The background of the slide features a photograph of a male doctor in a white medical coat. He is smiling and holding a bright green apple in his right hand. A stethoscope hangs around his neck. The background is slightly blurred, showing what appears to be a hospital or clinic environment.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - IDSS

ANO BASE 2019



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	09
04	ATENÇÃO À SAÚDE	12
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	18
06	AVALIAÇÃO GERAL	22
07	ESTATÍSTICAS	25
08	CONCLUSÕES	27
09	NOTA TÉCNICA	31
10	PLANO AMOSTRAL	41
11	QUESTIONÁRIO	44
12	TERMO	49

INTRODUÇÃO





INTRODUÇÃO

EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA





METODOLOGIA

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



PESQUISA QUANTITATIVA

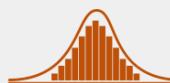
O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



UNIVERSO, AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

O universo total é de 156.794 beneficiários. Considerado os beneficiários com 18 anos ou mais o universo é de 113.924. Amostra total de 1.100 entrevistas. Margem de erro de 2,9% com nível de confiança de 95%.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 16/01/2020 a 20/02/2020.



METODOLOGIA



CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo é 156.794. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 113.924 cadastros. Foram abordados no total 8.301 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	1.150
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	124
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	48
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.979
Taxa de respondentes	13%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 50 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



METODOLOGIA



CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa, gerando o CCO - Código de Controle Operacional.

