

## TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO – ANO BASE 2018

Eu, Adriana Aparecida Marçal, telefone 11 97359-5517, e-mail: [adrianamarcal1906@gmail.com](mailto:adrianamarcal1906@gmail.com), inscrito(a) no CPF sob o nº 284.546.688-96, estatística legalmente habilitado, com número de registro profissional 10524, CONRE3-SP sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA.), registrada sob o nº 306398 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;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados os fatos relevantes e que ensejassem a adoção de medidas de adequação;
- 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.

São Paulo, 15 de abril de 2019.



Adriana Aparecida Marçal

Estatística - Coordenadora em planejamento e garantia da execução de pesquisas do  
IBRC

CONRE3 - 10524

CPF 284.546.688-96

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE  
ANO BASE 2018  
NOTA TÉCNICA  
UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO  
TAQUARI E RIO PARDO LTDA.**

**A - Considerações Gerais**

---

Esta Nota Técnica atende ao disposto no item 3.1 e anexos do DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE 2018 DA ANS, estando em absoluta conformidade com ele.

A Pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações, cujo objetivo é a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

O banco de dados enviado pelo cliente UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA, contendo os beneficiários titulares e dependentes maiores de 18 anos, contava com 119965 beneficiários que atendem às prévias exigências do estudo.

Portanto contamos com uma população finita de 119965 pessoas, como população final a ser amostrada.

**B – Cálculo do tamanho da amostra**

---

Realizando um estudo que, sob uma margem de confiança igual a 95%, aceitando um erro amostral de 3.07 pontos percentuais para mais ou para menos, teremos, a seguir, o cálculo do tamanho da amostra.

Segundo Guglielmo Tagliacarne, em seu livro “PESQUISA DE MERCADO – Técnica e Prática”, editado pela Editora Atlas, S.A, São Paulo, 2ª edição de janeiro de 1976, nas páginas 173 e 174, quando lidamos com uma população finita e conhecida, o cálculo da amplitude amostral deve considerar o tamanho da população (além dos demais parâmetros comuns, também, ao cálculo quando se trata de populações muito grandes ou infinitas). Assim, o cálculo do tamanho da amostra, este representado por  $n$ , pode ser expresso pela seguinte fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

onde:

$z$  é a estatística que, na tabela da curva normal, abrange proporção da área sob a curva correspondente ao percentual indicado pela margem de confiança (no caso, 95%, portanto,  $z=1,96$ );

$N$  é o tamanho da população aqui considerada (119965 beneficiários);

$e$  é o erro amostral solicitado ( $\pm 3.07$  pontos percentuais);

$p$  = percentagem com que se verifica um fenómeno pré-estudado, (neste caso as respostas a serem dadas). Porém, como o estudo é inédito e não há prévia informação que possibilite atribuir um valor a  $p$ , assume-se o valor 50% no sentido de maximizar o tamanho da amostra em tais condições.

$q$  é a percentagem complementar de  $p$ . Portanto  $q = 50$ , também.

$n$  é, por fim, o tamanho da amostra procurada, como já referido.

Com:  $N = 119.965$   
 $z = 1,96$   
 $e = 3.07$   
 $p = q = 50$

Substituindo e calculando, chegamos ao tamanho da amostra igual à 1013.

**Assim sendo, definimos tecnicamente o nosso projeto, como um ESTUDO ESTATÍSTICO DESCRITIVO, aplicado sobre uma AMOSTRA IGUAL A 1013 BENEFICIÁRIOS que, sob uma MARGEM DE CONFIANÇA DE 95%, apresenta um ERRO AMOSTRAL DE 3.07 PONTOS PERCENTUAIS PARA MAIS OU PARA MENOS.**

### C – População alvo, estratos adotados e parâmetros populacionais de interesse

#### **População Alvo/Parâmetros populacionais**

A população alvo é formada pelos beneficiários da UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA, com idade de 18 anos ou mais.

#### **Estratificação**

O objetivo da estratificação foi dar o peso correto as regiões demográficas, uma vez que possuem entre si estruturas assistenciais diferentes, pelo pool específico de prestadores que oferecem aos beneficiários e às diferentes necessidades médicas oriundas das diferentes faixas etárias e do sexo dos beneficiários.

O primeiro critério de estratificação foi a quantidade de beneficiários por Região Demográfica.

O que mais chama a atenção é o enorme intervalo que existe entre as regiões que tem a menor quantidade de beneficiário e o maior.

Apesar disso, entendemos que é necessário dar representatividade a todas as diferentes ordens de grandeza do número de beneficiários que as regiões têm. Desta forma de acordo com a quantidade de beneficiários estabelecemos ordens de grandeza e os intervalos ou quantidades em que se baseia a classificação das regiões demográficas. (VIDE PLANILHA AMOSTRAL)

O segundo critério de estratificação foi o de faixas etárias, pois supõe-se que diferentes idades requerem cuidados médicos em especialidades diferentes com freqüências variadas. Isto pode influenciar no grau de satisfação dos usuários.

Como o banco de dados original mostra somente as idades individuais e estas apresentam valores muito pulverizados, optou-se pela adoção das faixas etárias. São elas:

18 a 23 anos  
24 a 28 anos  
29 a 33 anos  
34 a 38 anos  
39 a 43 anos  
44 a 48 anos  
49 a 53 anos  
54 a 58 anos  
59 anos ou mais

O terceiro critério de estratificação foi o sexo dos beneficiários por, também, supormos especialidades e freqüências diferentes entre mulheres e homens como fator de influência no grau de satisfação dos usuários.

