

## PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde  
da Operadora FioSaúde

Audidores Independentes

Aucir Costa Couto e Jorge Guilherme de Araujo Carvalho

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde da Operadora FioSaúde foi efetivamente realizada dentro das normas estabelecidas pela ANS e a sua execução seguiu os preceitos da metodologia de levantamento de natureza Estatística.

Nas gravações, constatamos que os pesquisadores enfatizavam que a pesquisa estava dentro das normas e procedimentos estabelecidos pela ANS, com a finalidade de obter a confiança dos beneficiários ativos do plano, maiores de 18 anos, da Operadora FioSaúde.

Verificamos que a pesquisa está em conformidade com a aderência do escopo do planejamento.

Os beneficiários efetivamente entrevistados estavam de acordo com os objetivos da pesquisa.

Constatamos, ao ouvir uma sub-amostra das gravações das entrevistas efetivamente realizadas, que as respostas dos entrevistados selecionados para compor a amostra da pesquisa foram registradas de forma correta e de acordo com as normas estabelecidas pela executante da pesquisa.

O relatório da pesquisa, denominado "Resultados", está de acordo com o planejamento da pesquisa, retratando por meio de "Observações e Gráficos" as respostas das perguntas em valores percentuais.

Pelo exposto acima, concluímos pela aprovação da pesquisa visto que a mesma cumpriu os requisitos e diretrizes constantes do DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS.

Rio de Janeiro, RJ, 15 de abril de 2019

  
Aucir Costa Couto  
CONRE 2 (RJ/ES) nº. 4495

  
Jorge Guilherme de Araujo Carvalho  
CONRE 2 (RJ/ES) nº. 3593



### RESPONSÁVEL TÉCNICA DA PESQUISA

Eu, Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, telefone: (21) 99966-4391, e-mail: narcisa.santos@gmail.com, inscrita no CPF sob o nº 135.491.547-04, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional nº 4877, CONRE 2ª Região (RJ) sou a responsável técnica pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora FioSaúde (Caixa de Assistência Oswaldo Cruz), registrada sob o nº 417548 na Agencia 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 às 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 a pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

- 
- 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 a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Rio de Janeiro, 11/04/2019

Narcisa Maria Gonçalves dos Santos - CONRE 2ª REGIÃO (RJ) nº 4877



## Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da operadora FioSaúde

### Introdução

Esta nota técnica apresenta o desenvolvimento da pesquisa de satisfação com os beneficiários da operadora FioSaúde, conforme documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde: ano base 2018<sup>1</sup>, emitido pela Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 68/2017 e suas alterações.

### Objetivo

O principal objetivo deste projeto é mensurar a satisfação dos beneficiários da FioSaúde a respeito dos serviços prestados pela operadora, identificando os pontos positivos e negativos de cada um deles.

### Especificações da ANS

Segundo o documento técnico da ANS supracitado, a pesquisa deverá ser realizada atendendo aos seguintes requisitos:

- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- 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);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;

<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 realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]: ano base 2018 / Agência Nacional de Saúde Suplementar. 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. – Rio de Janeiro: ANS, 2018. 1.2 MB; ePUB. 1. Saúde suplementar. 2. Beneficiário de plano privado de assistência à saúde 3. Satisfação do usuário. I. Título CDD 368.382



- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não reposta, mudanças no sistema de referência);
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

A escolha do nível de confiança e da margem de erro a ser considerado no planejamento da pesquisa, ficará a cargo do responsável técnico da pesquisa e deverá ser pautado nas boas práticas, princípios e diretrizes estatísticos. Tal escolha deverá ser justificada na Nota Técnica da pesquisa e apontada com destaque no relatório da pesquisa a ser devidamente publicado.

É aconselhável que não se utilize um nível de confiança inferior a 90% e nem uma margem de erro/erro amostral superior a 5%.

