

UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS ANS – 2018

AUDITORIA INDEPENDENTE RELATÓRIO

Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 04 a 15 de abril de 2019, sobre os resultados apresentados pelo Instituto de Pesquisa contratado pela Unimed Fortaleza 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.

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

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 Fortaleza 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.

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 e 7 (anexo 2 item 2)
2) Unidade de análise e resposta.	5.9 e 7 (anexo 2 item 2.2)
3) População alvo e os estratos adotados.	5.1; 5.2.2 e 7 (anexo 2 item 2.3)
4) Sistemas de referência.	5.9 e 7 (anexo 2 item 2.4)
5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1 e 7 (anexo 2 item 2.5)
6) Descrição da população amostrada.	5.1 e 7 (anexo 2 item 2.6)
7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3 e 7 (anexo 2 item 2.7)
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 e 7 (anexo 2 item 2.8)
9) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item 2.9)
10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item 2.10)
11) Seleção da amostra.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item 2.11)
12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3 e 7 (anexo 2 item 2.12)
13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3 e 7 (anexo 2 item 2.13)
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 (anexo 3)

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 e 7 (anexo 2 item 2.2)
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 e 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 (anexo 2 página 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 e 7 (anexo 2 item 2.14)
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 e 7 (anexo 2 item 2.5)
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; 5.10 e 7 (anexo 2)
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 (anexo 2 página 7)
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	5.9 e 7 (anexo 2 página 1)
c) Descrição do universo amostral.	5.1, 5.2 e 7 (anexo 2 item 2.2)
d) Descrição da população amostrada.	5.1 e 5.9 e 7 (anexo 2 item 2.2)
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; 5.9 e 7 (anexo 2 itens 2.3)
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	5.3 e 7 (anexo 2 item 2.7)
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; 5.9 e 7 (anexo 2 itens 2.8 a 2.10)
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.

1. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o item 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 Fortaleza: (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:

1.1 – Cadastro de Beneficiários – População:

Procedimento:

Solicitamos à Unimed Fortaleza 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 pelos Srs. Lissandro Rodrigues Maciel e Paulo integrantes da Área de Inteligência de Mercado da Unimed Fortaleza datado de 29/01/2019 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 274.784 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 item anterior, por conceito, estes 274.784 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.

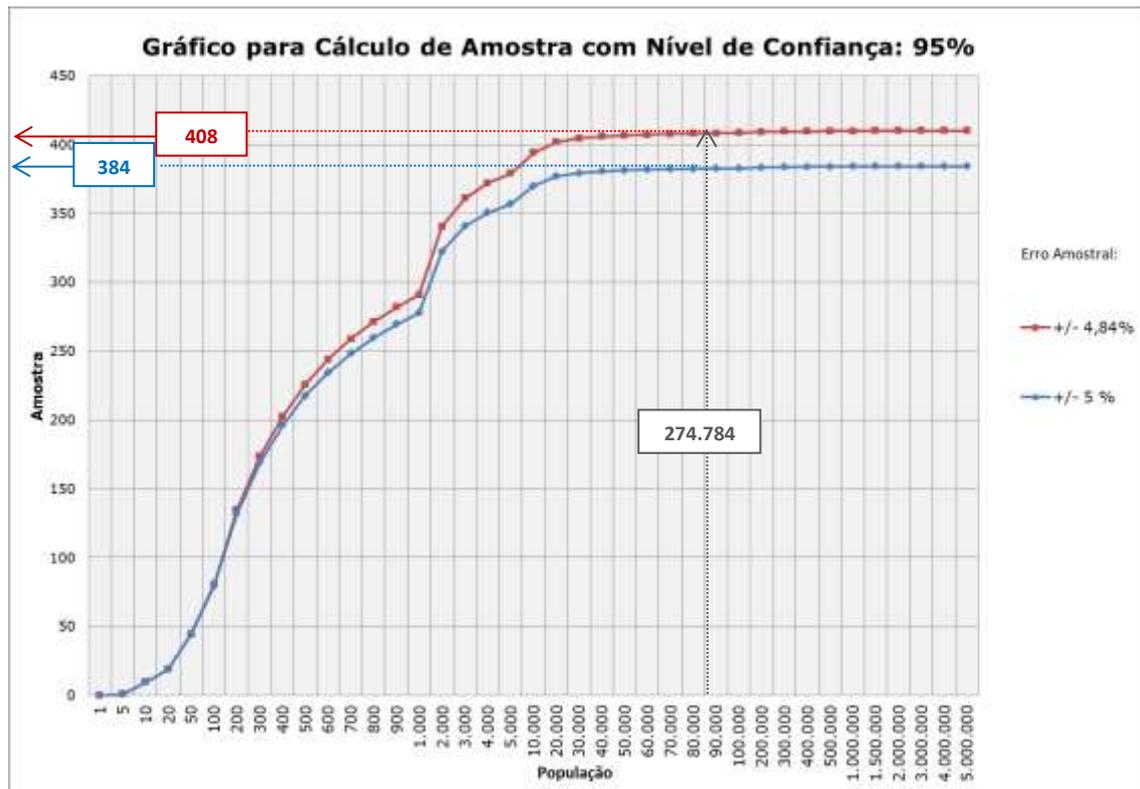
Parâmetros utilizados na aferição:	
População	274.784 beneficiários
Grau de Confiança	95%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
Amostra mínima	384 beneficiários

