

1 – INTRODUÇÃO:

Cenário:

A Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, Registro ANS Nº: 309087 contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As informações obtidas possibilitarão atender às exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte da Operadora e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

Empresa:

A 121 Labs em parceria com a Faculdade Unimed e Unimed Aeromédica foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda , atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

Objetivo:

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda com os serviços prestados pela Operadora.

Público Alvo:

Todos os 17711 Beneficiários da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, maiores de 18 anos.

Responsável Técnico:

Renata Williams Rocha de Bastos CONRE: 10672

Auditor Independente Responsável:

Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-23



PESQUISA IDSS

SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS

ANO BASE 2020 ENTREGA 2021

121



INDISPENSÁVEL





DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

121



INDISPENSÁVEL

2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA:

Universo Amostral:

São todos os 17711 Beneficiários acima de 18 anos da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda

Análise Preliminar Quanto à Qualidade dos Dados de Cadastro de Beneficiários:

Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários e registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora

Tipo de Amostra / Método Adotado Para a Pesquisa:

Tipo de Amostra: Probabilística e proporcional

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

População Amostrada:

Foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária, Titularidade, Localidade e Tipo de Produto de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica do Universo Amostral.

Forma de Coleta de Dados:

As entrevistas foram realizadas através de Formulário na Internet.

Instrumento da Pesquisa:

As entrevistas foram realizadas seguindo o questionário estruturado fornecido pela a ANS

Amostra e Margem de Erro:

Total de entrevistas: 404

Margem de erro de 4,82%, com Intervalo de Confiança de 95%, considerando um universo de 17711 beneficiários acima de 18 anos.



DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

121



INDISPENSÁVEL

2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA (Continuação):

Erro Não Amostral:

Conforme descrito na Nota Técnica ao final deste Relatório, para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais.

Identificação Participação Fraudulenta:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são enviados aos entrevistados links distintos (únicos) para cada entrevistado. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos e os links utilizados anteriormente inutilizados, impossibilitando a sua reutilização. Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua + 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio. Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

Metodologia Cálculo dos Indicadores:

Em uma análise adicional dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se Não Utilizou/Não Sabe.

Bottom2Box: soma de Muito Ruim e Ruim utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se Não Utilizou/Não Sabe.

3 – DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA:

PESQUISA PLANEJADA E REALIZADA SEGUINDO O DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE DO ANO BASE 2020

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA
15/março/2021 a 16/março/2021

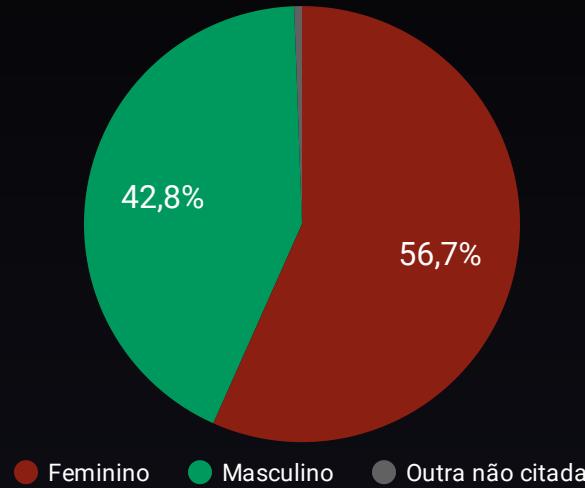
PERÍODO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES
17/março/2021 a 06/abril/2021