PERFIL DA AMOSTRA



PERFIL DA AMOSTRA

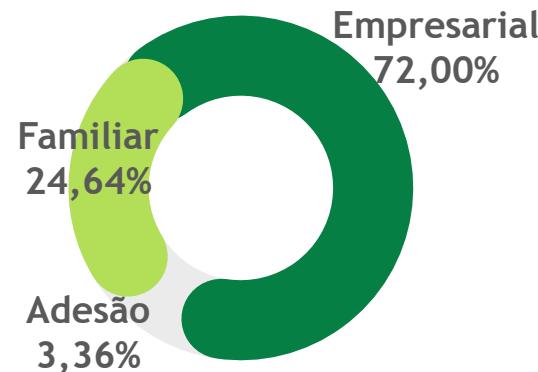
GÊNERO



PERFIL

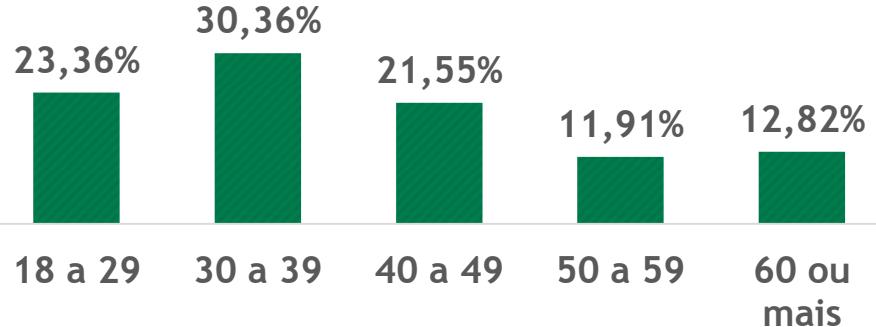


TIPO DE PLANO



Idade Média
41 anos

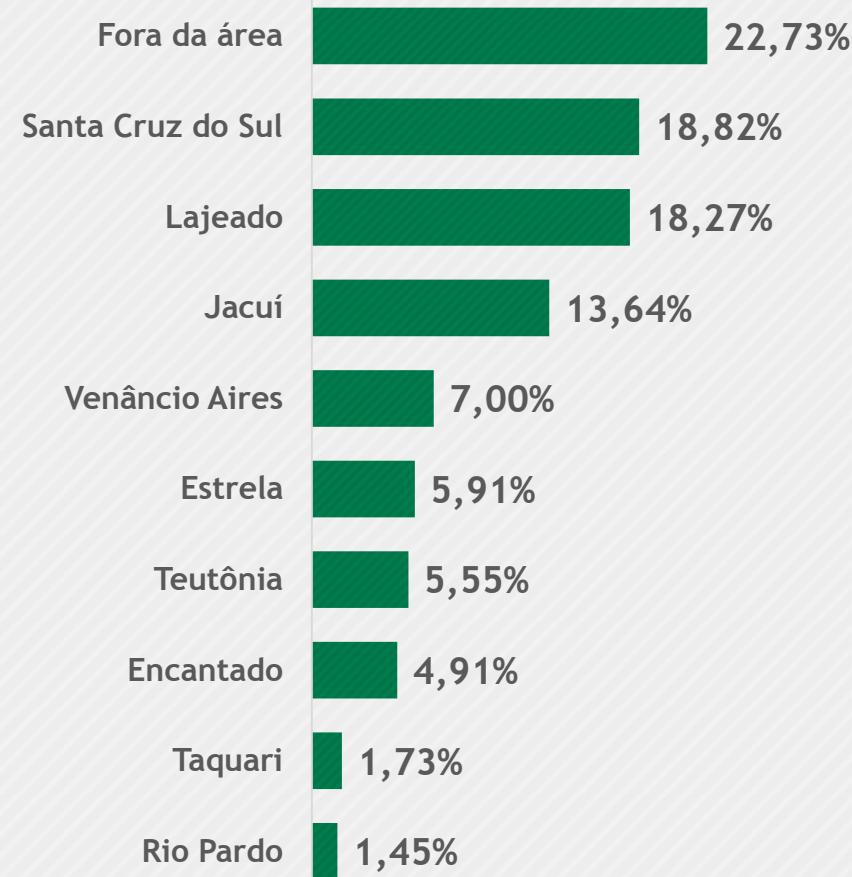
FAIXA ETÁRIA



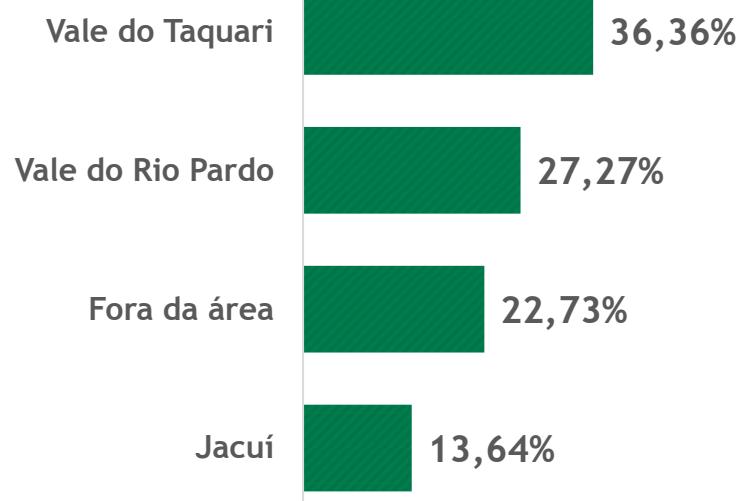
PERFIL DA AMOSTRA



MICRORREGIÃO



REGIÃO



Base: 1100 beneficiários;
Nível de confiança: 95%
Margem de erro: 2,9%



ATENÇÃO À SAÚDE



ATENÇÃO À SAÚDE



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?

Top2Box

85,19%

Bottom2Box

14,81%

68,21%



16,98%



14,51%



0,30%

Sempre

A maioria das vezes

Às vezes

Nunca

A maioria dos beneficiários conseguiu ter cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 87 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 8% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 1013 beneficiários

Margem de erro: 3,1%

Nível de confiança: 95%

Top2Box Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
84,28%	88,42%	80,00%
719	259	35

Gênero

Masculino	Feminino
80,90%	88,56%
445	568

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
83,67%	83,61%	89,66%
392	360	261

Região*

FA	J	RP	T
85,46%	88,81%	84,34%	84,37%
227	134	281	371

*Legenda:

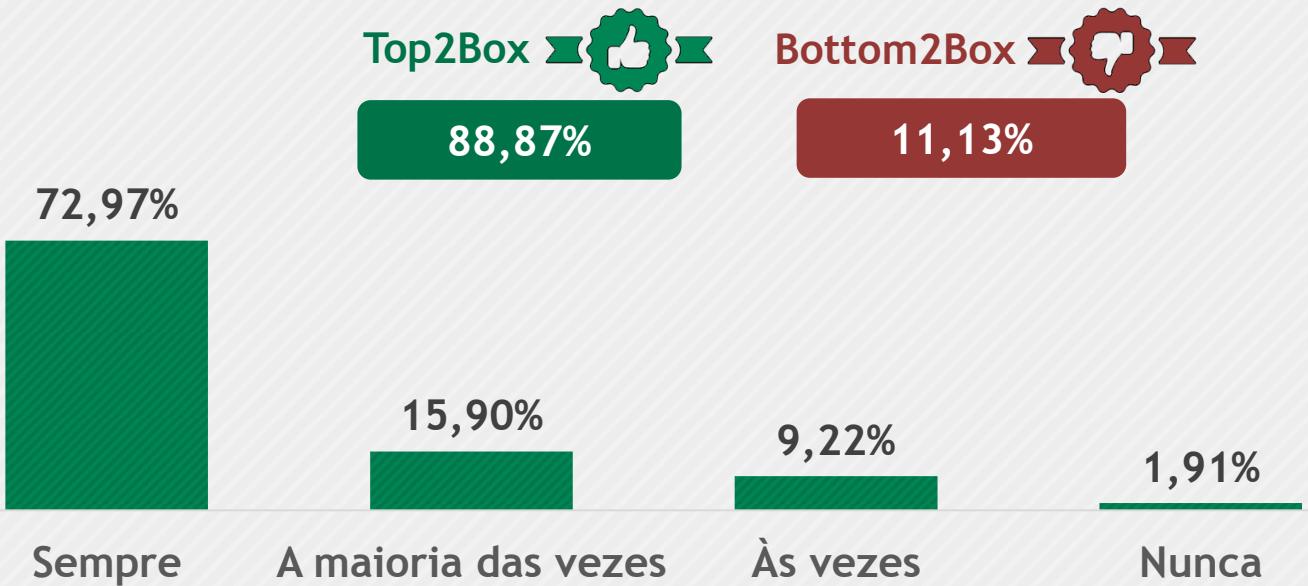
F.A.: Fora da Área | J: Jacuí

R.P.: Rio Pardo | T: Taquari

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Mais de dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Cerca de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional.



Nota: 471 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 43% da amostra (alternativa Não se aplica).

Base: 629 beneficiários

Margem de erro: 3,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box Por Perfil



Plano

Emp.	Fam.	Ade.
90,83%	83,44%	85,00%
458	151	20



Gênero

Masculino Feminino

89,68%	88,22%
281	348



Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
88,99%	86,67%	92,16%
236	240	153



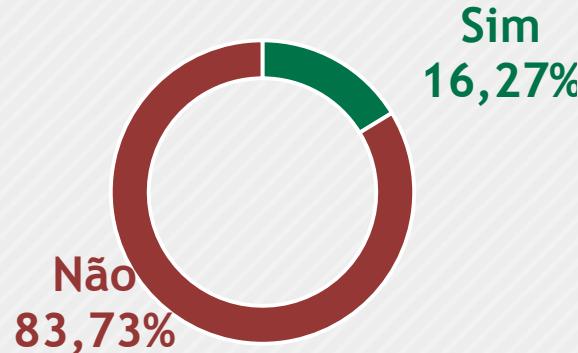
Região

F.A.	J	R.P.	T
93,21%	79,75%	89,47%	88,48%
162	79	171	217

ATENÇÃO À SAÚDE



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?



Quase um quinto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.



Base: 1100 beneficiários
Margem de erro: 2,9%
Nível de confiança: 95%

%Sim

Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
14,65%	19,93%	24,32%
792	271	37

Gênero

Masculino	Feminino
14,82%	17,51%
506	594

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
15,07%	15,90%	18,75%
438	390	272

Região

F.A.	J	R.P.	T
10,00%	14,67%	18,33%	19,25%
250	150	300	400

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Top2Box

92,37%

Bottom2Box

1,65%

43,25%



49,12%



5,98%



1,24%



0,41%



Muito bom

Bom

Regular

Ruim

Muito ruim

A satisfação com a atenção em saúde recebida é elevada.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



Nota: 129 entrevistados não avaliaram, o que representa 12% da amostra.

Base: 971 beneficiários

Margem de erro: 3,1%

Nível de confiança: 95%

Top2Box Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
93,94%	88,43%	88,89%
693	242	36

Gênero

Masculino	Feminino
91,18%	93,33%
431	540

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
91,86%	91,04%	95,08%
381	346	244