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 **408 beneficiários**.

Conclusão:

A amostra de 408 beneficiários atende aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação de uma pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

Nota: a amostra adotada pelo instituto aumenta discretamente a confiabilidade estatística conforme descrito na Nota Técnica que possa a ter Erro Amostral de **$\pm 4,84\%$** .



5.2.2 – Representatividade e Estratificações

Procedimento:

Através do dados cadastrais dos beneficiários da Unimed Fortaleza 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 (anexo 2) 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 constante no item 7 deste relatório (anexo 2 itens 2.12) 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 Fortaleza (cadastro base) foi tratado pelo Instituto de Pesquisa que por sua vez alimentou um grupo de pesquisadores divididos em cada PA (Posição de Atentimento), fato este que pudemos comprovar na audição das entrevistas gravadas.

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 28 de março a 08 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 da pesquisa encontra-se dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.5 – Audição de Entrevistas

Procedimento:

Analizamos 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 Fortaleza ou do Instituto. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso remoto às gravações armazenadas em nuvem do Instituto de Pesquisa que, através de um *link* protegido por usuário e senha, permitiu acessar os registros em áudio das entrevistas (anexo 5).

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	Audição	CCO	Audição	CCO
01	82871	11	836492	21	1328437
02	206476	12	836578	22	1336752
03	259866	13	836676	23	1380048
04	339001	14	838797	24	1472041
05	535428	15	908395	25	1484012
06	536891	16	908656	26	1710700
07	701146	17	911077	27	2178421
08	785262	18	911106	28	2309312
09	811486	19	914052	29	2485502
10	836341	20	939520	30	2532184

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. Apuramos que os entrevistadores não induziram as respostas e 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 acrescidas 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 ítem 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 recentemente e se a responderam;
- Se a abordagem foi adequada, tratada com educação e respeito do início ao fim.

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

Validação	CCO	Validação	CCO	Validação	CCO
01	2553710	11	790729	21	1650079
02	2636167	12	1202928	22	911142
03	1403851	13	1205548	23	2568548
04	2088821	14	839679	24	910791
05	911144	15	334753	25	910594
06	911651	16	334718	26	910520
07	1333654	17	338850	27	2631268
08	482447	18	1721944	28	504694
09	550380	19	913199	29	490847
10	781841	20	2376238	30	913766

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	408
Negativas à participação	189
Beneficiário incapacitado	9
Beneficiários não localizados	930
Outros (não efetivados)	0
TOTAL	1.536
Taxa de Resposta (respondentes x contatados)	26,56%

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 Fortaleza, bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra no anexo 2 item F da Nota Técnica.