A condução da pesquisa e a coleta dos dados deverão observar as seguintes diretrizes:

- Período de realização: 25 de fevereiro a 29 de março de 2019;
- Unidade de análise: beneficiários de planos de saúde da FioSaúde;
- Sistema de referência: cadastro de beneficiários da FioSaúde em fevereiro de 2019;
- População alvo: beneficiários de ambos os sexos, com 18 anos ou mais, residentes em municípios com mais de 100 (cem) beneficiários;
- Estratos: municípios, tipologia de contratos, sexo e faixa etária;
- População amostrada (N): 10.754 (dez mil, setecentos e cinquenta e quatro) beneficiários;
- Parâmetros populacionais: população alvo com 10.764 (dez mil setecentos e sessenta e quatro) beneficiários, sendo 6.349 (seis mil, trezentos e quarenta e nove) do sexo masculino e 4.415 (quatro mil, quatrocentos e quinze) do feminino e distribuídos pelas seguintes faixas etárias, em anos: 18 a 29, 30 a 39, 40 a 49, 50 a 59, 60 a 69, 70 a 79, 80 e mais;
- Coleta dos dados: à distância por meio de telefone, realizada por operadores treinados, no horário de 10 às 21h (horário de Brasília);
- Controle de qualidade: entrevistas gravadas para posterior conferência e controle de qualidade;
- Características da abordagem: por telefone e falando em nome da FioSaúde para realização de uma pesquisa de satisfação, informando que a duração da entrevista é de 5 minutos e o entrevistado será informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS e sobre todas as características da pesquisa;
- Consentimento do entrevistado: a participação do entrevistado deverá ser de livre vontade e de acordo com sua concordância, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico, deverá dar seu consentimento para a gravação da entrevista e, também, será informado que poderá ser contatado posteriormente pelo processo de auditoria e/ou controle de



qualidade. Não será oferecida qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;

- k) **Modelo amostral:** a amostra seguirá o modelo de amostragem estratificada em multiestágios: geográfico, tipologia de produto e dados demográficos;
- l) **Garantia de sigilo:** a privacidade dos dados dos entrevistados sempre será preservada e os dados e informações obtidos durante a realização da pesquisa serão utilizados exclusivamente para fins da pesquisa. Os dados pessoais dos segurados terão garantidos o sigilo e a privacidade dos mesmos, visando não permitir a manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes.
- m) **Princípios éticos:** serão respeitados os princípios científicos de pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência;
- n) **Identificação do beneficiário:** cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue:
  - i) Questionário **concluído** quando o entrevistado aceita participar da pesquisa;
  - ii) O beneficiário **não deseja participar** da pesquisa;
  - iii) O entrevistado desistir no meio da entrevista **pesquisa incompleta**;
  - iv) Não foi possível localizar o beneficiário porque o **telefone não atendeu** ou o **telefone não é do segurado participante da amostra**;
- o) **Relatório de coleta de dados:** o relatório da coleta de dados no campo será especificado por CCO e constará do relatório com os resultados da pesquisa;
- p) **Tratamento de não resposta:** as ações alternativas às situações descritas de não resposta nos itens (ii), (iii) e (iv) serão buscar outro beneficiário com os mesmos parâmetros da seleção no plano amostral garantindo o desenho da amostra;
- q) **Relatório final:** contendo resultados da pesquisa deverá contemplar os seguintes elementos mínimos:
  - i) A identificação do responsável técnico da pesquisa: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, estatística desde 1976, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 4877;
  - ii) Qualificação da empresa que coletou os dados da pesquisa: Plus Marketing, CNPJ: 02.217.779/0001-27;
  - iii) Descrição do plano amostral da pesquisa;
  - iv) Tabulações, gráficos e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;
  - v) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário;
  - vi) Conclusões sobre a pesquisa.



### Plano Amostral

O universo de beneficiários maiores de 18 (dezoito) anos de idade, participantes do cadastro da FioSaúde, em fevereiro de 2019, com telefone fixo ou celular informado, que alcança 12.180 (doze mil, cento e oitenta) beneficiários. Inicialmente essa população foi estratificada pelos 3 (três) estágios adotados.

