentre as 715 entrevistas restantes e realizadas pelo método em questão. Este segundo subconjunto serviu como um cadastro de reserva para a eventualidade, que se confirmou, de não ser possível alcançar os 122 respondentes extraídos do primeiro sorteio para fins de confirmação de suas respectivas participações na referida pesquisa.

---

<sup>2</sup> Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 15% do total como parâmetro inicial. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% das questões avaliadas, o número de verificações passa a ser de 280, o que leva a um erro amostral de 5% ao grau de confiança de 95%.

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

Esgotados todos os contatos do primeiro subconjunto, obteve-se apenas 94 respostas. Seguindo o mesmo procedimento, foram realizados mais 80 contatos, provenientes do segundo subconjunto, para o alcance das 28 respostas necessárias para a complementação do conjunto de 122 confirmação. O controle relativo aos procedimentos para a confirmação de participação na pesquisa pode ser verificado na tabela 01.

Em relação aos resultados provenientes deste procedimento, a tabela 02 mostra que 82,8% dos beneficiários contatados confirmaram a participação na pesquisa; 13,9% deles afirmaram não terem lembrança de sua participação; e ainda, quatro beneficiários diz não ter participado.

Apesar de significativa a proporção de contatados que não confirmaram sua participação na pesquisa, levando em consideração o lapso temporal transcorrido entre a aplicação da pesquisa e a realização da auditoria, e mais, o fato de haver uma grande maioria que atesta sua respectiva participação, é possível assim relevar as incertezas em torno dos procedimentos utilizados para a coleta de informações e inferir que as respostas contidas no banco de dados são fidedignas às opiniões dos respondentes/beneficiários da Unimed Porto Alegre

Tabela 01 – Controle contatos para confirmação de entrevistas

Confirmação da entrevista	n.	(%)
Total de entrevistas realizadas	837	100
Total de tentativas de contatos	202	24
Total de contatos efetivados	122	15

Tabela 02 – Confirmação de participação na pesquisa

Contatos Efetivados	n.	(%)
Tem certeza de que participou	101	82,8
Não Lembra de ter participado	17	13,9
Não participou	4	3,3
Total de contatos efetivados	122	100,00

**5.1.2 Para a verificação das entrevistas realizadas pelo método CATI** foram feitas as escutas analítica das 38 entrevistas 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 380 questões.

## KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

Para a verificação da fidedignidade e consistência do banco de dados da pesquisa, parte-se da avaliação da conformidade na aplicação do questionário e registro das respostas dadas pelos entrevistados, para tanto foi utilizado um conjunto de critérios de avaliação, a saber:

- **Integridade da pergunta:** se refere a exatidão na colocação de cada questão e alternativas de respostas para o entrevistado tomando por base o questionário padrão ANS;
- **Neutralidade:** diz respeito a ausência de qualquer interferência por parte do entrevistador ao apresentar a questão que possa gerar alguma influência indevida ou direcionamento na resposta do entrevistado;
- **Validação do registro:** trata da verificação da efetiva correspondência entre a resposta dada pelo entrevistado e o registro da resposta no banco de dados da pesquisa. Nesse critério a *não conformidade* pode ser atestada tanto pela divergência entre resposta e registro, quanto pelo registro feito a partir de uma dedução por parte do entrevistador sem que o entrevistado manifeste de forma precisa sua resposta ou nos casos em que demonstre incompreensão em relação à questão que lhe é apresentada.

A identificação de *não conformidade* em qualquer um dos três critérios na escuta de uma questão, implica em considerar a questão integralmente não conforme para fins de cálculo do “Índice de Conformidade do Banco de dados - ICBD”.

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

- 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, 2800 questões.