PERFIL DA AMOSTRA

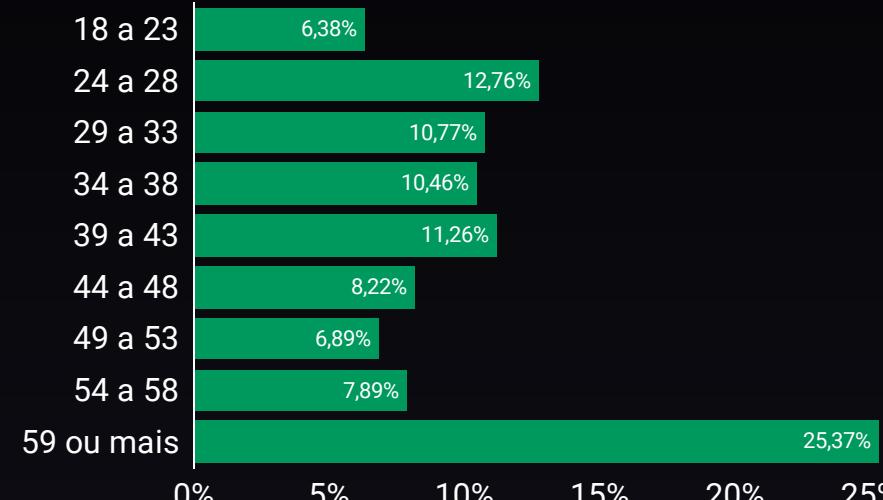
121



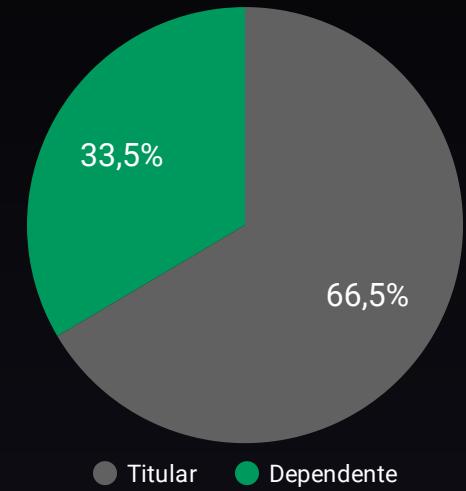
Sexo



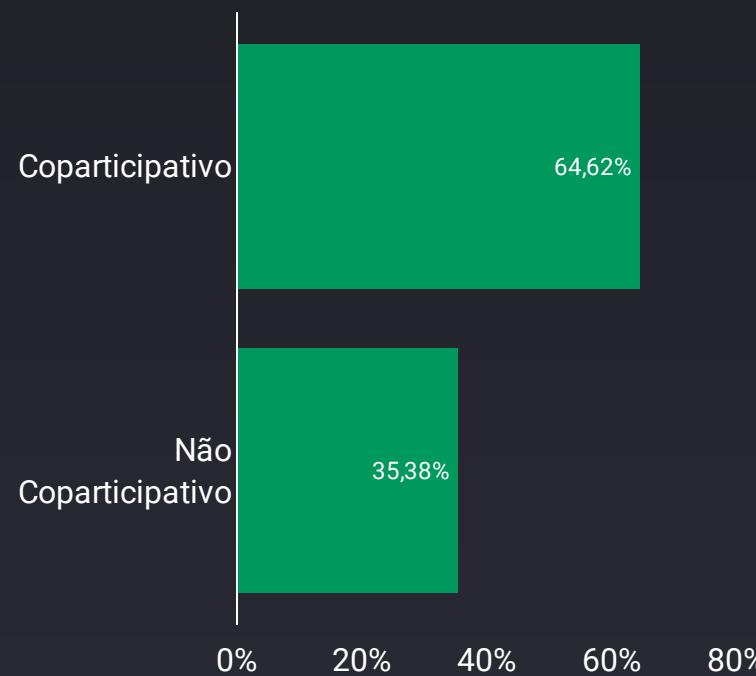
Faixa Etária



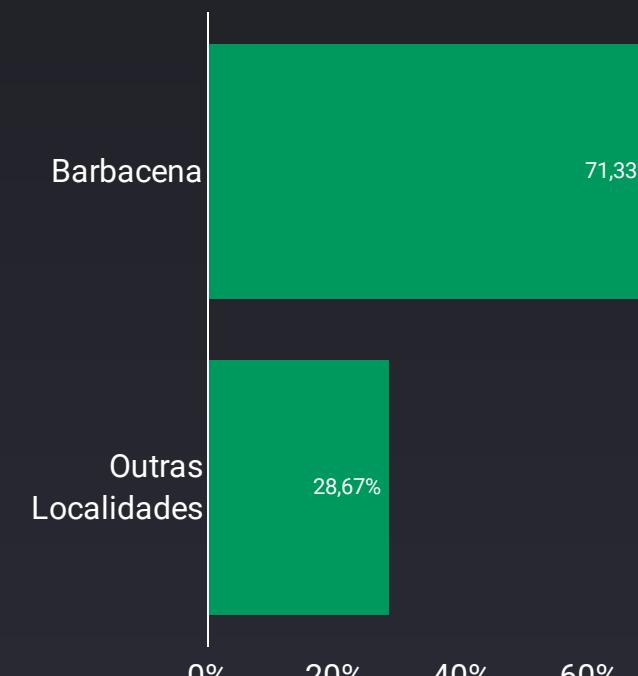
Titularidade



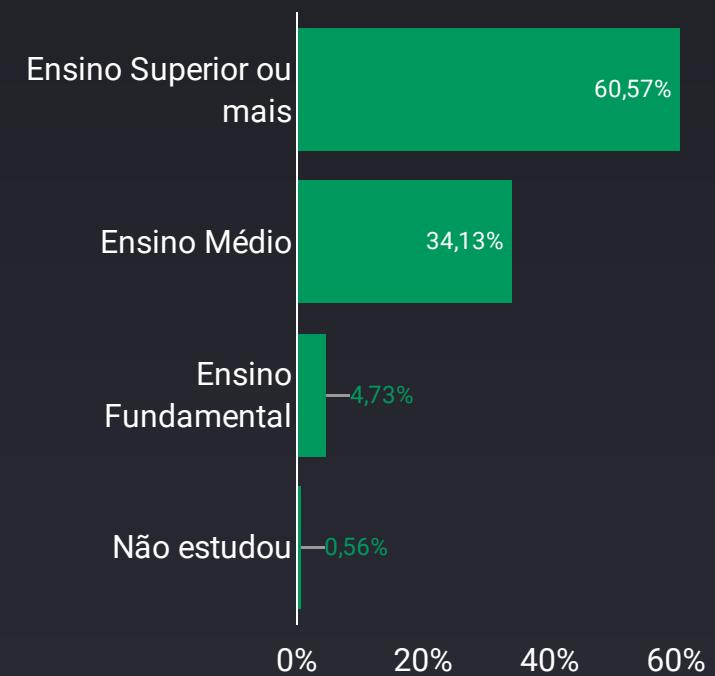
Tipo de Produto



Localidade



Escolaridade



RESULTADOS



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Ponderação Geral
404

Erro Amostral
4,82%

INTERVALO DE CONFIANÇA
95%

Beneficiários Acima de 18 anos
17.711

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 17711 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, foram contactados 4070 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 404 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 9,93% (opt in: i/(Total de Contactados)) :

- i) Questionário Concluído: 404
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 36
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 62
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 3568
- v) Outros: 0

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing.