Aspectos teóricos da amostragem adotada estratificada em multiestágios:

- i) Geográfico em nível de Estado/município;
- ii) Produtos segundo a distribuição dos planos comercializados;
- iii) Demográfico por distribuição de idade e gênero.

#### i. Primeiro estágio – Distribuição geográfica

No primeiro estágio foi analisado o universo de beneficiários da operadora estratificados geograficamente por Estados e Municípios com mais de 100 (cem) beneficiários residentes (estrato N1), garantindo a possibilidade de encontrar elementos em número suficiente quando do sorteio para a amostra, inclusive nas substituições em ocorrências de não respostas, os sub-estratos (N1i), conforme as Tabelas 1 e 2 .



Tabela 1 – Distribuição de beneficiários com 18 anos ou mais por Estados

Estados	Beneficiários com 18 anos ou mais por Estado	%	Estados Relevantes <sup>1</sup>	Beneficiários por Estado Relevante	%
Alagoas	8	0,07			
Amazonas	59	0,48			
Bahia	358	2,94	Bahia	358	3,03
Ceará	35	0,29			
Distrito Federal	201	1,65	Distrito Federal	201	1,70
Espírito Santo	27	0,22			
Goiás	12	0,10			
Maranhão	10	0,08			
Mato Grosso	2	0,02			
Mato Grosso do Sul	13	0,11			
Minas Gerais	333	2,73	Minas Gerais	333	2,81
Pará	7	0,06			
Paraíba	16	0,13			
Paraná	169	1,39	Paraná	169	1,43
Pernambuco	509	4,18	Pernambuco	509	4,30
Piauí	5	0,04			
Rio de Janeiro	10.262	84,24	Rio de Janeiro	10.262	86,73
Rio Grande do Norte	12	0,10			
Rio Grande do Sul	15	0,12			
Rondônia	18	0,15			
Roraima	4	0,03			
Santa Catarina	23	0,19			
São Paulo	80	0,66			
Sergipe	4	0,03			
<b>Total</b>	<b>12.182</b>	<b>100,00</b>	<b>Total</b>	<b>11.832</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019

Nota 1: Beneficiários com 18 anos ou mais em Estados com mais de 100 beneficiários



Tabela 2 – Distribuição dos beneficiários com 18 anos ou mais por Estados Relevantes e Municípios com mais de 100 beneficiários residentes

Estados Relevantes <sup>1</sup>	Beneficiários por Estado Relevante	Municípios com mais de 100 beneficiários por Estados Relevantes	Beneficiários por Município
Bahia	358	Salvador	328
Distrito Federal	201	Brasília	140
Minas Gerais	333	Belo Horizonte	229
Paraná	169	Curitiba	146
Pernambuco	509	Recife	410
Rio de Janeiro	10.262	Duque de Caxias	228
		Niterói	599
		Nova Iguaçu	140
		Rio de Janeiro	8.422
		São Gonçalo	122
<b>Total</b>	<b>11.832</b>	<b>Total</b>	<b>10.764</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019

Nota 1: Beneficiários com 18 anos ou mais em Estados com mais de 100 beneficiários

Concluindo o primeiro estrato, chegamos a 10.764 (dez mil, setecentos e sessenta e quatro) beneficiários, correspondendo a 88,34% da população alvo de beneficiários com 18 anos ou mais.

## ii. Segundo estágio – Tipologia de produtos

O segundo estágio considera os planos de saúde estratificados segundo a tipologia de produtos comercializados (N2i), distribuídos no universo de beneficiários da operadora com 18 anos ou mais e residentes em municípios com mais de 100 (cem) beneficiários nos Estados considerados relevantes e se comporta conforme a Tabela 3.