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 5
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	Páginas 1 a 31
c) Descrição do universo amostral.	Página 5
d) Descrição da população amostrada.	Página 5
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	Página 5
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	Página 4
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 8
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.	Página 8
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	Páginas 14 a 26
j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	Páginas 14 a 26
k) Conclusões sobre a pesquisa.	Páginas 27 a 30

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. A resposta consta no anexo 2, item 2.14.

Conclusão:

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

2. 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:

2.1 – 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

2.2 – 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 274.784 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.

2.3 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Unimed Fortaleza 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

3. Anexos

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

----- Forwarded message -----

From: PAULO ANDERSON NOBRE <paulo.nobre@unimedfortaleza.com.br>
Date: ter, 29 de jan de 2019 10:14
Subject: Lista Beneficiários - Pesquisa ANS
To: Wesley Morais <wesley@cuali.com.br>, Regina Timbó <Regina@cuali.com.br>
Cc: RAPHAEL CARDOSO MACIEL <raphael.maciell@unimedfortaleza.com.br>, MARIANA MUNIZ SOARES DE MATOS <mariana.matos@unimedfortaleza.com.br>

Prezados, bom dia!

Segue abaixo o link de acesso para download da planilha com informações dos beneficiários Unimed Fortaleza para pesquisa da ANS. Qualquer dúvidas estou à disposição.

<https://drive.google.com/file/d/15H5sR7P/>

Atenciosamente,

Anderson Nobre
Assistente de Marketing - Inteligência de Mercado
T. 3209.1532

ANEXO 2: Critérios técnicos do Instituto de Pesquisa

Página 1 de 9



PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIOS UNIMED FORTALEZA (CE).

1. Introdução.

Pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

O objetivo da pesquisa deverá ser a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

O período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses.

A Pesquisa deverá ser publicada no sítio institucional da operadora e o endereço eletrônico com os resultados deverão ser enviados à ANS até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base avaliado pelo PQO.

2. Plano amostral

2.1 Período levantamentos dos dados.

A coleta dos dados deverá ocorrer entre os dias 28 de março e 03 de abril de 2018.

2.2 Unidade de análise e resposta.

A unidade elementar ou o elemento da população portador das informações a serem coletadas é o beneficiário do plano UNIMED Fortaleza (CE). A unidade respondente ou de resposta é o beneficiário, titular ou o dependente, maior de 18 anos e que não pertença ao plano “funcionário Unimed Fortaleza”.

2.3 População alvo e os estratos adotados.

A população objetivo ou a população alvo está formada pelos beneficiários do plano de saúde UNIMED Fortaleza (CE), com 18 ou mais anos de idade, excetuando-se os beneficiários cujo plano seja do tipo “funcionário Unimed”. Nestas condições, a população soma 274.784 beneficiários do plano Unimed Fortaleza (CE).



A característica usada para estratificar a população alvo é o tipo de plano de saúde contratado.

São 4 estratos de planos: 1. Multiplan; 2. Uniplano; 3. Uniflex; 4. Outros que agregam Unimed Estilo, Interplano Leste, Unifácil, Multimax.

2.4 O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados referente a janeiro de 2019, onde constam todos os beneficiários Unimed Fortaleza a ser fornecido pela operadora no formato de planilha Microsoft Excel.

2.5 As características da população (N =274784) quanto aos dados dos beneficiários de sexo, de idade, local de moradia (cidade, estado) e os dados dos tipos de planos, de modalidades de acomodações, existência de coparticipação e os dados de perfil do plano estão apresentadas a seguir:

Tabela 1: Beneficiário por sexo

Sexo	Nº	%
Feminino	158790	57.79%
Masculino	115994	42.21%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.

Tabela 2: Faixa etária por beneficiário

Faixa etária	Nº	%
18 a 23 anos	24546	8.93%
24 a 28 anos	26846	9.77%
29 a 33 anos	34887	12.70%
34 a 38 anos	35215	12.82%
39 a 43 anos	27086	9.86%
44 a 48 anos	21505	7.83%
49 a 53 anos	19897	7.24%
54 a 58 anos	19340	7.04%
a partir de 59	65462	23.82%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.



