

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE
ANO BASE 2020**

NOTA TÉCNICA

HOSPITAL MARECHAL CANDIDO RONDON





Índice

1. Considerações Gerais	3
2. Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada;	3
3. Período de realização da pesquisa;	3
4. Unidade de análise e resposta;	4
5. População Alvo, Estratos Adotados e Parâmetros Populacionais de Interesse	4
a. População Alvo / Parâmetros Populacionais	4
b. Estratificação.....	5
6. Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais.....	5
7. Descrição da população amostrada.....	6
8. Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs automatizados ou e-mail, etc;	6
9. Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def);	6
10. Definição do tamanho da amostra, definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais	7
11. Seleção da amostra no Plano Amostral	8
12. Instrumento e Método de coleta dos dados	8
13. Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não repostas, mudanças no sistema de referência)	9
14. Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;	10
Anexo I – Plano Amostral	12
Anexo II – Questionário	13



CTS

1. Considerações Gerais

Esta Nota Técnica atende ao disposto no capítulo 3 e anexos do DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE DA ANS - ANO BASE 2020, estando em absoluta conformidade com ele.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiário pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde 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.

A população de beneficiários da Operadora, finita, a ser amostrada contempla 27.240 vidas com idade superior a 18 anos.

2. Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada;

Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários.

3. Período de realização da pesquisa;

As Entrevistas foram realizadas de 03/03/2021 à 14/04/2021.



4. Unidade de análise e resposta;

A unidade elementar ou elemento da população portador das informações a serem coletadas é o beneficiário da Operadora Hospital Marechal Candido Rondon. 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 de diversas unidades de análise de resposta aplicadas à tabulação dos resultados, geral e por estratos.

- Top2Box: soma de “Muito Bom” e “Bom” ou “Sempre” e “A maioria das vezes” ou “Definitivamente Recomendaria” e “Recomendaria”, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se os beneficiários que Não utilizaram e/ou Não souberam.
- Bottom2Box: soma de “Muito Ruim” e “Ruim” ou “Às vezes” e “Nunca” ou “Recomendaria com Ressalvas” e “Não Recomendaria”, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se os beneficiários que Não utilizaram e/ou Não souberam.
- % de efeito positivo quando gradiente de duas opções, tipo sim e não, onde o efeito positivo é o sim.

5. População Alvo, Estratos Adotados e Parâmetros Populacionais de Interesse

a. População Alvo / Parâmetros Populacionais

A População Alvo é formada pelos beneficiários da Operadora Marechal Cândido Rondon, com idade superior a 18 anos. 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.



b. Estratificação

O objetivo da estratificação foi dar peso correto aos municípios, as faixas etárias e sexo dos beneficiários, pois entendemos que há diferenças nas estruturas assistenciais e carteira de prestadores conforme o município, e há variadas frequências de utilização conforme a idade do beneficiário, bem como entre homens e mulheres.

Para estratificar os beneficiários por Municípios, dividimos os mesmos em 3 grupos, Marechal Cândido Rondon, Toledo e Outros. Em muitas cidades o número de beneficiários inviabilizava a realização de uma amostra aceitável.

Para estratificar Faixas Etárias, dividimos os Beneficiários em 5 Grupos, sendo:

- De 18 a 29 anos
- De 30 a 39 anos
- De 40 a 49 anos
- De 50 a 59 anos
- 60 anos ou mais

Para estratificar Gênero, dividimos os beneficiários em 2 Grupos, Masculino e Feminino.

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

6. Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais)

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 pelo Hospital Marechal Cândido Rondon, 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.



CTS

7. Descrição da população amostrada

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde do Hospital Marechal Candido Rondon, com 18 anos de idade ou mais, com data de corte em 28/02/2021. 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.

8. Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs automatizados ou e-mail, etc;

As entrevistas foram realizadas por telefone. 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.

9. Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def);

Para a elaboração da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária e Município.