### Resultados:

Após a escuta das 38 entrevistas, foram identificadas **4 questões** com alguma *não conformidade*.

$$\text{ICBD}_{\text{CATI}} = \frac{(380 - 4)}{380} = 0,9895 \text{ ou } 98,95\%$$

Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR

[www.kerygma.com.br](http://www.kerygma.com.br)

[faleconosco@kerygma.com.br](mailto:faleconosco@kerygma.com.br)

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

Considerando que o  $ICBD_{CATI}^3$  calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 98,95%, 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 03 apresenta os indicadores de conformidade para cada uma das questões do questionário padrão.

Tabela 03 – Índice de conformidade da pesquisa

Questões*	Número de Não Conformidade
<b>Atenção à Saúde</b>	
Questão 1	0
Questão 2	2
Questão 3	1
Questão 4	0
Questão 5	0
<b>Canais de Atendimento</b>	
Questão 6	1
Questão 7	0
Questão 8	0
<b>Avaliação Geral</b>	
Questão 9	0
Questão 10	0
<b>Total</b>	<b>4</b>
<b>ICBD</b>	<b>98,95%</b>

\* Questões no Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2023 (ano base 2022)

<sup>3</sup> ICBD calculado a partir da amostra de respondentes de pesquisa pelo método CATI.

**Conclusão sobre a fidedignidade das respostas**

Com base (a) nos contatos efetuados com a finalidade de confirmar a participação dos respectivos respondentes; bem como (b) nas escutas e cálculos de conformidade feitos a partir destas (Índice de Conformidade do Banco de Dados - ICBD: 98,95%), é possível 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.

- 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, 2020).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escutas ou confirmação da participação em 160 das 1065 entrevistas realizadas.

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

- **Participação voluntária do beneficiário**: inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **Informação sobre diretrizes ANS**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- **Informação sobre a gravação da entrevista**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa seria gravada.
- **Informação sobre posterior contato**: totalidade dos beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **Utilização dos dados**: totalidade dos beneficiários informados sobre a finalidade das respostas obtidas nas entrevistas.

Resultados:

Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas. Todos os itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 04).

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

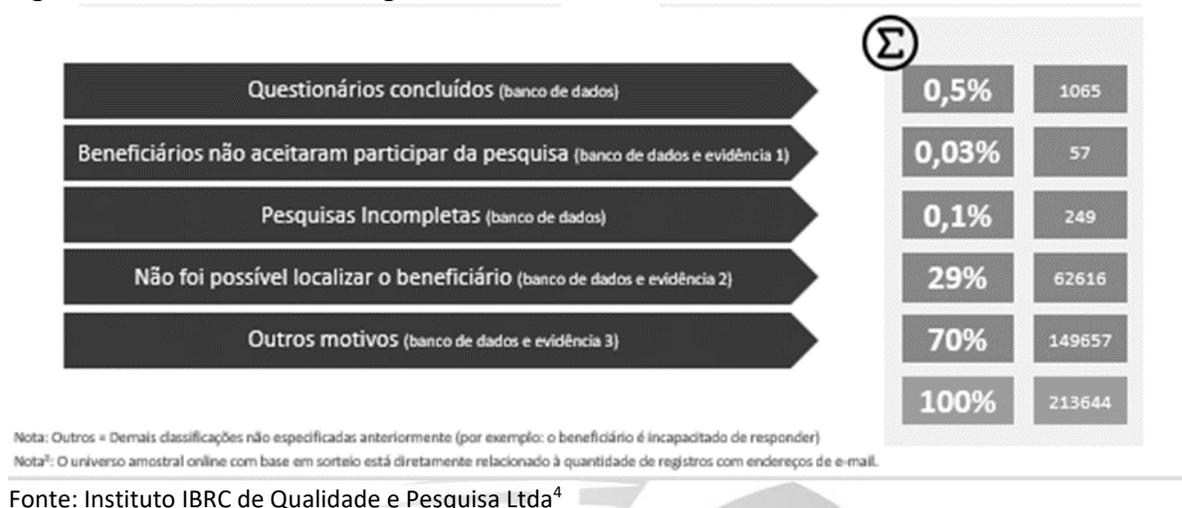
Tabela 04: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