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato, (iv), a informação foi registrada e para esses casos foram realizadas até 5 tentativas de contato em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

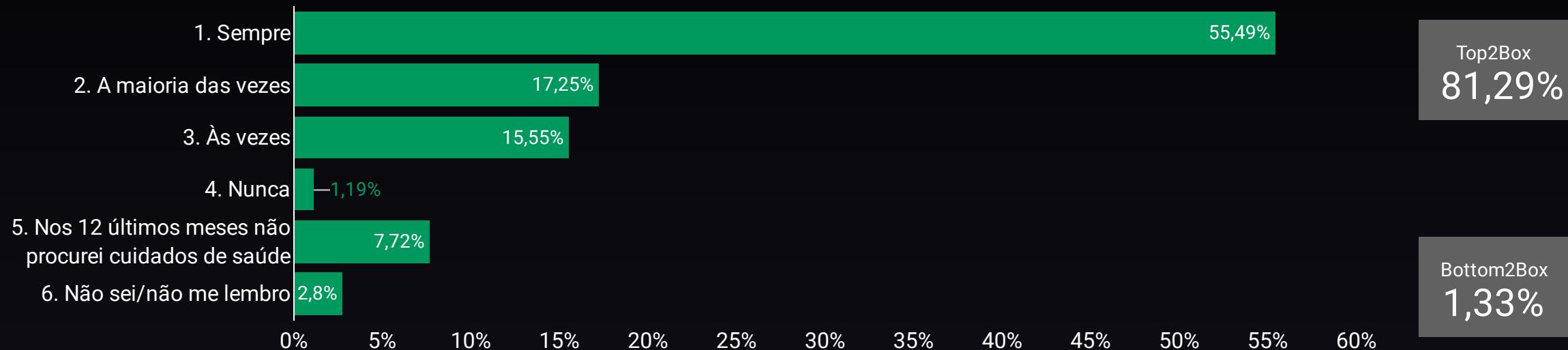
ATENÇÃO À SAUDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	224	55,49%	2,47%	3,24%	5%	50,64%	60,34%
2. A maioria das vezes	70	17,25%	1,88%	3,35%	5%	13,57%	20,93%
3. Às vezes	63	15,55%	1,8%	3,25%	5%	12,02%	19,08%
4. Nunca	5	1,19%	0,54%	1,05%	5%	0,13%	2,25%
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	31	7,72%	1,33%	2,5%	5%	5,12%	10,32%
6. Não sei/não me lembro	11	2,8%	0,82%	1,59%	5%	1,19%	4,41%

Análise

Dentre os entrevistados, que necessitaram de cuidados com a saúde, 72,74% obteve atendimento por meio do plano de saúde Sempre (55,49%) ou na Maioria das vezes (17,25%) que necessitou. Somente 1,19% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de saúde através do plano e 7,72% não procurou cuidados de saúde nos últimos 12 meses.

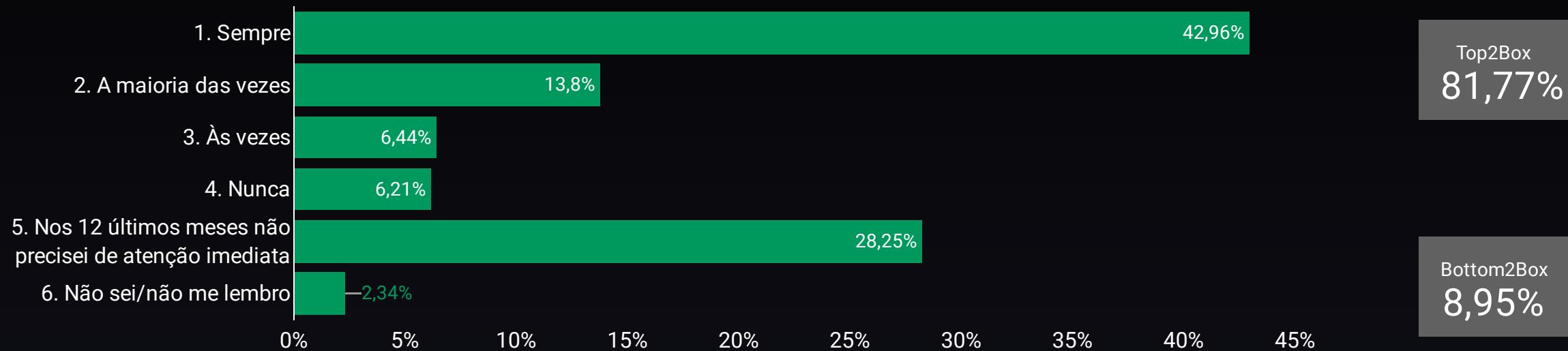
ATENÇÃO À SAUDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	174	42,96%	2,46%	3,65%	5%	38,13%	47,79%
2. A maioria das vezes	56	13,8%	1,72%	3,13%	5%	10,44%	17,16%
3. Às vezes	26	6,44%	1,22%	2,32%	5%	4,05%	8,83%
4. Nunca	25	6,21%	1,2%	2,28%	5%	3,86%	8,56%
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	114	28,25%	2,24%	3,72%	5%	23,86%	32,64%
6. Não sei/não me lembro	9	2,34%	0,75%	1,46%	5%	0,87%	3,81%

Análise

Dentre os entrevistados, que necessitaram de atenção imediata, 56,76% obtiveram atendimento por meio do plano sempre (42,96%) ou na maioria das vezes (13,80%) que necessitou. Somente 6,21% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de atenção imediata através do plano e 28,25% não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