Região

F.A.	J	R.P.	T
93,75%	89,63%	93,98%	91,33%
224	135	266	346

ATENÇÃO À SAÚDE



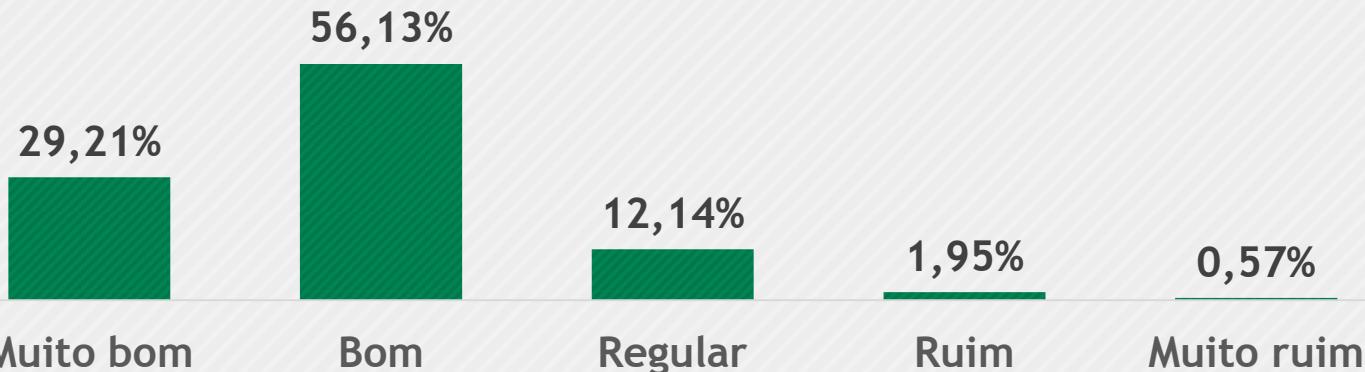
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, app de celular, site na internet)?

Top2Box

85,34%

Bottom2Box

2,52%



Um quinto não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Top2Box Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
86,26%	82,03%	90,00%
626	217	30

Gênero

Masculino	Feminino
83,71%	86,70%
399	474

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
83,95%	84,79%	88,52%
355	309	209

Região

F.A.	J	R.P.	T
81,22%	86,77%	86,53%	86,45%
197	121	245	310

Nota: 227 entrevistados não avaliaram, o que representa 21% da amostra.

Base: 873 beneficiários

Margem de erro: 3,3%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



CANAIS DE ATENDIMENTO



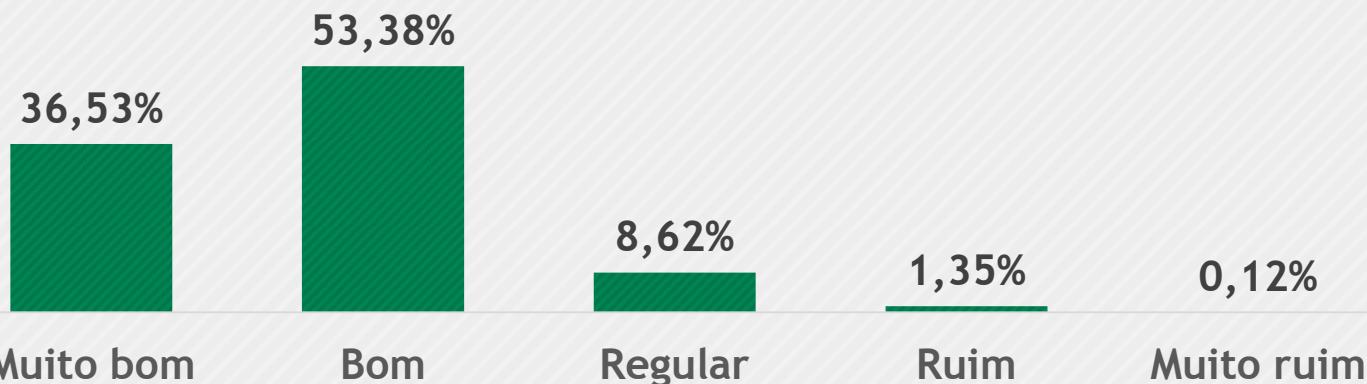
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Top2Box ➤

89,91%

Bottom2Box ➤

1,47%



Pouco mais de um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os que utilizaram, a maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



Nota: 287 entrevistados não avaliaram, o que representa 26% da amostra.

Base: 813 beneficiários

Margem de erro: 3,4%

Nível de confiança: 95%

Top2Box Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
90,00%	91,71%	73,08%
570	217	26

Gênero
Masculino Feminino

89,37%	90,36%
367	446

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
87,96%	90,53%	92,16%

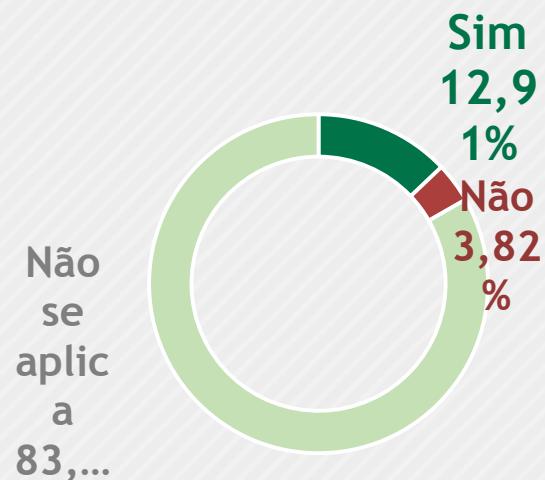
Região

F.A.	J	R.P.	T
84,29%	90,76%	94,91%	89,55%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses,
quando você fez uma reclamação
para o seu plano de saúde, você
teve sua demanda resolvida?



