



NOTA TÉCNICA

Avaliação dos serviços prestados Unimed Caratinga

NOTA TÉCNICA

Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Unimed Caratinga

1. ITENS GERAIS

1.1 Período de realização da pesquisa

A coleta de dados da pesquisa foi feita entre os dias 18 a 25 de abril de 2018, no intervalo de 8h às 21h.

1.2 Escolha do universo e da estratificação

O universo desenhado para a pesquisa foi: usuários do plano de saúde Unimed Caratinga, nos últimos 12 meses, sendo realizada na cidade de Caratinga 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 (Caratinga) 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, chegou-se aos seguintes dados, descritos nas tabelas abaixo:

| Faixa etária | % encontrados |
|---------------------|----------------------|
| 18 – 24 | 11,02 |
| 25 – 34 | 12,55 |
| 35 – 44 | 19,63 |
| 45 – 54 | 16,78 |
| 55 - 64 | 16,68 |
| Acima de 65 | 23,34 |
| Total | 100% |

| Sexo | % encontrados |
|--------------|----------------------|
| Masculino | 46,25 |
| Feminino | 53,75 |
| Total | 100% |

| Titularidade | % encontrados |
|---------------------|----------------------|
| Titulares | 70,86 |
| Dependentes | 29,14 |
| Total | 100% |

1.3 Cálculos amostrais

A partir desses dados, definiu-se uma amostra mínima que assegurasse uma margem de erro de aproximadamente 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

Com cálculos estabelecidos para um universo finito de 11.180 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 | 11.180 |
| | 2,041241452 | |
| | 0,94641739 | |
| | 0,972839858 | |
| OP | 3,97160209 | 4,0 |

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 a 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 planilhas (.csv) e áudios das perguntas (.wave). Cerca de 5% do total da amostra foi checado aleatoriamente por PA humano. Desse total, foram sorteadas aleatoriamente pelo sistema duas perguntas a serem refeitas pelo 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%.

Os erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 4%, não havendo necessidade de tratamento dos erros não amostrais. As cotas foram completadas conforme o especificado.

A técnica de coleta de dados por meio de entrevistas apresenta as 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 todos 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

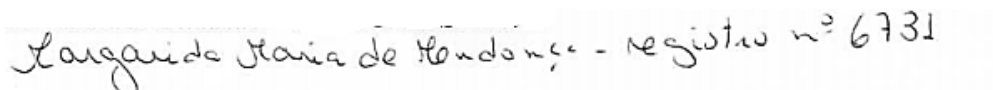
Eu, Margarida Maria de Mendonça, (31) 99353-4292, e-mail: mmmaria@uai.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 585.941.836-15, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 6731 CONREMG sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora UNIMED CARATINGA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA, registrada sob o nº 347736 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, 25 de abril de 2018.



Margarida Maria de Mendonça - registro nº 6731

Assinatura do Estatístico - Registro Profissional nº