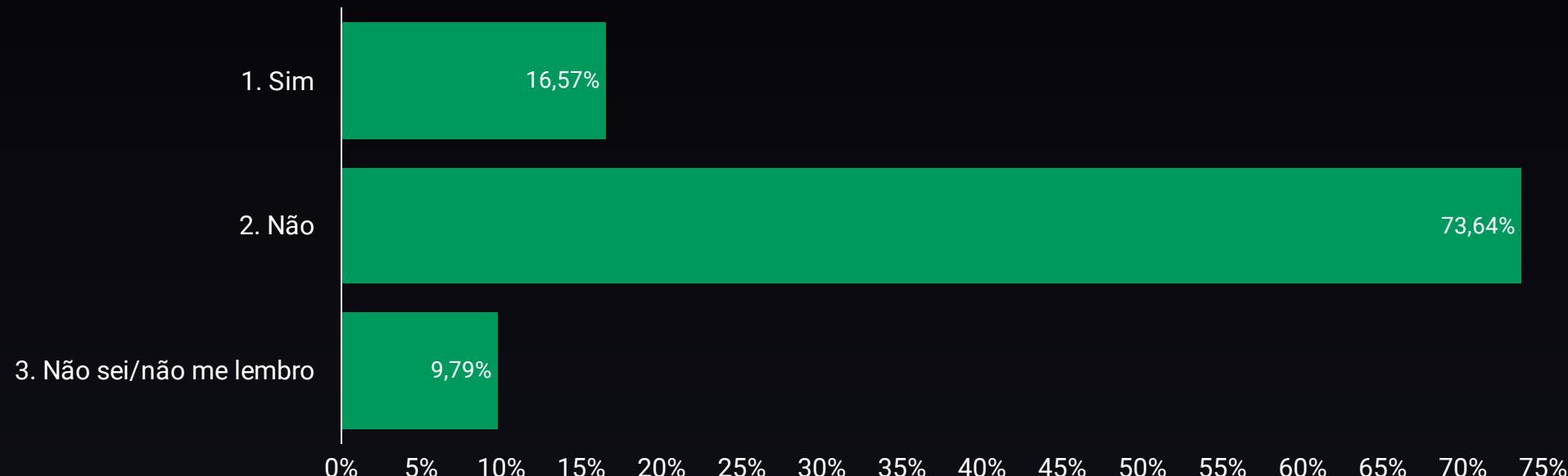
ATENÇÃO À SAUDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	67	16,57%	1,85%	0,69%	5%	12,95%	20,19%
2. Não	298	73,64%	2,19%	0,46%	5%	69,35%	77,93%
3. Não sei/ não me lembro	40	9,79%	1,48%	0,57%	5%	6,9%	12,68%

Análise

Dentre os entrevistados, 16,57% informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde referente à necessidade da realização de consultas ou exames preventivos nos últimos 12 meses.

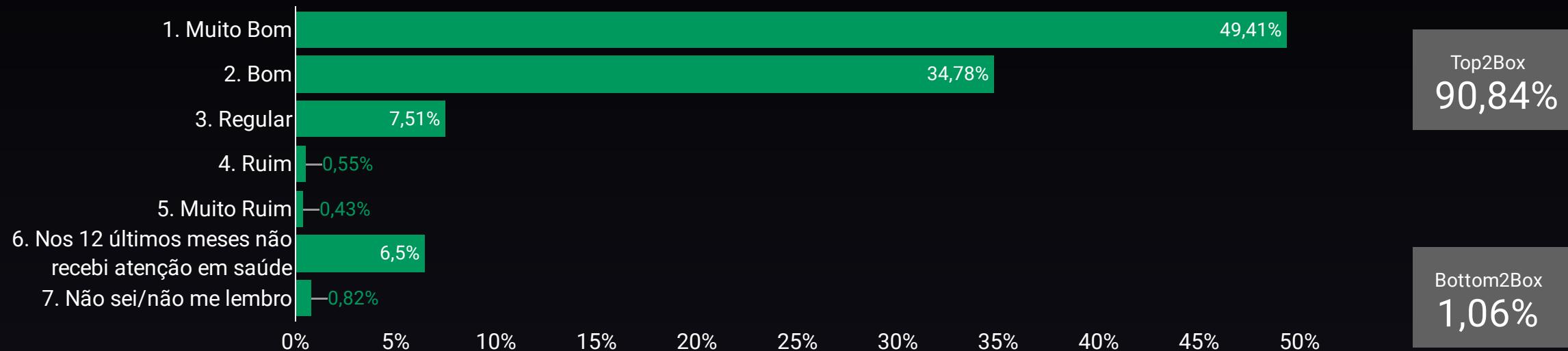
ATENÇÃO À SAUDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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)?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	200	49,41%	2,49%	3,47%	5%	44,53%	54,29%
2. Bom	141	34,78%	2,37%	3,75%	5%	30,14%	39,42%
3. Regular	30	7,51%	1,31%	2,48%	5%	4,94%	10,08%
4. Ruim	2	0,55%	0,37%	0,72%	5%	-0,17%	1,27%
5. Muito Ruim	2	0,43%	0,33%	0,64%	5%	-0,21%	1,07%
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	26	6,5%	1,23%	2,33%	5%	4,1%	8,9%
7. Não sei/não me lembro	3	0,82%	0,45%	0,88%	5%	-0,06%	1,7%

Análise

A avaliação da atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde é positiva: 49,41% Atribuíram Muito bom e 34,78% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não utilizou'/'Não Sabe', 90,84% avaliaram positivamente (Bom+Muito Bom).