Mais de um décimo dos entrevistados
registrou reclamação na Operadora. Entre
os reclamantes, a maior parte teve a sua
demanda resolvida.

Por Perfil



Plano

Emp. Fam. Ade.



Idade

18 a 34 35 a 49 50 ou +

	Sim	Não	NA	18 a 34	35 a 49	50 ou +
Emp.	10,35%	2,53%	87,12%	792	271	37
Fam.	19,56%	7,75%	72,69%			
Ade.	18,92%	2,70%	78,38%			



Gênero



Masculino Feminino



Região

F.A. J R.P. T

	Sim	Não	NA	F.A.	J	R.P.	T	
10,28%	3,75%	85,97%	15,15%	3,87%	80,98%	14,80% 16,00% 10,33% 12,50%		
3,20%	82,00%	250	6,67%	77,33%	150	3,00%	86,67% 83,75% 3,75%	
3,75%	506	594	14,80% 16,00% 10,33% 12,50%	300	400			

Base: 1100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



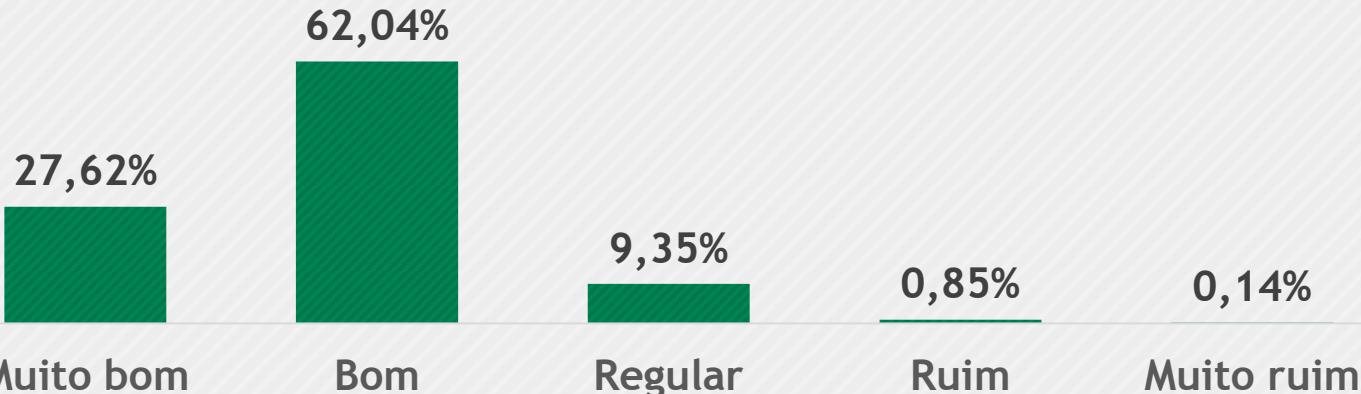
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Top2Box

89,66%

Bottom2Box

0,99%



Cerca de um terço não soube avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos.

Top2Box Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
91,73%	84,70%	85,19%
496	183	27

Gênero

Masculino	Feminino
90,09%	89,31%
313	393

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
87,18%	88,80%	94,27%
273	241	192

Região

F.A.	J	R.P.	T
89,47%	89,13%	92,96%	87,45%
152	92	199	263

Nota: 394 entrevistados não avaliaram, o que representa 36% da amostra.
Base: 706 beneficiários