Anexo 2: Página 3 de 9



Tabela 3: Local de Residência- Município

Município	Nº	%
Fortaleza	214691	78.13%
Outros	49035	17.84%
Não informado	11058	4.02%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.

Tabela 4: Local de Residência- Estado

UF	Nº	%
CE	255628	93.03%
Outros estados	8298	3.02%
Não informado	10858	3.95%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro. de 2019.

Tabela 5: Tipo de Plano

Plano	Nº	%
Multiplan	189371	68.92%
Uniflex	27968	10.18%
Uniplano	49707	18.09%
Multimax	1612	0,59%
Unifácil	5617	2,04%
Estilo + Interplano	509	0,19%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.

Tabela 6: Tipo de Acomodação

Acomodação	Nº	%
Apartamento	71036	25.85%
Enfermaria	203732	74.14%
NDF	16	0.01%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.





Tabela 7: Perfil – Coparticipação

Coparticipação	Nº	%
Não	139704	50.84%
Sim	132222	48.12%
Não informado	2858	1.04%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.

Tabela 8: Perfil- Beneficiário

Perfil	Nº	%
Agregado	1449	0.53%
Dependente	90352	32.88%
Titular	182983	66.59%
Total	274784	100.00%

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Janeiro de 2019.

As características – variáveis – de sexo, faixa etária e tipo de plano serão objeto de cruzamentos com os quesitos da pesquisa cujos resultados estarão ponderados de acordo com as proporções apresentadas nas tabelas 1, 2 e 5. A quaisquer outros tipos de cruzamentos serão atribuídos aos resultados os pesos das características apresentadas na população alvo.

2.6 A população de referência da UNIMED Fortaleza (CE), em janeiro de 2019 soma 358.296 beneficiários, sendo que 5.813 beneficiários, 1,77% do total, são beneficiários funcionários. Os 77.699 beneficiários excluídos com idade entre de 0 a 17 anos representam 21,69% do total. Assim, a população alvo totaliza 274.784 (N).

2.7 A coleta dos dados foi realizada através de entrevistas por telefone.

2.8 O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional.

O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com a Unimed Fortaleza na população de beneficiários estudada e que passa a ser menor nas subpopulações (estratos) definidas pelo tipo de plano de saúde, contribuindo assim para a diminuição do erro amostral global.

Os pesos, $W_h = N_h / N$, $h = 1, 2, 3, 4, 5, 6$, de cada estrato na amostra são de respectivamente,

Sendo N1 o número de beneficiários do plano Multiplan, assim, $W1 = 0,6892$.

N2 o número de beneficiários do plano Uniflex com $W2 = 0,1018$.

N3 o número de beneficiários do plano Uniplano onde $W3 = 0,1809$.

N4 o número de beneficiários do plano Multimax sendo $W4 = 0,0059$.

N5 o número de beneficiários do plano Unifácil cujo peso é $W5 = 0,0204$

N6 o número de beneficiários do plano Estilo + Interplano com $W6 = 0,0019$

Anexo 2: Página 5 de 9



Estas ponderações são as mesmas da participação dos estratos na população alvo (N) da pesquisa apresentadas na tabela 5.

O nível de confiança adotado é de 95% ($Z = 1.96$) e o erro amostral (E) de 4,9% para 400 entrevistas.

O efeito do plano amostral (EPA), está definido como,

$EPA = \sigma^2_1$ do estimador na amostra estratificada / σ^2_2 do estimador em amostra casual simples, onde,

σ^2_1 é a variância do estimador na amostra estratificada e

σ^2_2 é a variância do estimador em amostra casual simples.

Esta pesquisa toma como parâmetro de avaliação do efeito do plano amostral, o sexo do beneficiário. A variância do estimador deste parâmetro na amostra de 400 (n) elementos é para amostra casual simples,

$\sigma^2_2 = P \cdot (1 - P) / n = 0,4137 \cdot 0,5863 / 400 = 0,0006$, onde **P** é a proporção de beneficiário do sexo masculino na população alvo e **n** é o tamanho da amostra.