Tabela 3 – Distribuição de beneficiários com 18 anos ou mais em municípios com mais de 100 residentes, por tipo de produtos comercializados

Tipo contrato por Estados e Municípios Relevantes	Total de beneficiários	%
Básico	1.401	13,02
Clássico	568	5,28
Essencial	2.847	26,45
Executivo	847	7,87
Executivo Especial	195	1,81
Família I	1.390	12,91
Família II	298	2,77
Família III	129	1,20
Superior	3.079	28,60
Total Saúde Família IV <sup>1</sup>	3	0,03
Total Saúde Família V <sup>1</sup>	1	0,01
Total Saúde I <sup>1</sup>	5,	0,05
Total Saúde II <sup>1</sup>	1	0,01
<b>Total</b>	<b>10.764</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019

Nota 1: Planos lançados em 2019 que não participarão da pesquisa

Excluindo as modalidades de produtos lançadas em 2019, que não estavam comercializadas em 2018, a população alvo totaliza 10.754 (dez mil, setecentos e cinquenta e quatro) beneficiários que atendem às especificações de serem maiores de idade, com 18 anos ou mais, residirem em municípios com pelo menos 100 (cem) beneficiários e com contratos comercializados em 2018, correspondendo a 88,29% da população alvo.

### iii. Terceiro estágio – Demográfico

O terceiro estágio considerou os dados demográficos – sexo e idade - do universo de beneficiários da operadora, segundo a população alvo de 10.754 pessoas, que se comporta conforme as Tabelas 4 e 5.

Tabela 4 – Distribuição de beneficiários por sexo



Sexo	Total	%
Masculino	4.412	41,03
Feminino	6.342	58,97
<b>Total</b>	<b>10.754</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde -  
fevereiro/2019

Tabela 5 – Distribuição de beneficiários por faixas etárias

Faixa etária	Total	%
18 a 29	1.743	16,21
30 a 39	1.882	17,50
40 a 49	1.669	15,52
50 a 59	1.851	17,21
60 a 69	1.733	16,11
70 a 79	1.005	9,35
Acima de 79	871	8,10
<b>Total</b>	<b>10.754</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019



iv) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.

Nesta fórmula, obtida por meio da teoria da amostragem, conforme GERRA (1979)<sup>2</sup> participam os seguintes parâmetros:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)N}{z^2 p(1-p) + Ne^2}$$

Onde:

- Tamanho da amostra (**n**);
- Nível de confiança (**Z<sub>α/2</sub>**);
- Proporção de ocorrência do evento (**p**)<sup>3</sup>;
- Proporção não ocorrência do evento (**1-p**);
- Tamanho da população (**N**);
- Erro de amostragem aceito para o estudo (**e**).

Sendo o nível de confiança de uma pesquisa estatística arbitrado em 95% de precisão, o fator que indica este nível na distribuição normal padrão é estabelecido pela tabela da distribuição de probabilidades padrão  $Z \sim N(0,1)$ .

Por outro lado, os objetivos da pesquisa indicam a obtenção de um tamanho de amostra considerando como população alvo usuários de planos de saúde oferecidos pela FioSaúde, já caracterizados acima.

E, ainda, sendo pré-fixados: o erro amostral e o nível de confiança, com os seguintes valores:

- Tamanho da população:  $N = 10.754$ ;
- Erro de amostragem:  $e = 0,05 = (5\%)$ ;
- Proporção de ocorrência do evento:  $p = 0,50 = (50\%)$ ;
- Proporção não ocorrência do evento:  $(1-p) = 0,50 = (50\%)$ ;
- Nível de confiança = 1,96 (para um nível de confiança de 95%).

<sup>2</sup> GUERRA, M. J. & DONAIRE, D. – Estatística Indutiva – teoria e aplicações. LTCE: 1979.

<sup>3</sup> Para  $p=(1-p)=0,50$  que indica a maior variância e, conseqüentemente, o maior tamanho de amostra.



Considerando todos os parâmetros descritos nos itens acima, a amostra selecionada será composta conforme o desenho apresentado a seguir:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * 10.754}{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) + 10.754 * (0,05)^2}$$

$$n = 370,9102$$

$$n = 371$$

A amostra calculada com precisão de 95% e erro amostral de 5% estabeleceu um total de 371 (trezentos e setenta e um) entrevistados. Sendo estratificada conforme as Tabelas 6 a 9.

