



NOTA TÉCNICA

Avaliação dos serviços prestados

Unimed Governador Valadares

NOTA TÉCNICA

Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Unimed Governador Valadares

1. ITENS GERAIS

1.1 Período de realização da pesquisa

A coleta de dados da pesquisa foi realizada nos dias 14 a 20 de abril de 2018, no intervalo de 8h às 21h.

1.2 Escolha do universo e da estratificação

O universo delimitado para a pesquisa foi: usuários do plano de saúde Unimed Governador Valadares, nos últimos 12 meses, sendo realizada na cidade de Governador Valadares e demais cidades da área de abrangência da operadora.

A escolha da estratificação ideal levou-se em consideração características peculiares e acentuadas desse universo:

- Sede (Governador Valadares) e demais cidades da área de abrangência
- Titularidade
- Sexo dos usuários
- Faixa etária (exclusos usuários abaixo de 18 anos)

Os dados acima representaram a construção de uma amostra como sendo o conjunto de indivíduos que representarão a população projetada para a pesquisa. Dessa forma ao analisar a base de dados, conjunto de todos os

atendidos nos últimos doze meses, chegamos aos seguintes dados, descritos nas tabelas abaixo:

Faixa etária	% encontrados
18 – 24	9,88
25 – 34	17,90
35 – 44	16,65
45 – 54	15,38
55 – 64	16,08
Acima de 65	24,11
Total	100%

Sexo	% encontrados
Masculino	43,58
Feminino	56,42
Total	100%

Titularidade	% encontrados
Titulares	71,15
Dependentes	28,85
Total	100%

1.3 Cálculos amostrais

A partir desses dados definimos uma amostra mínima que assegurasse uma margem de erro de mais ou menos 4,1%, para um intervalo de confiança de 95,5%. Pela fórmula:

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

Onde:

n – Amostra calculada

N – Tamanho da população

Z – Variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – Verdadeira probabilidade do evento

e – Erro amostral

Segundo cálculos para um universo infinito (acima de 20.000 unidades) são necessárias 600 entrevistas para que se alcance nosso objetivo. Cálculos demonstrados abaixo:

Símbolo	Descrição	Valor
OP	Margem de erro	-
n	Tamanho da amostra	600
σ^2	Intervalo de confiança escolhido (Z)	2
p	Porcentagem que o fenômeno se verifica	50
q	Porcentagem complementar ($100-p$)	50
N	Tamanho da população	63.203
	2,041241452	
	0,990522452	
	0,995249944	
OP	4,063090884	4,1

1.4 Procedimento Operacional da Pesquisa

Para a pesquisa realizada utilizou-se técnica de pesquisa quantitativa, com questionário pré-estruturado. A aplicação dos questionários foi realizada partir da base dos dados de beneficiários. Os participantes foram escolhidos por sorteio aleatório, e amostrados desde que satisfizessem as estratificações pré-definidas.

Pesquisa realizada através de robôs telefônicos, com respostas registradas e arquivadas em planilha (.csv) e áudios das perguntas (.wave). Cerca de 5% do total da amostra foram checados aleatoriamente por PA humano. Desse total,

foram sorteadas aleatoriamente pelo sistema, duas perguntas a serem refeitas no PA humano. Nesta verificação não foram encontrados desvios significativos que afetem a margem de erro, atingindo discrepância máxima de 1% nas perguntas verificadas aleatoriamente, limite inferior à margem de erro de 4,1%.

Os erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 5%, não havendo necessidade de tratamento dos erros não amostrais. As cotas foram completadas conforme o especificado.

A técnica de coleta de dados através de entrevistas apresenta a seguintes vantagens:

- Maior rigor estatístico e metodológico.
- Técnicas estatísticas de distribuição das entrevistas (sexo, idade e titularidade).
- Pesquisa à prova de fraudes.
- Beneficiário é quem responde, sem interferência.
- Princípio básico da aleatoriedade estatística levado ao nível do indivíduo.
- Maior flexibilidade de distribuição espacial da amostra. Atinge todas os bairros e praticamente todas as ruas das cidades.

1.4.1 Questionário aplicado

Alô! Como vai? Eu sou a Júlia, uma robôzinha com inteligência artificial avançada, e gostaria de bater um papo para aprender com você como ser mais humana! Quero conversar com você, para entender melhor a sua experiência com o seu plano da Unimed. Se você pode conversar comigo, tecla 1, se não tecla 2. Mas por favor, tecla um aí vai, e me ajuda!	
Legal! Eu vou te fazer algumas perguntinhas de acordo com a Agência Nacional de Saúde - ANS e você vai teclar as respostas, vamos lá?	
Pergunta 1) Me conta sobre o seu plano de saúde da Unimed:	
tecla 1, por favor	Se ele for coparticipativo, é aquele tipo de plano que você paga também um valor de utilização
2,	Se não é coparticipativo, você só paga uma mensalidade fixa
3,	se seu plano é Unimed, mas não tem certeza de qual modalidade
4,	Se você não tem plano de saúde ou ele não é da Unimed
Pergunta 2) Me conta , você é o titular ou dependente do seu plano?	
tecla 1,	Se for o titular
2,	Se você for dependente
Pergunta 3) Me conta para eu te conhecer melhor, você é homem ou mulher?	
Tecla 1,	Se você for homem