Para amostragem estratificada proporcional a variância deste mesmo estimador é

$\sigma^2_1 = \sum_{h=1}^6 W_h^2 \frac{P_h(1-P_h)}{n_h-1}$ sendo $W_h = \frac{N_h}{N}$, o peso do estrato *h* na população alvo, P_h a proporção de beneficiário do sexo masculino no estrato *h* e n_h o tamanho da amostra no estrato *h*.

2.9 O tamanho da amostra (n) está pré-especificado em 400 beneficiários, com uma fração amostral (fr) de $fr = n / N = \frac{400}{274.784} = 0,0014$. O tamanho da amostra pode alcançar até 469 beneficiários quando o erro amostral varia para 4,5% e a fr passa a ser de 0,0017.

A distribuição da amostra de 400 beneficiários em cada estrato, n_h , por partilha proporcional, $n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$, fica:

Multiplan: $n_1 = 276$

Uniflex: $n_2 = 41$

Uniplano: $n_3 = 72$

Multimax: $n_4 = 02$

Unifácil: $n_5 = 08$

Estilo + Interplano: $n_6 = 01$



No estrato Outros (Estilo + Interplano, Unifácil e Multimax) podem ser entrevistados mais beneficiários do que estabelece a partilha, 30 beneficiários, para se ter uma base (de nº entrevistas) maior para efeito de análise. Os resultados nos estratos virão ponderados pelos seus respectivos pesos presentes na partilha.

2.10 O estimador para proporção para as variáveis categóricas da pesquisa é

$P^h = \sum_{h=1}^6 W_h \cdot P^h$, sendo $W_h = \frac{N_h}{N}$ como já definido anteriormente e $P^h = \frac{C_h}{n_h}$, a proporção da característica no estrato h . C_h é o número de vezes que a característica aparece no estrato h .

O estimador para a variância da proporção em amostragem estratificada é

$$S^2 = \sum_{h=1}^6 W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1}, \text{ de acordo com as definições anteriores para } W_h \text{ e } P^h.$$

O estimador para média para as variáveis numéricas levantadas no estudo em amostragem estratificada é $Y^h = \frac{1}{n_h} \sum_{i=1}^{n_h} y_{hi}$, onde n_h é o tamanho da amostra no estrato h e y_{hi} é o valor no i -ésimo elemento do estrato h .

O estimador da variância é $S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^6 \sum_{i \in s_h} (y_{hi} - Y^h)^2$, onde s_h é a amostra no estrato h . O erro amostral para o estimador (E_p) de proporção é

$$E_p = Z_{\alpha} \cdot \left[\sum_{h=1}^6 W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1} \right]^{1/2} \text{ sendo } Z_{\alpha} \text{ o escore da curva normal para o nível de confiança definido anteriormente em 95\%, assim, } Z_{\alpha} = 1,96.$$

O erro amostral para o estimador (E_{x^h}) de média é

$$E_{x^h} = Z_{\alpha} \cdot \left[\frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^6 \sum_{i \in s_h} (y_{hi} - Y^h)^2 \right]^{1/2}$$

2.11 A seleção da amostra em cada estrato é por meio de uma amostragem casual simples sem reposição (acs). Este sorteio será feito pelo programa BioEst 5.0.

2.12 Procedimentos voltados para evitar erros não amostrais são adotados a partir do treinamento da equipe – objetivos, definições, abordagem e apresentação da pesquisa, leitura correta (padronizada) das perguntas, registro de respostas, saltos, etc. – como também nos processos de exportação do banco de dados, codificações e digitação.

Caso necessário, o controle de campo aplicará feedback aos pesquisadores a fim de ajustar a conduta dos mesmos.

Encontrada divergência na aplicação do questionário por parte do pesquisador o beneficiário poderá ser contatado novamente para validação da entrevista e ou esclarecimentos adicionais, se necessário. Serão arquivadas e devidamente identificadas todas as gravações de contato com os beneficiários.