#### 1) Primeiro estágio – Geográfico

A seleção de beneficiários para a pesquisa foi estabelecida com um critério de atingir o total de beneficiários com 18 anos ou mais, residentes em municípios com mais de 100 (cem) beneficiários e dos produtos comercializados em 2018, que se distribui geograficamente conforme a Tabela 6.

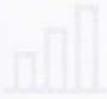


Tabela 6 – Beneficiários selecionados com 18 anos ou mais em Municípios com mais de 100 (cem) beneficiários cadastrados – Amostra

Estados Relevantes <sup>1</sup>	Beneficiários por Estado Relevante	Municípios com mais de 100 beneficiários por Estados Relevantes	Beneficiários por município	Proporção	Amostra
Bahia	358	Salvador	328	0,03	11
Distrito Federal	201	Brasília	140	0,01	5
Minas Gerais	333	Belo Horizonte	229	0,02	8
Paraná	169	Curitiba	146	0,01	5
Pernambuco	509	Recife	410	0,04	14
Rio de Janeiro	10262	Duque de Caxias	228	0,02	8
		Niterói	599	0,06	21
		Nova Iguaçu	140	0,01	5
		Rio de Janeiro	8.412	0,78	290
		São Gonçalo	122	0,01	4
<b>Total</b>	<b>11832</b>		<b>10.754</b>	<b>1,00</b>	<b>371</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019

Nota 1: Beneficiários com 18 anos ou mais em Estados com mais de 100 beneficiários

## 2) Segundo estágio – Tipologia de produtos

Uma vez estabelecido este critério e selecionada a amostra dos Estados e Municípios relevantes, passou-se à seleção dos produtos (planos de saúde) comercializados pela operadora FioSaúde, como apresentado na Tabela 7.



Tabela 7 – Beneficiários selecionados segundo tipologia de produtos (planos de saúde) comercializados em 2018 - Amostra

Tipo contrato por Estados e Municípios Relevantes	Total de beneficiários	Proporção	Amostra
Básico	1.401	0,13	48
Clássico	568	0,05	20
Essencial	2.847	0,26	98
Executivo	847	0,08	29
Executivo Especial	195	0,02	7
Família I	1.390	0,13	48
Família II	298	0,03	10
Família III	129	0,01	4
Superior	3.079	0,29	106
<b>Total</b>	<b>10.754</b>	<b>1,00</b>	<b>371</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019

### 3) Terceiro Estágio – Demográfico

Após seleção da amostra dos estados e municípios, e dos produtos (planos de saúde) comercializados pela operadora FioSaúde, passou-se à seleção de beneficiários por sexo e faixas de idade como apresentado nas Tabelas 8 e 9.

Tabela 8 – Beneficiários selecionados por Sexo - Amostra

Sexo	Total	Proporção	Amostra
Masculino	4.412	0,41	152
Feminino	6.342	0,59	219
<b>Total</b>	<b>10.754</b>	<b>1,00</b>	<b>371</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019



Tabela 9 – Beneficiários selecionados por Faixa Etária - Amostra

Faixa etária	Total	%	Amostra
18 a 29	1.743	0,16	60
30 a 39	1.882	0,18	65
40 a 49	1.669	0,16	58
50 a 59	1.851	0,17	64
60 a 69	1.733	0,16	60
70 a 79	1.005	0,09	35
79 e acima	871	0,08	30
<b>Total</b>	<b>10.754</b>	<b>1,00</b>	<b>371</b>

Fonte: Cadastro de beneficiários da FioSaúde - fevereiro/2019

A partir desta seleção de critérios nos 3 (três) estágios foram estabelecidos perfis para a coleta de dados.

#### Coleta de Dados

Os critérios de seleção foram observados segundo uma seleção de amostra aleatória sistemática<sup>4</sup>, considerando o primeiro elemento do perfil como ponto de partida para o sorteio segundo um intervalo estabelecido por perfil. Para fazer as entrevistas foram criados 5 (cinco) amostras de 400 (quatrocentos) beneficiários, cada uma com os mesmos critérios para a coleta de dados em cada perfil.