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. Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

A escolha desse método ocorreu, pois, 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. Esse método possibilita também uma melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população



10. Definição do tamanho da amostra, definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais

O estudo realizado considerou uma margem de confiança de 95%, com um erro amostral aceitável de 5% para mais ou para menos, considerando a 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 = a estatística que, na tabela da curva normal, abrange a proporção da área sob a curva correspondente ao percentual indicado pela margem de confiança de 95%, sendo $z = 1,96$;

N = tamanho da população considerada, 27.240 beneficiários;

e = erro amostral solicitado, 5 pontos percentuais;

p = percentagem com que se verifica um fenômeno pré-estudado, porém como o estudo é inédito e não há prévia informação que possibilite atribuir um valor a p, assume-se o valor de 50% no sentido de maximizar o tamanho da amostra em tais condições;

q = percentagem complementar de p, 50%;

n = tamanho amostra procurada.

Sendo:

$$N = 27.240$$

$$z = 1,96$$

$$e = 5$$

$$p = q = 50$$

Temos o valor de n, tamanho da amostra, igual à 383.

A referida fórmula para tamanho de amostra é segundo o livro “Pesquisa de Mercado – Técnica e Prática”, do autor Guglielmo Tagliacarne, editado pela Editora Atlas S.A., São Paulo, 2ª edição de janeiro de 1976, nas páginas 173 e 174. Segundo o mesmo, 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.



CTS

Assim sendo, definimos o nosso o ESTUDO ESTATÍSTICO DESCRITIVO, aplicado sobre uma AMOSTRA IGUAL A 383 BENEFICIÁRIOS que sob uma MARGEM DE CONFIANÇA DE 95%, apresenta um ERRO AMOSTRAL DE 5 PONTOS PERCENTUAIS PARA MAIS OU PARA MENOS.

O plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando a proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior, margem de erro inferior a 5%.

11. Seleção da amostra no Plano Amostral

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

12. Instrumento e Método de coleta dos dados

Como Instrumento, foi aplicado o questionário, contendo 10 questões com perguntas de tipo fechadas, pré-definidas pela ANS.

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 substituído por outro respondente 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.

Foram realizadas, **no máximo**, 3 ligações para o mesmo beneficiário, após isso, caso não tenha sido possível o contato, o mesmo foi excluído da listagem.

Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta, para identificação de oportunidades de melhoria no processo.

13. Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não reposta, mudanças no sistema de referência)

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

- Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Será desconsiderado da entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada.
- Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – o sistema sorteia outro beneficiário a ser entrevistado.
- Ausências / Impossibilidades momentâneas – Será desconsiderado da entrevista recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser acordado posteriormente.



14. Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

Informo que a pesquisa de satisfação de beneficiários foi realizada pela própria Operadora, com seu grupo de pesquisadores internos.

O sistema de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo foi realizado através das seguintes atividades:

- treinamento individual de todos os pesquisados internos, conduzido pela gerente da área;
- disponibilização a todos os pesquisadores roteiro de pesquisa, roteiro padrão de abordagem e agradecimento aos beneficiários;
- acompanhamento, no mínimo diário, da execução das pesquisas;
- correções e orientações executadas de forma imediata a identificação de não conformidades;
- acompanhamento, no mínimo diário, da quantidade de pesquisas realizadas;
- a gerente colocou-se à disposição para contatos em caso de dúvidas, que ocorreram e foram sanadas imediatamente, inclusive em horários fora do horário normal de expediente desta (após as 18h, por exemplo);
- contatos foram realizados diariamente onde os colaboradores puderam expor suas dificuldades e assim elaboradas novas estratégias de execução da pesquisa, exemplo: realizar pesquisa após as 18h.

Todas as medidas supracitadas foram realizadas para evitar à participação Fraudulenta e/ou Desatenta. Não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta, no decorrer desta pesquisa.



CTS

Anexos a essa Nota Técnica, contam o Plano Amostral (Anexo I) e Questionário (Anexo II).

