

**RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA  
DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS  
DE SAÚDE.**

**INSTITUTO SONDAGE**

**ABRIL DE 2021**

**CASSEMS - CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS  
SERVIDORES DO ESTADO DO MATO GROSSO DO  
SUL**



## **A - IDENTIFICAÇÃO DA OPERADORA**

Razão Social: Caixa de Assistência dos Servidores do Estado de Mato Grosso do Sul – CASSEMS

CNPJ: 04.311.093/0001-26

Representante legal: Ricardo Ayache – Presidente do Conselho de Administração.

## **B - OBJETO DA AUDITORIA:**

Analisar a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela CASSEMS – Caixa de Assistência dos Servidores do Estado do Mato Grosso do Sul, cadastrada no CNPJ/MF sob nº 04311093/0001-26, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa 386 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020)<sup>1</sup>, realizada pela empresa IPR – Instituto de Pesquisa e Resultado, no período de 12 a 16/04/2021 e que teve como responsável técnico Alexandre Vasconcelos Lima – estatístico – com registro profissional no CONRE 3. Região com o n. 8631 – CPF. 000.262.621-77.

## **C - MATERIAIS UTILIZADOS NO PROCESSO DE AUDITORIA:**

- Entrevistas realizadas – banco de dados;
- Banco de dados estruturado de todos os beneficiários - CASSEMS;
- Banco de dados dos beneficiários entrevistados;
- Nota técnica da pesquisa realizada;
- Termo de Responsabilidade;
- Relatório Completo da Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários – IPR – Instituto de Pesquisa Resultado;
- Banco de dados da checagem realizada junto aos beneficiários – respondentes.
- Planilha de cálculo amostral e distribuição da amostra em relação aos estratos (gênero, cidade, faixa etária)

## **D – SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA**

A auditoria teve como referência as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

### **Assim, foram verificados os seguintes itens:**

- Objetivo da pesquisa e público-alvo constantes no relatório da pesquisa
- Descrição da população amostrada
- Explicação do tipo da amostragem escolhida

<sup>1</sup>Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2020. Disponível em:

[http://www.ans.gov.br/images/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_satisfa%C3%A7%C3%A3o\\_r5\\_1\\_.pdf](http://www.ans.gov.br/images/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfa%C3%A7%C3%A3o_r5_1_.pdf)



O entrevistado foi devidamente informado dos objetivos e características da pesquisa, dando o seu consentimento para ser entrevistado, assim como teve conhecimento que a mesma, teria um controle de qualidade e que seria auditada, podendo receber um contato a posteriori.

- O entrevistado foi informado no momento da entrevista que a pesquisa atendia a diretrizes estabelecidas pela ANS.
- Não houve por parte da empresa contratada, nenhum oferecimento de brindes ou incentivos aos entrevistados.
- Nos questionários constavam a possibilidade de serem classificados conforme o Código de Controle Operacional (CCO) incluído no questionário utilizado.
- A empresa responsável pelo levantamento de dados, adotou medidas de sigilo e confidencialidade dos dados, que foram apresentados somente à empresa contratante e ao auditor independente. Foram tomados todos os cuidados para que não houvesse intercorrência com os dados.
- Os critérios utilizados para delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como "Não foi possível localizar o beneficiário". Foram explicitadas na Nota Técnica, sendo elas: "após 4 tentativas não sequentes para números fora de área ou caixa postal pode se considerar "Não foi possível localizar o beneficiário"; após 2 tentativas sequenciadas e 4 tentativas não sequentes e em dias alternados para números que chamam não atendem pode se considerar "Não foi possível localizar o beneficiário"; após 2 tentativas sequenciadas para números que dão como inexistente pode se considerar: "Não foi possível localizar o beneficiário"; com apenas 1 tentativa para números que não são do beneficiário (engano) pode se considerar "Não foi possível localizar o beneficiário".
- O tempo médio de realização das entrevistas esteve situado entre 5 e 6 minutos.
- No decorrer do relatório, estão demonstradas análises descritivas para cada pergunta estabelecida, com a realização de cruzados por idade, sexo e local de moradia.
- Por fim, houve análise no banco de dados em relação a esses questionamentos, por parte do analista da pesquisa e por parte do auditor.

**E) No caso, dos resultados apresentados:**

Na verificação dos dados, os mesmos foram avaliados a partir da averiguação e análise das entrevistas dos bancos de dados (amostra total e checagem) (Tabela 1).

**Tabela 1: Checagem das entrevistas realizadas por cidade**

	Entrevistas	Checagem
<b>Aquidauana</b>	31	6
<b>Campo Grande</b>	633	127
<b>Corumbá</b>	95	19
<b>Coxim</b>	30	6
<b>Dourados</b>	157	31
<b>Jardim</b>	23	5
<b>Navirai</b>	55	11
<b>Nova Andradina</b>	23	5
<b>Paranaíba</b>	25	5
<b>Ponta Porã</b>	34	7
<b>Três Lagoas</b>	96	19
<b>Total</b>	<b>1202</b>	<b>241</b>



Após a verificação do relatório e da documentação encaminhada, constatou-se que tais documentos atendem plenamente as diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

No relatório da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários desenvolvida por seu responsável técnico, foram identificados e considerados descritos e bem detalhados de forma satisfatória, estando em consonância com todos os itens solicitados no que tange aos aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa. Ressalta-se também a inserção do Termo de Responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa.

Na tabela 2 abaixo descrita, os dados que sintetizam o resultado do controle utilizado para a realização efetiva da pesquisa.