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

Após a verificação do **relatório da pesquisa Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda constatou-se que ele atende plenamente às diretrizes e requisitos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020). Adicionalmente, registre-se que o relatório da pesquisa contém a descrição das medidas adotadas para a segurança dos dados pessoais dos entrevistados além de todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

Na **Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários** desenvolvida pelo seu responsável técnico foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória todos os itens solicitados no que tange aos seguintes aspectos de uma pesquisa de satisfação de clientes com viés quantitativo: técnicos (método e estrutura prática para a coleta das informações junto aos entrevistados), científicos (determinação do cálculo amostral e estatísticas descritivas), éticos (procedimentos para acompanhamento dos processos tendo em vista a prevenção de participação inadequada de entrevistados e entrevistadores) e de qualidade (técnicas de sorteio e de garantia do cumprimento do plano amostral). Inclusa, conforme exigência da ANS, a figura 1 que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa e demonstra a utilização adequada de Códigos de Controle Operacional (CCO) por parte da empresa de pesquisa.

Figura 1 – Controle do mailing



### 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 atende às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, (ANS, 2020).

- 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 banco de dados de beneficiários cedido pela Unimed Porto Alegre RS e comparação com o perfil da amostra dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa.
- Itens de verificação:
- **Comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
  - **Comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

<sup>4</sup>Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda. *Relatório de pesquisa quantitativa Satisfação dos Beneficiários da Unimed Porto Alegre 2024 (Ano Base 2023) – IDSS.*

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

Resultados: A tabela 05 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 Porto Alegre.

Tabela 05: 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)	(%)	
<b>Gênero</b>				
Feminino	54,68	567,00	53,24	1,44
Masculino	45,32	498,00	46,76	1,44
<b>Faixa Etária*</b>				
De 18 a 25 anos	11,86	90,00	8,45	3,41
De 26 a 35 anos	21,70	198,00	18,59	3,11
De 36 a 45 anos	24,71	216,00	20,28	4,43
De 46 a 55 anos	15,67	203,00	19,06	3,39
De 56 a 65 anos	11,40	169,00	15,87	4,47
Mais de 65 anos	14,67	189,00	17,75	3,08

**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 RS.

Replicação dos resultados obtidos para aferir a **fidedignidade do relatório de pesquisa**.

Método: Realização do reprocessamento dos resultados a partir da base de dados fornecida pela empresa de pesquisa.

Item de verificação:

- **Percentual de distorção entre as frequências** indicadas no relatório produzido pela empresa de pesquisa para cada uma das questões do questionário de Pesquisa de

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

Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde e as frequências calculadas a partir do reprocessamento dos dados.

**Resultados:**

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Porto Alegre RS, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela empresa IBRC.

A tabela 06 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que as mínimas distorções identificadas derivam dos procedimentos para arredondamento numérico utilizado para apresentação dos resultados no relatório de pesquisa. Portanto, tais distorções são irrelevantes e não comprometem os resultados apresentados.

Tabela 06: Comparação entre os resultados gerais apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Porto Alegre	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
<b>Atenção à Saúde</b>			
<b>Questão 1</b>			
1.Sempre	63,90	63,94	0,04
2. A maioria das vezes	22,50	22,54	0,04
3. Às vezes	8,00	7,98	0,02
4. Nunca	0,30	0,28	0,02
5. Não procurou cuidados	4,30	4,32	0,02
6. Não sabe/não lembra	0,90	0,94	0,04
<b>Questão 2</b>			
1.Sempre	50,70	50,70	0,00
2. A maioria das vezes	11,00	10,99	0,01
3. Às vezes	4,30	4,32	0,02
4. Nunca	3,00	3,00	0,00
5. Não procurou cuidados	29,70	29,67	0,03
6. Não sabe/não lembra	1,30	1,31	0,01

continua...