Esses 29 (vinte e nove) beneficiários a mais são desejáveis para a substituição de não respostas

Em anexo, segue a planilha com a distribuição completa do universo e da amostra (anexo 1)

A coleta de dados realizada no período de 25/02/2019 a 29/03/2019, obteve um conjunto de entrevistas superior à amostra calculada num total de 372 (trezentos e setenta e dois) beneficiários. Com isso o erro amostral estimado em 5% foi garantido para o nível de confiança de 95%.

Durante a coleta de dados foram buscados para entrevistas em 837 (oitocentos e trinta e sete) beneficiários, representando 7,78% do cadastro de beneficiários com 18 (dezoito) anos ou mais, residentes em municípios com mais de 100 (cem) beneficiários, que possuem produtos comercializados em 2018, o qual alcança 10.754 (dez mil, setecentos e cinquenta e quatro) beneficiários.

<sup>4</sup> A amostragem sistemática é um tipo de amostragem probabilística, onde se faz uma seleção aleatória do primeiro elemento para a amostra e logo se selecionam os itens subsequentes utilizando intervalos fixos ou sistemáticos até chegar ao tamanho da amostra desejada. <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/amostragem-sistemica-simples-e-facil/>



a) Relatório de aplicação da pesquisa FioSaúde pela Plus Marketing

A primeira base foi recebida dia 25/02/2019 com um grupo inicial (grupo 1) composto por 401 contatos de clientes Fio Saúde que continha os perfis que precisavam ser entrevistados de acordo com o plano amostral. Iniciamos a coleta de dados da pesquisa no mesmo dia. Ao longo do projeto recebemos um total de 05 grupos de contatos já com os perfis aleatoriamente pré-selecionados.

Os *mailings* foram divididos por grupos, de forma a atingir os perfis da cota conforme os cálculos realizados pela estatística responsável.

No mesmo dia foi realizada a orientação de campo com a leitura do questionário para os entrevistadores e as orientações a respeito do que a ANS exige durante a abordagem e a realização da pesquisa em si.

As ligações foram feitas de modo a respeitar a ordem da base enviada para cada perfil de cada grupo. Em todos os contatos foram feitas várias tentativas de ligações, até a exaustão.



Os grupos foram divididos durante toda coleta entre 5 (cinco) pesquisadores de acordo com as datas abaixo:

- Grupo 1: Cássia, Camilla, João e Natália (Dias 25/02 à 11/03);
- Grupo 2: Camilla (Dias 12/03 à 18/03);
- Grupo 3: Camilla e João (Dias 19/03 à 21/03);
- Grupo 4: Camilla e João: (Dias 22/03 e 25/03);
- Grupo 5: João e Treicy (Dias 25/03 à 29/03).

O número médio de entrevistas realizadas foram 17/dia.

Após a coleta de dados de cada grupo de contatos (denominados grupo 01, 02, 03, 04, 05), a Plus Marketing realizou um relatório final da coleta de dados no campo.

A Pesquisa foi encerrada no dia 29/03/19 com 372 entrevistas concluídas.

#### Detalhamento das ocorrências durante a coleta de dados

O relatório da coleta de dados discrimina todas as situações apresentadas durante o período de entrevistas, realçando que foram feitas 837 (oitocentos e trinta e sete) consultas, das quais 372 (trezentos e setenta e duas) foram bem sucedidas com o questionário completo respondido e 465 (quatrocentos e sessenta e cinco) foram mal sucedidas (não resposta), que estão detalhadas na Tabela 10.