Entrevistas que não seguirem os procedimentos exigidos na coleta serão invalidadas e substituídas.

No caso a unidade amostral sorteada não constar o número de telefone no banco de dados, o entrevistador tenta no beneficiário com número de telefone que está imediatamente antes ou após o sujeito sorteado e com as mesmas características de sexo, faixa etária e produto.

Planeja-se fazer até 3 discagens, em horários diferentes, na tentativa de realizar a entrevista. Caso na terceira tentativa a entrevista não seja efetivada, o entrevistador tenta no beneficiário que esteja posicionado imediatamente antes ou após o beneficiário não entrevistado e com as mesmas características de sexo, faixa etária e produto. Será considerada não resposta, se na substituição ocorrer recusa, o número do telefone estiver errado, o telefone ser de outra pessoa, o nº do telefone não existir ou não atender.

2.13 O controle e verificação, conferência e fiscalização na coleta de dados e do trabalho de campo é conduzido ao longo do processo de coleta. As entrevistas são gravadas. Cada entrevista é checada para se observar se o número discado corresponde àquele sorteado.

As entrevistas são observadas pelo supervisor *in loco* para acompanhar o desempenho do pesquisador ao aplicar o questionário – abordagem, leitura da apresentação da pesquisa e das perguntas, anotações/ digitações das respostas, discagens, veracidade/fraude.

A validação é feita através de planilha eletrônica contendo: a identidade de quem fez a checagem e o pesquisador, descrição dos pontos da validação, descrição dos problemas encontrados, descrição das medidas corretivas necessárias.

Em consonância com o que estabelece a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa - serão checadas ao menos 20% das entrevistas, selecionadas aleatoriamente.

Ao término do campo e do processo de validação um relatório de tabelas é emitido pelo programa estatístico SPSS para que a equipe de atendimento providencie a montagem dos gráficos e a análise dos resultados.

2.14 A informações integrais enviadas pelo contratante são disponibilizadas apenas para a coordenação da pesquisa, assim como a base de dados e as gravações das entrevistas.

As entrevistas realizadas e suas respectivas gravações são encaminhadas diretamente a um banco de dados, onde ficam disponíveis apenas para a coordenação da pesquisa.

A base de dados do contratante será apagada dos nossos sistemas após o dia 1º de maio de 2019. Serão mantidos apenas os dados coletados pela pesquisa, conforme as práticas de qualidade da ABEP.

João Batista Mendes Teles

Conre 6695 - 7ª região- PI



ANEXO

Números sorteados para o estrato Multiplan.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

702	1318	1886	2134	2441	2771	3571	4061	4288	4399	4723	4900
6125	6773	7059	8184	10452	11180	11284	12339	13037	13464	13660	13988
14830	14901	15677	15837	17693	18596	18702	20361	20422	22042	22130	22529
22668	22994	23257	23582	24687	26751	27050	27491	28057	28517	28698	29462
29660	30017	30569	31444	31677	33362	33644	33801	34230	36251	36635	36929
37378	38785	39185	40241	40253	41199	41893	42597	42623	42676	44440	45785
46647	46766	47332	48154	48373	48884	49023	50407	52066	52835	52885	54361
55047	55910	56568	60249	61262	62142	62228	63070	63492	63759	64267	64871
65028	65856	66160	66385	66855	68196	68463	69161	69819	71732	72074	72242
72403	72938	73285	73740	74180	74441	74866	75444	75473	75514	76426	76651
78255	78358	78758	79079	80272	80530	81459	81486	81678	81775	82470	85330
85627	85900	87180	87968	88399	89769	90084	90288	90549	91194	92161	92282
92430	93430	94088	95692	96486	97174	98523	98830	99633	102196		
103946	104042	104103	104106	104374	104448						
105348	106280	108199	108675	109866	110733						
111405	112124	112198	112250	112434	113864						
114036	114886	115029	117978	118141	119655						
119938	121225	121948	122180	122324	122616						
122638	122879	122965	124843	125342	125701						
126146	127636	128997	129394	130664	130799						
131027	133113	133302	133567	133687	136062						
136550	136963	137113	137818	138570	139416						
140490	140986	141158	141362	141420	141827						
143997	144262	144623	144631	144683	144961						
146038	146543	148023	150396	151337	151476						
151666	151836	152517	153007	153206	156072						
156933	158550	159550	159637	160414	160783						
161117	161610	164214	164959	166095	166378						
166962	166965	169072	169222	169478	171052						
171893	172116	172267	172875	174324	176456						
177209	178039	178593	179534	179930	181609						
181877	181907	181960	183576	183634	183702						