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

... continuação

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Porto Alegre	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
<b>Questão 3</b>			
1.Sim	16,10	16,06	0,04
2.Não	62,90	62,91	0,01
3.Não sabe/não lembra	21,00	21,03	0,03
<b>Questão 4</b>			
1.Muito Bom	49,40	49,39	0,01
2.Bom	36,30	36,34	0,04
3.Regular	8,30	8,26	0,04
4.Ruim	1,50	1,50	0,00
5.Muito Ruim	0,70	0,66	0,04
5. Não procurou cuidados	3,40	3,38	0,02
7. Não sabe/não lembra	0,50	0,47	0,03
<b>Questão 5</b>			
1.Muito Bom	27,70	27,70	0,00
2.Bom	35,10	35,12	0,02
3.Regular	16,70	16,71	0,01
4.Ruim	6,00	6,01	0,01
5.Muito Ruim	3,30	3,29	0,01
6. Nunca acessou a lista	10,00	9,95	0,05
7. Não sabe/não lembra	1,20	1,22	0,02
<b>Canais de Atendimento</b>			
<b>Questão 6</b>			
1.Muito Bom	25,30	25,26	0,04
2.Bom	38,00	38,03	0,03
3.Regular	13,10	13,05	0,05
4.Ruim	3,60	3,57	0,03
5.Muito Ruim	3,00	3,00	0,00
6. Não acessou	12,50	12,49	0,01
7. Não sabe/não lembra	4,60	4,60	0,00
<b>Questão 7</b>			
1.Sim	12,40	12,39	0,01
2.Não	11,50	11,55	0,05
3. Não reclamou	70,30	70,33	0,03
4.Não sabe/não lembra	5,70	5,73	0,03

continua...

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

... conclusão

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Porto Alegre	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
<b>Questão 8</b>			
1.Muito Bom	10,60	10,61	0,01
2.Bom	23,70	23,66	0,04
3.Regular	10,10	10,14	0,04
4.Ruim	1,30	1,31	0,01
5.Muito Ruim	1,70	1,69	0,01
6. Nunca preencheu	40,70	40,66	0,04
7. Não sabe/não lembra	11,90	11,92	0,02
<b>Avaliação Geral</b>			
<b>Questão 9</b>			
1.Muito Bom	43,90	43,94	0,04
2.Bom	42,30	42,35	0,05
3.Regular	10,20	10,23	0,03
4.Ruim	2,30	2,25	0,05
5.Muito Ruim	0,90	0,94	0,04
6.Não sabe, não tem como avaliar	0,30	0,28	0,02
<b>Questão 10</b>			
1.Definitivamente recomendaria	26,70	26,67	0,03
2.Recomendaria	49,10	49,11	0,01
3.Indiferente	4,90	4,88	0,02
4.Recomendaria com Ressalvas	14,80	14,84	0,04
5.Não recomendaria	3,60	3,57	0,03
6.Não sabe, não tem como avaliar	0,90	0,94	0,04

**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 RS, elaborado pela IBRC. 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**

**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 870.966.16/0001-96e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 10/2020 e Resolução Normativa nº 507/2022 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) , 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:

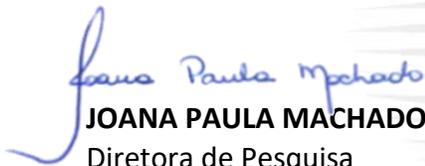
- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre RS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre RS.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Porto Alegre RS, e atende às diretrizes propostas pela ANS no que se refere à aplicação das entrevistas.**

**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 Porto Alegre RS possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Porto Alegre - Cooperativa Médica Ltda**, desenvolvida pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda, no período de 30/01/2024 a 02/04/2024.

Curitiba, 29 de abril de 2024.



**JOANA PAULA MACHADO**

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



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

**kerygma**

*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

**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

*Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR*  
*www.kerygma.com.br*  
*faleconosco@kerygma.com.br*

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

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2023 (ano base 2022)

**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 no preenchimento e envio?

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

**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
- 