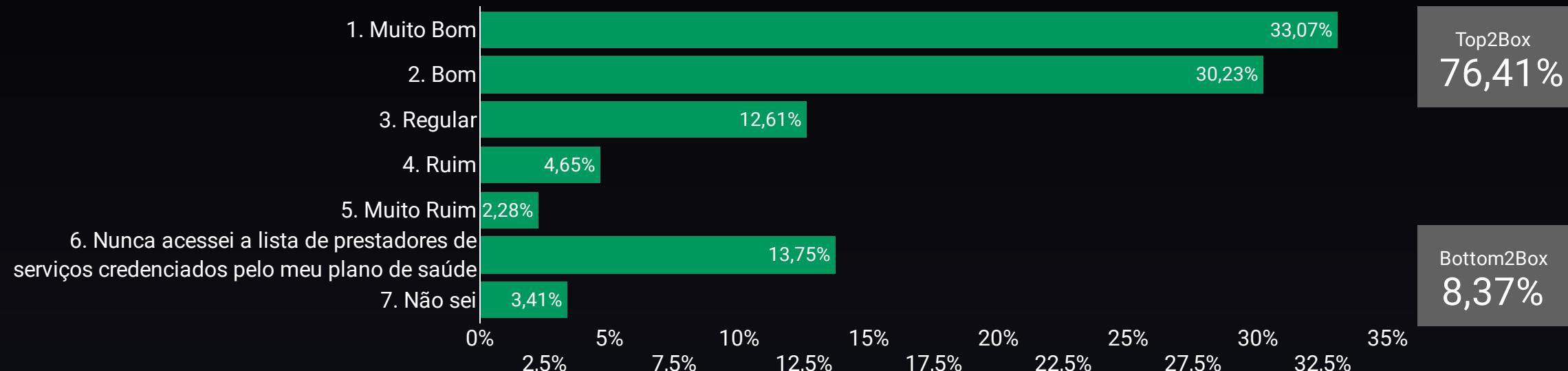
ATENÇÃO À SAUDE

121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 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)?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	134	33,07%	2,34%	3,75%	5%	28,49%	37,65%
2. Bom	122	30,23%	2,28%	3,74%	5%	25,76%	34,7%
3. Regular	51	12,61%	1,65%	3,03%	5%	9,38%	15,84%
4. Ruim	19	4,65%	1,05%	2%	5%	2,6%	6,7%
5. Muito Ruim	9	2,28%	0,74%	1,44%	5%	0,83%	3,73%
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	56	13,75%	1,71%	3,12%	5%	10,4%	17,1%
7. Não sei	14	3,41%	0,9%	1,74%	5%	1,64%	5,18%

Análise

Avaliação em relação ao acesso, físico ou digital da lista de prestadores de serviços credenciados: 33,07% Atribuíram Muito Bom e 30,23% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não utilizou'/ 'Não Sabe', 76,41% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).



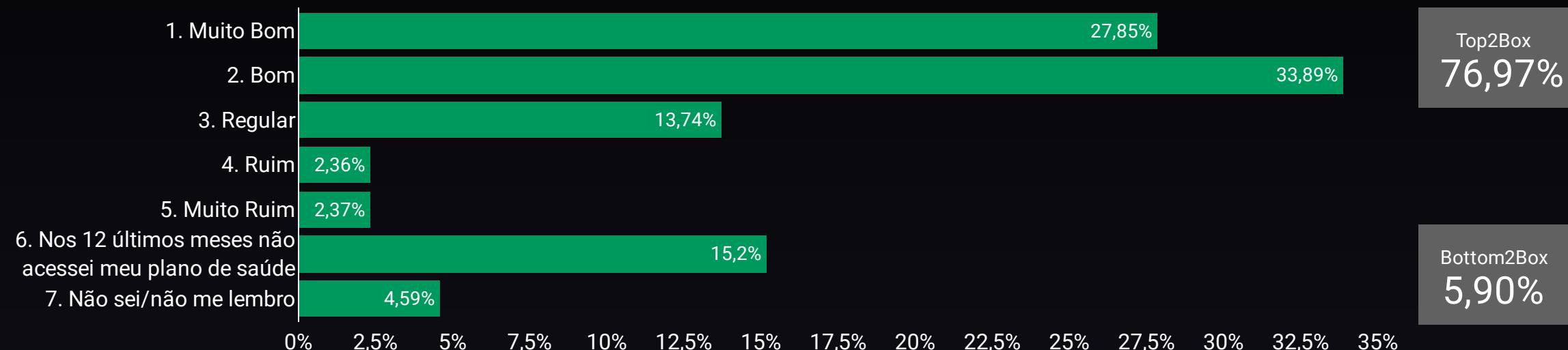
121



Faculdade
UNIMED

INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	113	27,85%	2,22%	3,71%	5%	23,49%	32,21%
2. Bom	137	33,89%	2,35%	3,75%	5%	29,29%	38,49%
3. Regular	56	13,74%	1,71%	3,11%	5%	10,39%	17,09%
4. Ruim	10	2,36%	0,75%	1,46%	5%	0,88%	3,84%
5. Muito Ruim	10	2,37%	0,75%	1,46%	5%	0,89%	3,85%
6. Nos 12 últimos meses não accesei meu plano de saúde	61	15,2%	1,78%	3,22%	5%	11,71%	18,69%
7. Não sei/não me lembro	19	4,59%	1,04%	1,99%	5%	2,55%	6,63%

Análise

Dentre os entrevistados que acessaram a operadora através de algum dos canais de atendimento, verificamos que: 27,85% Atribuíram Muito Bom e 33,89% Bom. 15,20% dos entrevistados Não acessou o Plano de Saúde nos últimos 12 meses.



