



121

NOTA TÉCNICA
Avaliação dos
serviços prestados
Abertta Saúde

NOTA TÉCNICA

Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pela Abertta Saúde

1. ITENS GERAIS

1.1 Período de realização da pesquisa

A coleta de dados da pesquisa foi realizada nos dias 19 a 21 de junho de 2018, no intervalo de 10h às 17h.

1.2 Escolha do universo e da estratificação

O universo estabelecido para essa pesquisa foi de usuários do plano de saúde Abertta Saúde, nos últimos 12 meses. A partir da delimitação do universo a ser pesquisado partiu-se para a escolha da estratificação ideal, levando-se em consideração características peculiares e marcantes desse universo. Dessa forma pontuamos dentro do universo dois estratos marcantes:

- Sexo dos usuários.
- Faixa etária (exclusos usuários abaixo de 18 anos).

Estes dados representaram a construção de uma amostra, como sendo o conjunto de indivíduos que vão representar 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 seguintes:

Faixa etária	% encontrados
18 a 24 anos	20,67%
25 a 34 anos	12,15%
35 a 45 anos	34,26%
Acima de 45 anos	32,92%
Total	100

Sexo	% encontrados
Masculino	52,92%
Feminino	47,08%
Total	100

1.3 Cálculos amostrais

A partir desses dados definimos uma amostra mínima que assegurasse uma margem de erro de mais ou menos 5,0%, 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 universo finito de 17.000 unidades, atingimos dentro do nosso objetivo com 710 entrevistas, conforme demonstrado na seguinte tabela:

Símbolo	Descrição	Valor
OP	Margem de erro	?
n	Tamanho da amostra	710
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	17.000
	1,876466563	
	0,958291664	
	0,978923727	
OP	3,673835284	3,7

1.4 Procedimento Operacional da Pesquisa

A técnica utilizada foi a de pesquisa quantitativa, a partir de um questionário pré-estruturado. A aplicação dos questionários foi realizada partir da base de dados, os usuários 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, três 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 3,7%.

Os erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 3,7%, não havendo necessidade de tratamento dos erros não amostrais. As cotas foram completadas conforme o especificado.

Abaixo resumos das vantagens dessa técnica de coleta de dados através de entrevistas:

- Maior rigor estatístico e metodológico.
- Técnicas estatísticas de distribuição das entrevistas (sexo e).

- Pesquisa à prova de fraudes.
- Usuário 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

Olá, eu sou a Bia e falo em nome da Abertta Saúde. Eu sou uma atendente virtual e gostaria de conhecer sua opinião sobre o seu plano de saúde. Se podemos conversar agora, tecla 1, se não tecla 2.	
Eu vou te fazer algumas perguntas de acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e você vai teclar as respostas, vamos lá?	
1	Me conta sobre a sua relação com a Abertta Saúde
tecla 1,	Se você for empregado da empresa e titular do plano Abertta Saúde
2	Se você é dependente do plano através de alguém da sua casa que é empregado da empresa
3	se seu plano é com certeza Abertta Saúde, mas não tem certeza se é dependente ou titular
4	Se você não tem plano de saúde ou tem e ele não é da Abertta Saúde (Agradece e Finaliza)
2	Me conta para eu te conhecer melhor, você é homem ou mulher?
tecla 1,	Se você for homem
2	Se você for mulher
3	E quantos anos você tem? Por favor, tecla a sua idade pra mim.
4	Nos últimos 12 meses, me conta, das vezes que você utilizou o Centro de Promoção da Saúde, como você avalia, na escala de 1 a 10, o acesso aos serviços como consultas médicas e odontológicas, higienização bucal e vacinação?
5	Ainda em relação ao Centro de Promoção da Saúde, qual sua avaliação para a qualidade da atenção em saúde prestada pela equipe do CPS?
6	Certo. Agora, me conta, nos últimos 12 meses, das vezes que você utilizou a rede credenciada, como você avalia o acesso à consultas, exames ou tratamentos?
7	Entendi, e nos últimos 12 meses, se você necessitou de pronta atenção em saúde, serviços de urgência, emergência ou pronto atendimento? Tecla para mim de 1 a 10.
1	Sim
2	Não
8	E como você avalia o acesso ao atendimento? Tecla para mim de 1 a 10.
9	E como você avalia a qualidade de atenção em saúde recebida no atendimento dos prestadores da rede credenciada? Me conta considerando os últimos 12 meses. Tecla pra mim de 1 a 10.
10	Nos últimos 12 meses, me conta, se você precisou entrar em contato com a Abertta Saúde, qual foi o canal de relacionamento utilizado?
tecla 1	se você entrou em contato presencialmente

2	se foi por telefone, na Central de Relacionamento 0800
3	se foi pela internet, pelo fale conosco em nosso site
4	se foi por e-mail
5	se você não precisou entrar em contato com a Abertta Saúde
11	Legal, e me conta o que você achou do seu atendimento, como foram as informações e ajuda que você precisava? Tecla pra mim de 1 a 10, sendo 1 o pior e 10 o melhor atendimento.
12	E nos últimos 12 meses, você fez alguma reclamação para o seu plano de saúde?
tecla 1,	para sim
2	Não
13	Sua reclamação foi resolvida?
tecla 1,	se sua reclamação foi resolvida.
2	se foi resolvida em parte.
3	se não foi resolvida.
14	E você concordou com a solução?
tecla 1,	Sim
2	Não
3	Em parte
15	Entendi. E em relação à consulta à lista de prestadores da rede credenciada, disponível em nosso site e aplicativo de celular, você acha fácil acessar? Tecla pra mim de 1 a 10, sendo 1 o mais difícil e 10 o mais fácil.
16	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
17	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 de 1 a 10, sendo 1 o mais difícil e 10 o mais fácil de preencher. Se não souber responder, tecla 11.
18	Me conta, qual é a sua satisfação geral em relação à Abertta Saúde, tecla pra mim de 1 a 10 sendo 10 o maior nível de satisfação.
19	O quanto a Abertta Saúde cumpre com o que você espera em um plano de saúde, tecla pra mim de 1 a 10, sendo 10 atende acima das suas expectativas e 1 sendo muito abaixo da expectativa.
20	Para você, como o seu plano Abertta Saúde se compara em relação a outros planos de saúde do mesmo tipo? Tecla pra mim de 1 a 10, sendo 1 se você acha muito distante de ser um Mercado ideal e 10 se você acha muito próximo de um Mercado ideal
21	O quanto você indica a Abertta Saúde para amigos, familiares e colegas, tecla pra mim de 1 a 10, sendo 10 mais!
Muito obrigada! Foi um prazer bater um papo com você!	

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 ABERTTA SAÚDE - ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DOS EMPREGADOS DA ARCELORMITTAL NO BRASIL, registrada sob o nº 314668, 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 aprouver.

Local e data: 21/06/2018

Relo Horizonte

Margarida Maria de Mendonça - registro nº 6731

Assinatura do Estatístico - Registro Profissional nº