Margem de erro: 3,7%

Nível de confiança: 95%

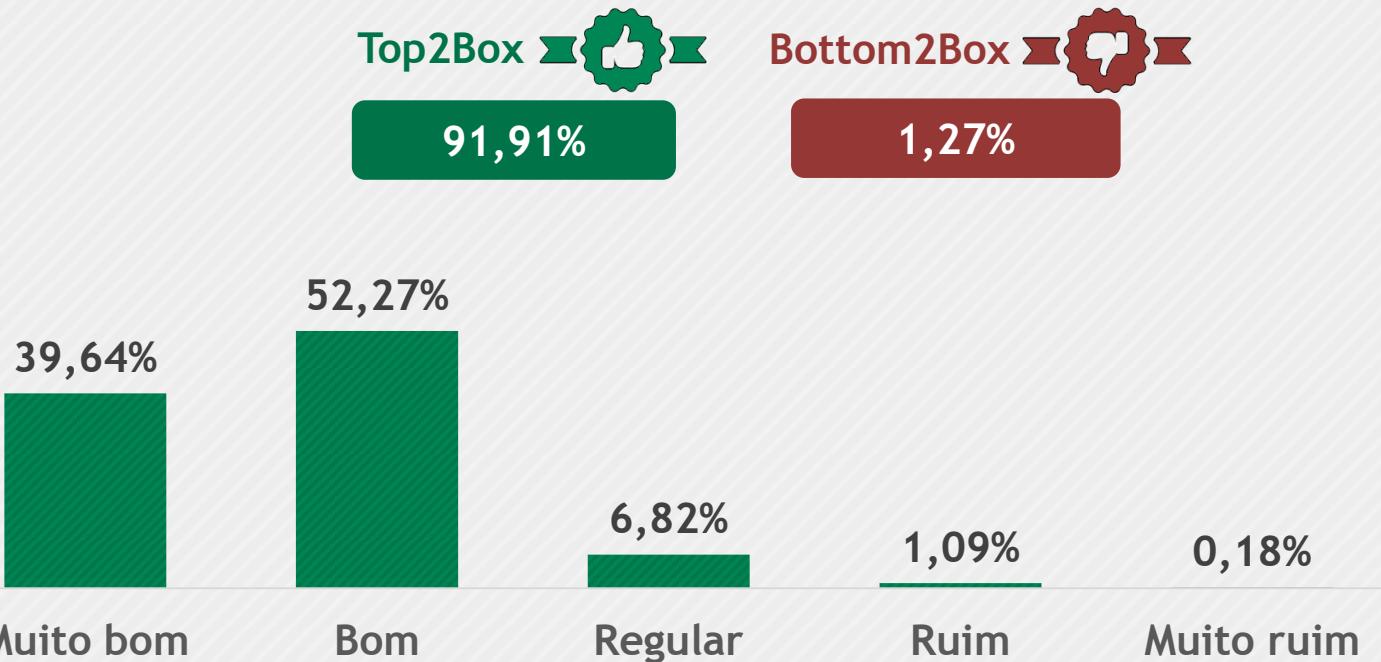
AVALIAÇÃO GERAL



AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



A satisfação com o plano da Unimed VTRP é elevada.

91,91% atribuíram o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.

Top2Box Por Perfil



Emp.	Fam.	Ade.
93,56%	87,46%	89,18%
792	271	37



Masculino	Feminino
91,51%	92,25%
506	594



18 a 34	35 a 49	50 ou +
93,38%	89,49%	93,01%
438	390	272



F.A.	J	R.P.	T
95,60%	88,00%	93,33%	90,00%
250	150	300	400



Base: 1100 beneficiários

Margem de erro: 2,9%

Nível de confiança: 95%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Recomendaria

87,46%

Não recomendaria

3,18%

78,73%

8,73%

Definitivamente
recomendaria

Recomendaria

Recomendaria
com ressalvas

3,18%

Não recomendaria

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 9,36% fariam alguma ressalva no momento da indicação e 3,18% não o recomendariam.

**Recomendaria
Por Perfil**

Plano

Emp.	Fam.	Ade.
90,15%	80,07%	83,78%
792	271	37

Gênero

Masculino Feminino

86,96%	87,88%
506	594

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
88,58%	86,41%	87,13%
438	390	272

Região

F.A.	J	R.P.	T
92,00%	83,33%	88,67%	85,25%
250	150	300	400

ESTATÍSTICAS



ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	1013	3,53	0,74	0,02	3,49	3,58
Frequência de atendimento de atenção imediata	629	3,60	0,74	0,03	3,54	3,66
Atenção em saúde recebida	971	4,34	0,69	0,02	4,29	4,38
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	873	4,11	0,73	0,02	4,07	4,16
Atendimento, considerando o acesso as informações	813	4,25	0,67	0,02	4,20	4,29
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	706	4,16	0,63	0,02	4,12	4,21
Avaliação do Plano	1100	4,30	0,66	0,02	4,26	4,34
Recomendação	1100	2,93	0,54	0,02	2,90	2,96

*Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.

Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.

CONCLUSÕES





CONCLUSÕES

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 85,19% considerando as respostas válidas.

Dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Pouco menos de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 88,87%, considerando as respostas válidas.

Mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é alta. O Top2Box obtido foi de 92,37% baseando-se nas respostas válidas.