184957 186505 186750 186971 187281 187687
188389 188700

Números sorteados para o estrato Uniplano.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

712 1730 3133 3409 3653 4623 5189 5331 5351 6431 8313 8523
8626 8855 9291 9390 9652 9936 11649 12543 12838 13576 13958 14124
15390 16145 16190 16270 17341 20030 20451 20547 23804 24104 24327 25031
26290 26372 27388 27596 27744 27900 29235 30342 31213 31299 32690 32794
33627 33863 34351 34750 35599 35772 36623 36838 37126 37490 38427 39478
40273 40587 40757 40895 41290 41454 41713 41801 42503 42763 43519 48914

Números sorteados para o estrato Uniflex

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

518 695 1132 2483 2518 2737 3640 5506 5559 7927 7967 8833
8998 9457 10158 11298 11673 12830 12927 13562 15270 16106 17033 17083
17407 17830 19672 20619 20797 21107 22231 22238 23303 23657 24175 24272
26332 27150 27292 27526 27665

Números sorteados para o estrato Outros (Multimax + Unifácil + Estilo + Interplano)

Números sorteados para o estrato Unifácil

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

2608 2821 2885 3267 4974 6740 7186 7397

Números sorteados para o estrato Multimax

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

1478 1510

Números sorteados para o estrato Estilo + Interplano

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

423



ANEXO 3 – Termos de Responsabilidade



ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

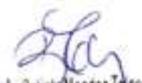
TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:

Este termo deverá conter a assinatura do responsável técnico pela pesquisa, estatístico, legalmente habilitado, com registro no Conselho Regional de Estatística, e detalhar sempre que necessário, quaisquer observações que se façam necessárias. Também conter a assinatura do Representante Legal da Operadora perante a ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, João Batista Mendes Teles, fone (86) 9 9981-1915, email (pesquisa@amostragem.com.br), inscrito no CPF: sob o nº 053.431.433-34, estatístico legalmente habilitado, com o número de registro profissional 6695, CONRE – (CE) sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica LTDA, registrada sob o nº 31.714-4 na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que 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 as 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;


João Batista Mendes Teles
ESTATÍSTICO
CONRE PROF. 6695



- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

- A base de dados fornecida pela contratante continha beneficiários sem telefone, beneficiários com número telefônico incorretos,, beneficiários com características divergentes do que consta no cadastro da operadora. Para esses fatos foi adotada a medida de substituir o beneficiário sorteado que se encaixava em uma dessas situações por um próximo beneficiário com telefone válido e de mesmas características de sexo, faixa etária e produto.

- Que no relatório 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), 12 de abril de 2019.



João Batista Mendes Teles
ESTATÍSTICO
CONRE 6695-7ª REG.

Conselho Regional de Estatística - 7ª Região (CONRE) Nº 6695



www.unimedfortaleza.com.br
Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza - CE
T: (85) 3255.3500

RESPONSÁVEL DA OPERADORA - REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu, **Elias Bezerra Leite**, (85) 3255-3598, presidencia@unimedfortaleza.com.br, inscrito no CPF sob o nº 679.021.703-72, representante da operadora **UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MEDICA LTDA**, registrada sob o nº 31.714-4 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 aprover.

Fortaleza, 12 de abril de 2019:

Assinatura do Representante Legal da operadora perante a ANS:



Elias Bezerra Leite
Presidente
Unimed Fortaleza

ANEXO 4: *Print Screen* da tela de acesso aos arquivos da gravação das entrevistas.