Tabela 10 – Resumo das ocorrências durante a Coleta e Dados

<b>RELATÓRIO FioSaúde - 2019</b>	
<b>Posição Final - 01/04/2019</b>	
<b>Entrevistas concluídas</b>	<b>Nº</b>
Concluída Grupo 01	181
Concluída Grupo 02	104
Concluída Grupo 03	48
Concluída Grupo 04	28
Concluída Grupo 05	11
<b>Subtotal Concluídas</b>	<b>372</b>
<b>Ocorrências Malsucedidas</b>	<b>Nº</b>
Agendamento	14
Fax	1
Entrevista incompleta	1
Não atende	165
Não completa	16
Não deseja participar	36
Não encontrado	53
Não existe	38
Secretária eletrônica/caixa postal	31
Sem perfil	88
Telefone errado	18
Telefone ocupado	4
<b>Subtotal Malsucedidas</b>	<b>465</b>
<b>Total de Consultas</b>	<b>837</b>

Fonte: Relatório Plus Marketing Ltda – Total Grupos – 01/04/2019

Para melhor entendimento, o arquivo com a visão geral do processo de coleta de dados se encontra no anexo 2.

As respostas válidas serão as questões respondidas com conteúdo significativo. Não resposta e não se aplica são retiradas para não causar viés no cálculo das estimativas e intervalos de confiança.



Tabela 11 – Respostas válidas por questão pesquisada

Questão	Válidas
1	372
2	353
3	279
4	372
5	360
6	342
7	334
8	61
9	297
10	372
11	372
12	347
13	372
14	372

Fonte: Plus Marketing Ltda – Relatório de Campo – 01/04/2019

Os critérios de confiabilidade estabelecidos pela ANS: estimativa, erro padrão, erro amostral, intervalos de confiança inferior e nível de confiança, constam da Tabela 12, a seguir.



Tabela 12 - Estimativas, erros padrões, intervalos de confianças e nível de confiança

Estimativas, Erros padrões, Erro amostral, Intervalo de Confiança e Nível de confiança							
Questão	Respostas válidas	Estimativa (1)	Erro padrão (2)	Erro de amostragem (3)	Intervalo de Confiança (4)		Nível de Confiança (5)
					Limite Inferior	Limite Superior	
1	372	100,0%	5,00%	4,99%	100,00	100,00	95,00%
2	353	81,0%	5,00%	5,13%	76,93%	85,11%	95,00%
3	279	90,0%	5,00%	5,79%	86,44%	93,49%	95,00%
4	372	80,6%	5,00%	4,99%	76,18%	85,12%	95,00%
5	360	89,4%	5,00%	5,08%	86,27%	92,62%	95,00%
6	342	73,7%	5,00%	5,21%	69,02%	78,35%	95,00%
7	334	94,6%	5,00%	5,28%	92,19%	97,03%	95,00%
8	61	37,7%	5,00%	12,51%	25,54%	49,87%	95,00%
9	297	87,2%	5,00%	5,61%	83,41%	91,00%	95,00%
10	372	85,2%	5,00%	4,99%	81,61%	88,83%	95,00%
11	372	72,6%	5,00%	4,99%	68,05%	77,11%	95,00%
12	347	65,1%	5,00%	5,18%	60,12%	70,14%	95,00%
13	372	55,6%	5,00%	4,99%	50,60%	60,69%	95,00%
14	372	54,0%	5,00%	4,99%	48,97%	59,09%	95,00%
Fonte: Elaboração da autora							

Notas: 1 - Percentual observado na amostra para respostas válidas positivas/negativas à operadora; 2 - Margem de erro estabelecida para a amostragem; 3 - Erro de amostragem efetivamente ocorrido de acordo com o número de respostas válidas; 4 - Intervalos de confiança - inferior e superior - para as respostas válidas positivas à operadora; 5 - Nível de confiança (precisão) estabelecido para o processo de amostragem.

Concluindo, pode ser observado que os resultados foram favoráveis à operadora FioSaúde, considerando a precisão de 95% com erro amostral variando entre 4,99% e 5,61%, com exceção da pergunta 7 (Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?) uma vez que apenas 61 beneficiários responderam que fizeram alguma reclamação, neste caso o erro amostral foi de 12,51%. De toda



forma, este índice é positivo pelo fato de apenas 16,4% dos beneficiários terem realizado algum tipo de reclamação no período, considerado abaixo da média do mercado.

Rio de Janeiro, 11 de abril de 2019.

---

Narcisa Maria Gonçalves dos Santos  
CONRE 2a 4877