Portanto, para a representatividade final da amostra, procedemos à sua ESTRATIFICAÇÃO de acordo com a proporção verificada no universo de beneficiários da UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA, pela REGIÃO DEMOGRÁFICA e, nestes, por FAIXAS ETÁRIAS e por SEXO dos beneficiários, também seguindo a proporção com que estes estratos se verificam na população, dentro de cada REGIÃO DEMOGRÁFICA.

A determinação do número de elementos da amostra, conforme os estratos, segue a proporcionalidade verificada no universo considerado, aplicada ao tamanho amostral.

#### **D – Seleção da amostra no plano amostral**

A amostra foi selecionada por sistema automático de **escolha aleatória simples sem reposição**, dentro de cada estrato, observando-se as quantidades por estes determinadas (sorteio eletrônico aleatório).

Efeito de desenho ou efeito do plano amostral, “EPA”, também abreviadamente conhecida por “deff” é uma medida que se usa para comparar os resultados de uma pesquisa que se utiliza de um método amostral “mais complexo” (estratificação, por ex.) com os resultados que se obteriam caso a opção do método de amostragem fosse o “simples”.

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 operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica, contribuindo assim para a diminuição do erro amostral global.

O efeito do plano amostral (EPA), está definido como,  $EPA = \frac{\sigma_1^2}{\sigma_2^2}$  do estimador na amostra estratificada /  $\sigma_2^2$  do estimador em amostra casual simples, onde:

$\sigma_1^2$  é a variância do estimador na amostra estratificada e  
 $\sigma_2^2$  é a variância do estimador em amostra casual simples

Se o EPA for maior que 1, indica que um plano amostral simples (por escolha aleatória simples) é menos eficiente do que o desenho amostral mais complexo, caso contrário ele seria mais eficiente. Isto só se aplica quando a amostra ainda não tenha sido selecionada, pois do contrário perde sua utilidade prática, pois, as pesquisas de mercado e opinião são menos “eruditas” do que as oficiais, como as “econômicas”.

A variância do estimador deste parâmetro na amostra de 1013 (n) elementos é para amostra casual simples, conforme comprova o DEF obtido.

#### **E – Instrumento e Método de coleta dos dados**

---

Como **instrumento**, foi aplicado um questionário estruturado por uma bateria de perguntas de tipo fechadas pré-definido pela ANS.

O **método de coleta** de dados foi um inquérito por contato telefônico a partir de uma central, com abrangência territorial irrestrita.

Entrevistas realizadas entre Março e Abril de 2019.

#### **F - Unidade de análise de resposta e sistemas de referência**

---

A unidade elementar ou o elemento da população portador das informações a serem coletadas é o beneficiário da UNIMED - COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE DOS VALES DO TAQUARI E RIO PARDO LTDA. A unidade respondente ou de resposta, também chamada de população alvo, é o beneficiário, titular ou o dependente, maior de 18 anos.

Como o formulário desenhado pela ANS possui diversos formatos de gradientes, a compilação comporta e necessita também diversas unidades de análise de resposta aplicadas à tabulação dos resultados, geral e por estratos.

- TOP 2 box quando gradiente de cinco itens (escala de Likert);
- Média aritmética quando quatro ou três itens no gradiente, divididos em positivo e negativo;




*Abdu*

- % de efeito positivo quando gradiente de duas opções (tipo sim e não, onde o efeito positivo é o sim).

Os sistemas de referência são:

O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados atualizado, que é a base onde constam todos os beneficiários da operadora, fornecido no formato de planilha Microsoft Excel.

O sistema de referência adotado na análise das respostas, conforme os diversos formatos de gradientes do questionário e sua compilação é:

-  **De 90 – 100%:** Nível de satisfação de excelência (são as forças)
-  **De 80 – 89%:** Nível de satisfação conforme (são as oportunidades)
-  **De zero Até 79%:** Nível de satisfação não conforme (fraquezas de 51 a 79%), sendo considerado **Crítico** o nível abaixo de 50% (ameaças)

#### **G - Procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais**

---

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

- Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados (exemplo: não é mais beneficiário, erro de condução do pesquisador, etc.) – Desconsideraremos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando (pelo sistema aleatório eletrônico) outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;
- Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;
- Ausências / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista colocando o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente através do uso de ferramenta de discagem automática, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.

#### **H - Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo**

---

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado:

- ✓ Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue a tela do pesquisador esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (logo duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de discagem automática, sorteio aleatório e front office (lista de beneficiários e formulário);
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores e supervisores que trabalharam no projeto é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores é monitorada por monitores da qualidade em ao menos uma abordagem por dia, ou seja, seis por semana, por pesquisador;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades encontradas pelos monitores são alvo de feedback, dado pelo próprio monitor em conjunto com o supervisor do pesquisador que cometeu a não conformidade;
- ✓ Após o feedback, o pesquisador recebe três monitorias extras, no próximo turno de trabalho de 6h00;
- ✓ A reincidência de não conformidade resultará em novo treinamento e novo ciclo de monitoria extra. Em persistindo a abordagem incorreta o pesquisador é retirado do projeto ou mesmo da equipe;
- ✓ Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Adriana Aparecida Marçal

Estatística - Planejamento e garantia da execução de pesquisas do IBRC

CONRE3 - 10524

RG 32.569.370-5, SSP/SP