CANAIS DE ATENDIMENTO

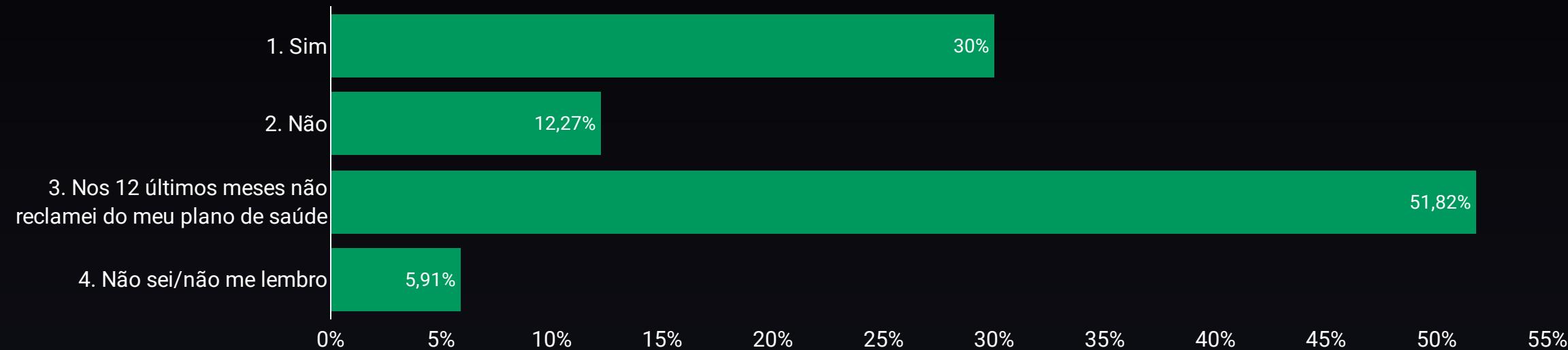
121



Faculdade
UNIMED

INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	121	30%	2,28%	3,74%	5%	25,53%	34,47%
2. Não	50	12,27%	1,63%	3%	5%	9,07%	15,47%
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	209	51,82%	2,49%	3,39%	5%	46,95%	56,69%
4. Não sei/não me lembro	24	5,91%	1,17%	2,23%	5%	3,61%	8,21%

Análise

Dentre os entrevistados, 51,82% não registrou nenhuma reclamação junto à sua operadora nos últimos 12 meses, 30,00% fizeram reclamação e tiveram sua demanda resolvida e 12,27% alegaram não terem tido sua demanda resolvida. Considerando apenas os entrevistados que fizeram algum tipo de reclamação (desconsiderando o 'Não utilizou'/'Não Sabe'), 70,97% tiveram a sua demanda resolvida.

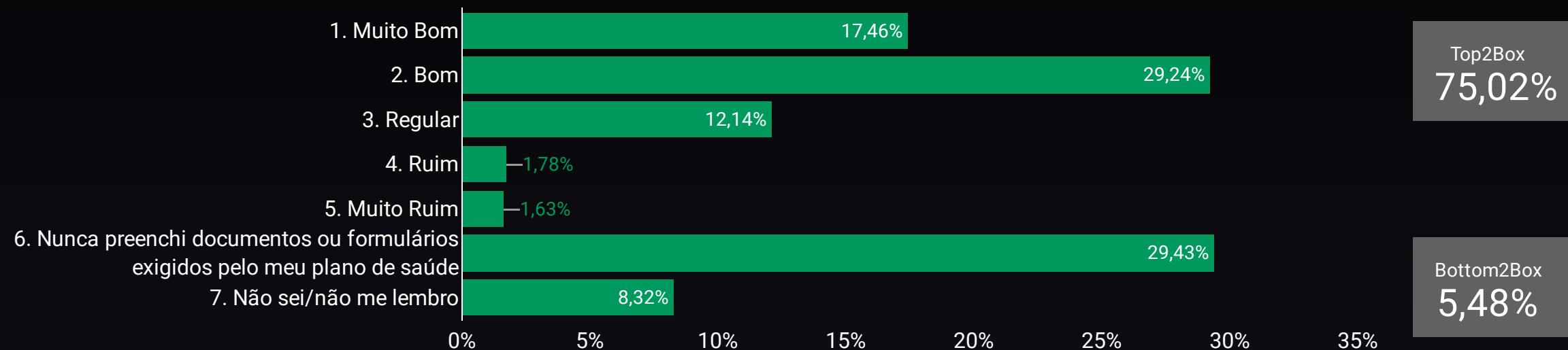


121

Faculdade
UNIMED

INDISPENSÁVEL

Pergunta 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?



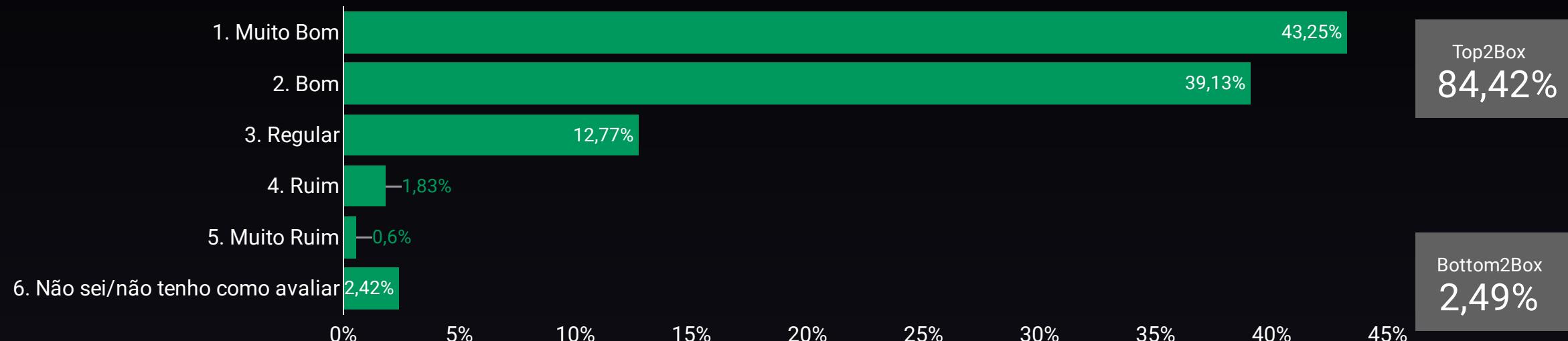
Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	71	17,46%	1,89%	3,36%	5%	13,76%	21,16%
2. Bom	118	29,24%	2,26%	3,73%	5%	24,81%	33,67%
3. Regular	49	12,14%	1,62%	2,99%	5%	8,96%	15,32%
4. Ruim	7	1,78%	0,66%	1,28%	5%	0,49%	3,07%
5. Muito Ruim	7	1,63%	0,63%	1,22%	5%	0,4%	2,86%
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	119	29,43%	2,26%	3,73%	5%	24,99%	33,87%
7. Não sei/não me lembro	34	8,32%	1,37%	2,58%	5%	5,63%	11,01%