2,	Se você for mulher
Pergunta 4) E quantos anos você tem? Por favor, tecla a sua idade pra mim.	
Pergunta 5) Me conta, nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter acesso a consultas, exames ou tratamentos pelo seu plano de saúde?	
tecla 1,	se nunca
2,	se às vezes
3,	se a maioria das vezes
4,	se todas as vezes
5,	se você não sabe responder
Pergunta 6) Entendi, e nos últimos 12 meses, quando necessitou de pronta atenção em saúde, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	
tecla 1,	Se não se aplica porque você não precisou de atendimento imediato
2,	para nunca
3,	para às vezes
4,	para a maioria das vezes
5,	para todas as vezes
Pergunta 7) E, nos últimos 12 meses, você recebeu alguma carta, e-mail ou telefonema do seu plano de saúde. convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos. como mamografia, urologia ou outros?	
tecla 1,	para sim
2,	Não
Pergunta 8) E como você avalia a qualidade de atenção em saúde recebida no atendimento de hospitais, laboratórios, clínicas, consultas médicas e tratamentos em geral do seu plano? Me conta considerando os últimos 12 meses	
tecla 1,	se foi muito bom
2,	Bom
3,	Regular
4,	Ruim
5,	se foi muito ruim
6,	se você não sabe responder
Pergunta 9) Entendi. e em relação ao catálogo de médicos, hospitais e laboratórios, você acha fácil acessar e encontrar através do livro impresso, aplicativo ou site da operadora?	
Tecla 1,	se for muito bom
2,	Bom
3,	Regular
4,	Ruim
5,	se é muito ruim
6,	se você não sabe avaliar este serviço
Pergunta 10) E nos últimos 12 meses, me conta, se você precisou de entrar em contato com a sua operadora e se precisou, qual foi o canal de atendimento?	
tecla 1 por favor,	se você não precisou entrar em contato com a operadora
2,	se você entrou em contato presencialmente
3,	se foi por telefone
4,	se foi pela internet

5,	Se foi em mais de um canal
Pergunta 11) Legal, e me conta o que você achou do seu atendimento, como foram as informações e ajuda que você precisava? (Apenas se a pergunta 10 foi respondida de 2 a 5)	
tecla 1 por favor,	se foi muito bom
2,	Bom
3,	Regular
4,	Ruim
5,	se foi muito ruim
Pergunta 12) E nos últimos 12 meses, você fez alguma reclamação para o seu plano de saúde?	
tecla 1,	para sim
2,	Não
Pergunta 13) E me conta... (Apenas se a pergunta 12 foi respondida como 1)	
tecla 1,	se sua reclamação foi resolvida.
2,	se não foi resolvida.
Pergunta 14) Quanto aos documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde, me conta o que você acha em relação à facilidade de preenchimento e envio?	
tecla 1 por favor,	se são muito bons
2 para,	Bons
3,	Regulares
4,	Ruins
5,	se forem muito ruins
6,	se você não sabe dizer
Pergunta 15) Já estamos acabando, essa pergunta é muito importante! Me conta! que nota você usaria para qualificar seu plano?	
tecla 1 por favor para,	muito bom
2,	Bom
3,	Regular
4,	Ruim
5,	muito ruim
6	se você não sabe dizer
Pergunta 16) Última pergunta! você recomendaria seu plano de saúde para amigos e familiares?	
tecla 1 por favor se,	você, com certeza, recomendaria
2,	Recomendaria
3,	recomendaria com algumas ressalvas
tecla 4,	se você não recomendaria de jeito nenhum
Muito obrigada! Foi um prazer bater um papo com você! Um beijo da robôzinha Júlia!	

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA

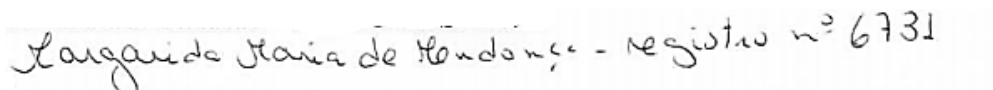
Eu, Margarida Maria de Mendonça, (31) 99353-4292, e-mail: mmmaria@uai.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 585.941.836-15, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 6731 CONREMG sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora UNIMED GOVERNADOR VALADARES COOP. DE TRABALHO MÉDICO LTDA., registrada sob o nº 386588 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 as 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:

Não se aplica.

- 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 aprover.

Local e data: Belo Horizonte, 23 de abril de 2018.



Margarida Maria de Mendonça - registro nº 6731

Assinatura do Estatístico - Registro Profissional nº