Um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 85,34% com base nas respostas válidas.



CONCLUSÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

Cerca de um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, o Top2Box obtido foi de 89,91%, considerando as respostas válidas.

Mais de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes a maioria teve sua demanda resolvida.

Cerca de um terço não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 89,66% considerando as respostas válidas.



CONCLUSÕES

AVALIAÇÃO GERAL

A satisfação com o plano da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo é elevada. A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 6,82% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,27% das respostas. O Top2Box obtido foi de 91,91%.

87,46% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 9,36% fariam alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3,18% não o recomendariam.

NOTA TÉCNICA





NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

3.1 DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS fossem respeitados.

a) ITENS GERAIS:

- Período de realização da pesquisa:

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, foi realizada no período de 16 de janeiro a 20 de fevereiro de 2020, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “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” (ANS, 2019).

- Unidade de análise e resposta:

Unidade de análise, segundo Sigleton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento técnico da ANS.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- População alvos e os estratos adotados:

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 34 anos / 35 a 49 / 50 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (Adesão, Empresarial e Familiar);
- Microrregiões de atuação da Operadora (Encantado / Estrela / Fora da área / Jacuí / Lajeado / Rio Pardo / Santa Cruz do Sul / Taquari / Teutônia Venâncio Aires)

- Sistemas de referência:

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários - SIB/ANS, fornecido pela Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo.

- Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, com de 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

- Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo.

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo foi de 2,9%, tendo em vista o universo de 113.924 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 1100 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

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

Onde:

n - amostra calculada

N - população

Z - variável nominal padronizada associada ao nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

e - erro amostral

Fonte: SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

- Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

- Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedural, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas, ou seja, o entrevistador não dispõe de contatos antes de ser dado por concluído o lote recebido.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo é 156.794. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 113.924 cadastros. Foram abordados no total 8.301 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Tabela 1: Controle do Mailing

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	1.150
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	124
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	48
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	6.979
Taxa de respondentes	13%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 50 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- **Da condução da pesquisa:**
- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa, gerando o CCO - Código de Controle Operacional.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA, exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Do relatório final com os resultados da pesquisa:

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Agência de Pesquisas.

c) Descrição do universo amostral:

113.924 beneficiários com 18 anos ou mais.

d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, com 18 anos ou mais.

e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

1100 entrevistas, erro amostral de 2,9%, com nível de confiança de 95%. A coleta dos dados foi realizada no período de 16 de janeiro a 20 de fevereiro de 2020.



NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

f) Forma de coleta de dados:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

g) Taxa de respondentes:

Considerando o total de 8.301 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 1100 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 13%.

h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado Descrito e no Capítulo 02 - Metodologia do Relatório da Pesquisa.

i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário:

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas nos Capítulos 4, 5, 6 e 8 do Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:

Top2Box: soma de **Muito Bom** e **Bom** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS

Bottom2Box: soma de **Muito Ruim** e **Ruim** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:

Descrito no Capítulo 07 - Estatísticas do Relatório da Pesquisa.

PLANO AMOSTRAL





PLANO AMOSTRAL

Sexo	Fora da área		Jacuí		Vale do Rio Pardo		Vale do Taquari		Total Geral	
	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra
Feminino	10.948	118	2.007	85	19.489	168	28.833	223	61.277	594
Masculino	12.103	132	1.790	65	15.420	132	23.334	177	52.647	506
Total	23.051	250	3.797	150	34.909	300	52.167	400	113.924	1.100

Faixa Etária	Fora da área		Jacuí		Vale do Rio Pardo		Vale do Taquari		Total Geral	
	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra
18 a 34	10.097	110	1.750	69	12.660	109	19.756	150	44.263	438
35 a 49	9.318	101	1.297	51	12.139	104	17.286	134	40.040	390
50 ou mais	3.636	39	750	30	10.110	87	15.125	116	29.621	272
Total	23.051	250	3.797	150	34.909	300	52.167	400	113.924	1.100

Perfil	Fora da área		Jacuí		Vale do Rio Pardo		Vale do Taquari		Total Geral	
	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra
Titular	15.063	163	2.937	115	25.816	222	40.639	312	84.455	812
Dependente	7.988	87	860	35	9.093	78	11.528	88	29.469	288
Total	23.051	250	3.797	150	34.909	300	52.167	400	113.924	1.100



PLANO AMOSTRAL

Tipo de plano	Fora da área		Jacuí		Vale do Rio Pardo		Vale do Taquari		Total Geral	
	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra
Adesão	67	1	0	0	627	5	4.010	31	4.704	37
Empresarial	22.380	242	2.730	108	23.412	201	31.476	241	79.998	792
Familiar	604	7	1.067	42	10.870	94	16.681	128	29.222	271
Total	23.051	250	3.797	150	34.909	300	52.167	400	113.924	1.100