Análise

Na avaliação em relação a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, 17,46% Atribuíram Muito Bom e 29,24% Bom, 29,43% citaram 'Nunca Preenchi Documentos'. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não Utilizei'/ 'Não Lembro', 75,02% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

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



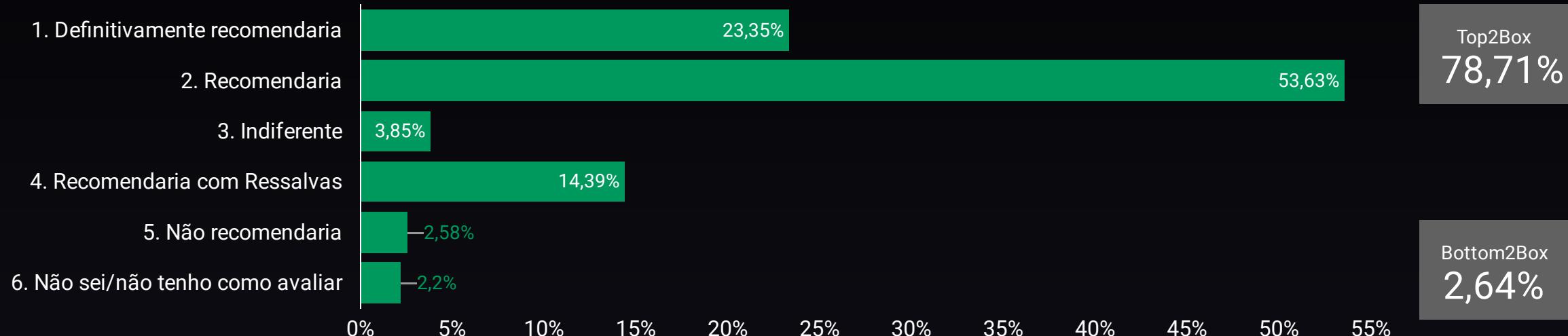
Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	175	43,25%	2,46%	3,64%	5%	38,42%	48,08%
2. Bom	158	39,13%	2,43%	3,72%	5%	34,37%	43,89%
3. Regular	52	12,77%	1,66%	3,04%	5%	9,52%	16,02%
4. Ruim	7	1,83%	0,67%	1,3%	5%	0,52%	3,14%
5. Muito Ruim	2	0,6%	0,38%	0,75%	5%	-0,15%	1,35%
6. Não sei/não tenho como avaliar	10	2,42%	0,76%	1,48%	5%	0,92%	3,92%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 43,25%, classificaram o plano de saúde como Muito Bom e 39,13% classificou como Bom. Apenas, 0,60% Classificou o plano de Saúde como Muito Ruim.

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



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Definitivamente recomendaria	94	23,35%	2,1%	3,62%	5%	19,22%	27,48%
2. Recomendaria	217	53,63%	2,48%	3,31%	5%	48,77%	58,49%
3. Indiferente	16	3,85%	0,96%	1,84%	5%	1,97%	5,73%
4. Recomendaria com Ressalvas	58	14,39%	1,75%	3,17%	5%	10,97%	17,81%
5. Não recomendaria	10	2,58%	0,79%	1,53%	5%	1,03%	4,13%
6. Não sei/ não tenho como avaliar	9	2,2%	0,73%	1,42%	5%	0,77%	3,63%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 23,35%, Definitivamente Recomendaria o plano de saúde para familiares e amigos e 53,63% Recomendaria, 14,39%, Fariam alguma ressalva no momento da indicação e, 2,58% Não o recomendaria.

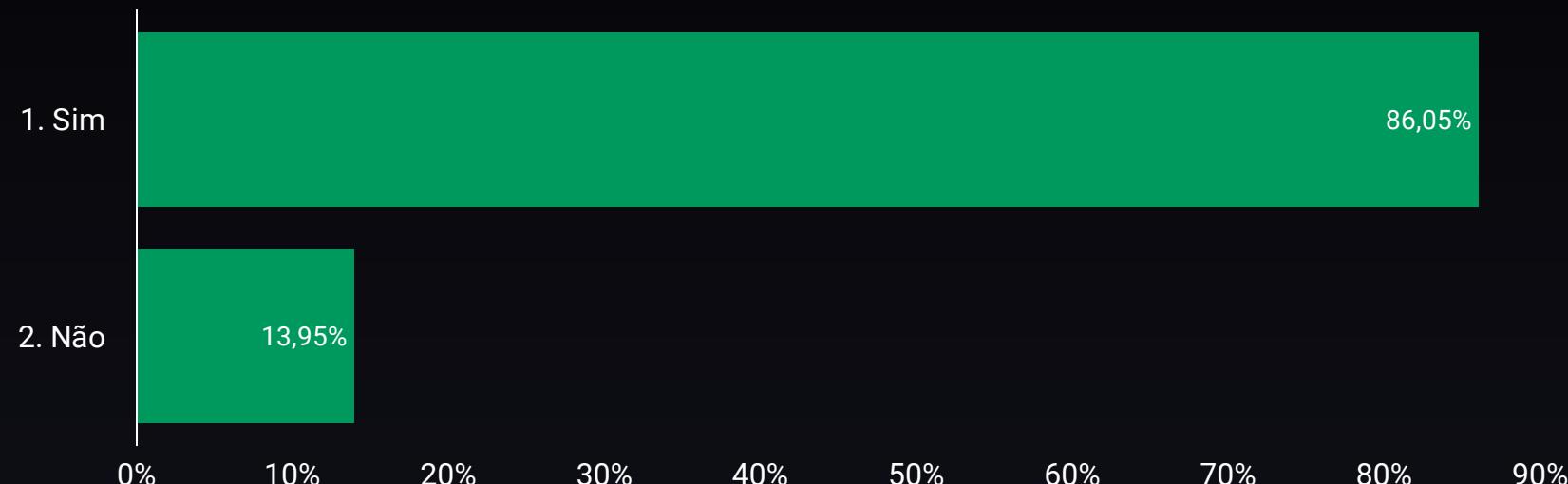
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 11: Você realizou alguma consulta com médicos do seu plano, nos últimos 12 meses?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	86,05%	1,72%	1,26%	5%	82,67%	89,43%
2. Não	13,95%	1,72%	3,14%	5%	10,57%	17,33%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 86,05% realizou alguma consulta com médicos do plano, nos últimos 12 meses e 13,95% não realizou consulta.