**Tabela 2 – Identificação do universo e da amostra utilizada**

STATUS FINAL	TOTAL	%
Beneficiário fora do crivo (menos de 18 anos)	79.094	61,12%
i) Questionário concluído	1202	0,93%
ii) Beneficiário que não aceitou participar da pesquisa	125	0,10%
iii) Não foi possível localizar o beneficiário.(não entrevistados)	348	0,28%
iv) Beneficiário incapacitado de responder	4	0,00%
v) Pesquisa incompleta	14	0,01%
vi) Beneficiário não contactado	48.615	37,57
<b>TOTAL</b>	<b>129.412</b>	<b>100,00</b>
		%

TAXA DE RESPONDENTES	TOTAL	%
i) Beneficiários contactados com questionário concluído	1202	81,41%
ii) Beneficiários contactados sem entrevista concluída	501	18,59%
Total de beneficiários contactados	1.703	100,00
		%

Fonte: IPR 2021

Os dados acima descritos, estão em total consonância com o banco de dados apresentado.



#### F) - Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados podemos concluir que a pesquisa realizada possui total aderência ao escopo do planejamento e da mesma forma, com as diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

#### G) – Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista.

**Tabela 3: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados**

Extratos	Beneficiários CASSEMS	Beneficiários CASSEMS	Beneficiários Entrevistados	Diferença
	Vidas		Proporção (%)	
<b>Cidades</b>				
Aquidauana	1241	2,47	2,58	0,11
Campo Grande	26416	52,50	52,66	0,16
Corumbá	3974	7,90	7,90	0,01
Coxim	1298	2,58	2,50	-0,08
Dourados	6589	13,09	13,06	-0,03
Jardim	918	1,82	1,91	0,09
Navirai	2326	4,62	4,58	-0,05
Nova Andradina	981	1,95	1,91	-0,04
Paranaíba	1009	2,01	2,08	0,07
Ponta Porã	1435	2,85	2,83	-0,02
Três Lagoas	4131	8,21	7,99	-0,22
<b>Gênero</b>				
Masculino	20572	40,88	40,85	-0,03
Feminino	29746	59,12	59,15	0,03
<b>Faixa Etária</b>				
18-24 anos	429	0,85	0,58	-0,27
25-34 anos	5212	10,36	10,32	-0,04
35-44 anos	11668	23,19	23,04	-0,15
45-59 anos	17778	35,33	35,52	0,19
60 anos ou +	15231	20,27	30,53	0,26

Os beneficiários que participaram das entrevistas atendem plenamente a estratificação da amostra e representam com fidedignidade o universo pesquisado.



**H) – Fidedignidade das respostas**

Após análise apurada do banco de dados, concluímos que as respostas apresentadas estão em total consonância com a pesquisa realizada.

**I) – Fidedignidade do relatório de pesquisa**

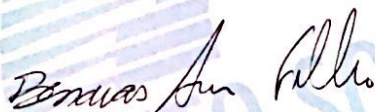
O relatório apresentado não apresentou nenhuma inconsistência na apresentação dos dados, os cruzamentos por estratos apresentaram total conformidade com o escopo da pesquisa.

**Conclusão:**

Por fim, concluímos que a pesquisa e seu relatório, objeto desta auditoria, que teve como objetivo mensurar os serviços oferecidos pela CASSEMS, atendem todos os requisitos preconizados no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários de planos de saúde.

Este é o parecer.

Campo Grande, 22 de Abril de 2021,



**BENAIAS AIRES FILHO**  
CPF.: 247108571-72  
DIRETOR TÉCNICO

**EMPRESA CONTRATADA:**  
**INSTITUTO SONDATE LTDA.**  
CNPJ: 056934810001-81  
ENDEREÇO: Rua C-136 Quadra 304 Lote 12 Cs 02 – Jardim América  
74.275-050 – Goiânia – GO.



## QUESTIONÁRIO PADRÃO ANS

Bom dia / boa tarde / boa noite!

Meu nome é ....., sou do IPR – Instituto de Pesquisa Resultado de Campo Grande, e estou a serviço da CASSEMS. Estou realizando uma pesquisa para avaliar o grau de satisfação quanto aos serviços prestados dentro de seu plano de assistência à saúde, a CASSEMS, informamos que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Para sua segurança, todos os dados coletados estarão gravados em um banco de dados digital e asseguramos o sigilo absoluto de seus dados. A pesquisa é rápida, não durando mais que 5 minutos. O senhor(a) concorda em participar?

Os dados que solicitarei agora é para um possível contato posterior para checagem e auditoria da pesquisa.

Nome: \_\_\_\_\_

Telefone: (67) \_\_\_\_\_

Qual o município reside?

- |                    |                       |                  |
|--------------------|-----------------------|------------------|
| 1. ( ) Aquidauana  | 2. ( ) Campo Grande   | 3. ( ) Corumbá   |
| 4. ( ) Coxim       | 5. ( ) Dourados       | 6. ( ) Jardim    |
| 7. ( ) Naviraí     | 8. ( ) Nova Andradina | 9. ( ) Paranaíba |
| 10. ( ) Ponta Porã | 11. ( ) Três Lagoas   |                  |

### PERFIL

1. Sexo:

- ( ) Masculino  
( ) Feminino

2. Idade:

- ( ) De 18 a 24 anos  
( ) De 25 a 34 anos  
( ) De 35 a 44 anos  
( ) De 45 a 55 anos  
( ) De 56 a 69 anos  
( ) Com 70 anos ou mais



**A. ATENÇÃO À SAÚDE**

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. 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

9. 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

10. 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

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



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

12. 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

13- Finalização

- Questionário concluído
- O beneficiário não aceitou participar da entrevista
- Pesquisa ou questionário incompleto – o beneficiário desistiu durante a entrevista.
- Não foi possível localizar o beneficiário
- Outros motivos. Quais? \_\_\_\_\_