CTS – CONSULTORIA TÉCNICA ATUARIAL E SERVIÇOS LTDA

Ana Cândida Castro Belomo

Conselho Regional de estatística da 4ª Região, sob o número 10.781

RG 8.382.905-8 / SSP-PR



Anexo I – Plano Amostral

Quadro 1

Gênero	Universo	Amostra
Masculino	11.022	155
Feminino	16.218	228
Total	27.240	383

Quadro 2

Faixa Etária	Universo	Amostra
De 18 a 29	6.360	88
De 30 a 39	6.830	96
De 40 a 49	5.144	72
De 50 a 59	3.914	55
60 ou mais	4.992	72
Total	27.240	383

Quadro 3

Cidade	Universo	Amostra
Marechal Cândido Rondon	10.493	149
Toledo	10.372	145
Outros	6.375	89
Total	27.240	383

Quadro 4

Cidade	Faixa Etária	Gênero		Total
		Feminino	Masculino	
Marechal Cândido Rondon	De 18 a 29	19	12	149
	De 30 a 39	19	14	
	De 40 a 49	15	12	
	De 50 a 59	13	10	
	60 ou mais	22	13	
Toledo	De 18 a 29	23	15	145
	De 30 a 39	24	16	
	De 40 a 49	17	12	
	De 50 a 59	12	8	
	60 ou mais	11	7	
Outros	De 18 a 29	12	7	89
	De 30 a 39	14	9	
	De 40 a 49	9	7	
	De 50 a 59	7	5	
	60 ou mais	11	8	
Total		228	155	



Anexo II – Questionário

A. ATENÇÃO À SAÚDE

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	Não sei/não me lembro
--------	---------------------	----------	-------	---	-----------------------

2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Sempre	A maioria das vezes	Às vezes	Nunca	Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	Não sei/não me lembro
--------	---------------------	----------	-------	---	-----------------------

3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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?

Sim	Não	Não sei/não me lembro
-----	-----	-----------------------



CTS

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

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	Não sei/não me lembro
-----------	-----	---------	------	------------	--	-----------------------

5. Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	Não sei
-----------	-----	---------	------	------------	---	---------

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	Não sei/não me lembro
-----------	-----	---------	------	------------	---	-----------------------

7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Sim	Não	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	Não sei/não me lembro
-----	-----	---	-----------------------



CTS

8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	Não sei/não me lembro
-----------	-----	---------	------	------------	---	-----------------------

C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não sei/não tenho como avaliar
-----------	-----	---------	------	------------	--------------------------------

10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria	Recomendaria	Indiferente	Recomendaria com Ressalvas	Não Recomendaria	Não sei/não tenho como avaliar
------------------------------	--------------	-------------	----------------------------	------------------	--------------------------------



SEMPRE VIDA - Nota Técnica Pesquisa de Satisfação 2020.pdf

Documento número #cd8d9589-b783-457a-ba31-e82204a31ec1

Assinaturas



Ana Cândida Castro Belomo
Assinou

Log

- 29 abr 2021, 17:07:56 Operador com email anabelomo@yahoo.com.br na Conta 02a3e629-c3de-4035-8b0e-66be828e94f0 criou este documento número cd8d9589-b783-457a-ba31-e82204a31ec1. Data limite para assinatura do documento: 29 de maio de 2021 (12:44). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 29 abr 2021, 17:08:43 Operador com email anabelomo@yahoo.com.br na Conta 02a3e629-c3de-4035-8b0e-66be828e94f0 adicionou à Lista de Assinatura: anabelomo@yahoo.com.br, para assinar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Ana Cândida Castro Belomo e CPF 050.974.229-70.
- 29 abr 2021, 17:08:55 Operador com email anabelomo@yahoo.com.br na Conta 02a3e629-c3de-4035-8b0e-66be828e94f0 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 29 de maio de 2021 (12:44).
- 29 abr 2021, 17:10:15 Ana Cândida Castro Belomo assinou. Pontos de autenticação: email anabelomo@yahoo.com.br (via token). CPF informado: 050.974.229-70. IP: 179.109.46.96. Componente de assinatura versão 1.109.2 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 abr 2021, 17:10:15 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número cd8d9589-b783-457a-ba31-e82204a31ec1.

Hash do documento original (SHA256): 91eec374ee2960c34bbfaa1f14e42451f11cd2dea4f0b4e2aa2831df2dd48381

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número cd8d9589-b783-457a-ba31-e82204a31ec1, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.