Microrregião	Fora da área		Jacuí		Vale do Rio Pardo		Vale do Taquari		Total Geral	
	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra	Universo	Amostra
Encantado	0	0	0	0	0	0	6.795	54	6.795	54
Estrela	0	0	0	0	0	0	8.752	65	8.752	65
Fora da área	23.051	250	0	0	0	0	0	0	23.051	250
Jacuí	0	0	3.797	150	0	0	0	0	3.797	150
Lajeado	0	0	0	0	0	0	26.224	201	26.224	201
Rio Pardo	0	0	0	0	1.684	16	0	0	1.684	16
Santa Cruz do Sul	0	0	0	0	24.307	207	0	0	24.307	207
Taquari	0	0	0	0	0	0	2.429	19	2.429	19
Teutônia	0	0	0	0	0	0	7.967	61	7.967	61
Venâncio Aires	0	0	0	0	8.918	77	0	0	8.918	77
Total	23.051	250	3.797	150	34.909	300	52.167	400	113.924	1.100

QUESTIONÁRIO





QUESTIONÁRIO

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem). Olá meu nome é ... Sou da ZOOM Pesquisas. Atendendo a uma determinação da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde, estamos realizando uma pesquisa para avaliar o seu grau de satisfação com a UNIMED Vales do Taquari e Rio Pardo. Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O senhor (a) concorda em participar?

A entrevista dura, em média, 10 minutos.

Podemos conversar agora?

BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

I1. 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. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Não se aplica

I2. Nos últimos 12 meses, quando 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. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Não se aplica



QUESTIONÁRIO

I3. 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, etc.?

1. Sim
2. Não

I4. 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. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. NA/Não se aplica

I5. Como você 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: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?”

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. NA/Não se aplica



QUESTIONÁRIO

BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

I6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (por exemplo SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. NA/Não se aplica

I7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. NA/Não se aplica

I8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. NA/Não se aplica



QUESTIONÁRIO

C) AVALIAÇÃO GERAL

I9. Como você avalia o seu plano de saúde?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim

I10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Recomendaria com Ressalvas
4. Não recomendaria

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	(Confirmar informação do mailing)
Idade:	(Confirmar informação do mailing)
Gênero (NÃO PERGUNTAR):	(Anote do mailing)
Tipo de plano	(Anote do mailing)
Perfil do Beneficiário	(Titular/outros)
Cidade	(Confirmar informação do mailing)
Estado	(Confirmar informação do mailing)

Esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto você poderá receber um contato posterior para confirmar sua participação. Ressaltamos que seus dados não serão utilizados para fins diversos ao da pesquisa.

Em nome da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, agradecemos por ter participado da pesquisa.

TERMO





TERMO RESPONSÁVEL TÉCNICO

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

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3092-7505, priscila@zoompesquisas.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 025647369-20, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, 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 a ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a 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, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes 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.

Curitiba, 27 de fevereiro de 2020.

PRISCILA ALVES BATISTA
REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A

ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS
REPRESENTANTE VALÉRIA GABRIEL FAVARIN
CPF: 077.777.149-70

03.566.875/0001-43
ZOOM AGÊNCIA DE
PESQUISAS LTDA - EPP
R. ACYR GUIMARÃES, 436 - Cjs. 401 a 404
AGUA VERDE - CEP 80240-230
CURITIBA - PR



TERMO RESPONSÁVEL LEGAL



www.unimedvtrp.com.br
Av. Pirai, 155 - São Cristóvão
95 913-148 - Lajeado - RS
T. (51) 3714-7100 - SAC 0800 051 1166

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO
BENEFICIÁRIO**
RESPONSÁVEL DA OPERADORA - REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu, Daniel Lubisco Pandolfi, (51) 3714-7108, unimedvtrp@unimedvtrp.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 930.873.650-68, representante da operadora UNIMED - Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda., sociedade cooperativa, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o número 87300448/0001-09, Operadora inscrita na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS sob o nº 306398, com sede na Av. Pirai, nº 155, São Cristóvão, CEP 95913-148, Lajeado/RS, 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, negligéncia ou imprudéncia na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averigução de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- O Relatório Final com os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Lajeado, 09 de março de 2020.



Dr. Daniel Lubisco Pandolfi
Diretor Administrativo da Unimed VTRP
Representante da Operadora junto à ANS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