PERGUNTAS ADICIONAIS

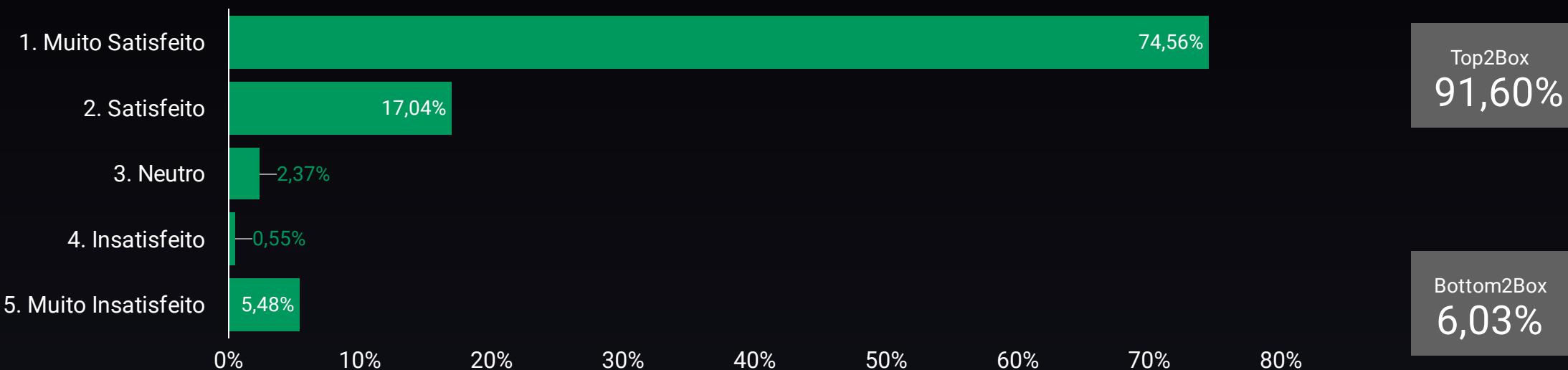


121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 12 : (Clientes que realizaram consulta na Pergunta 11) Como você avalia a sua satisfação com essa sua última consulta realizada?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Satisfeito	74,56%	2,17%	2,15%	5%	70,31%	78,81%
2. Satisfeito	17,04%	1,87%	3,34%	5%	13,37%	20,71%
3. Neutro	2,37%	0,76%	1,47%	5%	0,89%	3,85%
4. Insatisfeito	0,55%	0,37%	0,72%	5%	-0,17%	1,27%
5. Muito Insatisfeito	5,48%	1,13%	2,16%	5%	3,26%	7,7%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, que realizaram alguma consulta nos últimos 12 meses, 74,56% declararam Muito Satisfeito e 17,04% declararam Satisfeito. Apenas, 5,48%, declararam Muito Insatisfeito com sua última consulta realizada.

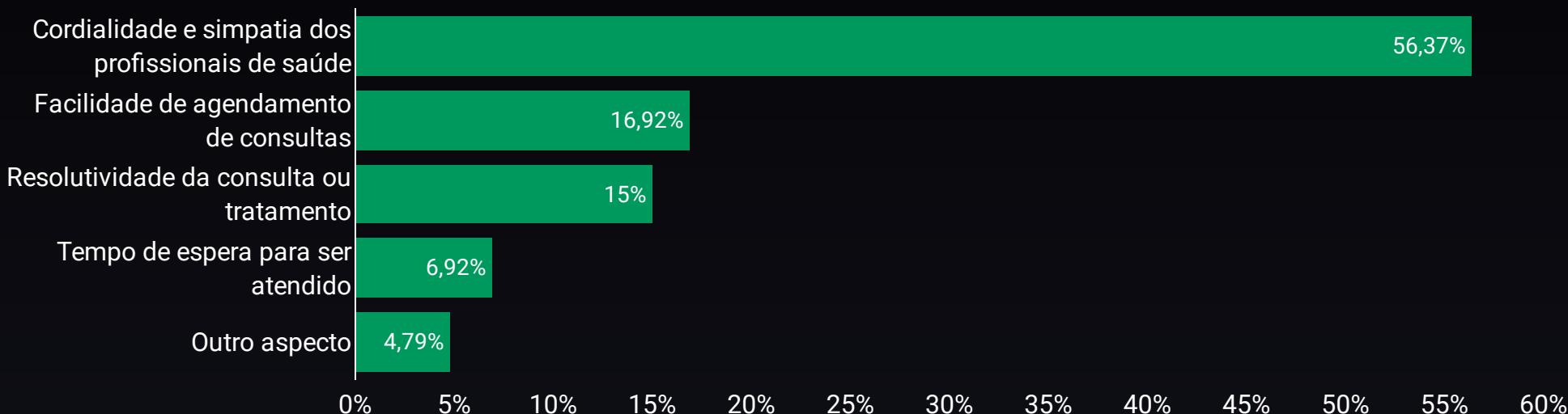
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 13: (Clientes Satisfeitos + Muito Satisfeitos na Pergunta 12) O que você MAIS gostou, em relação a essa última consulta?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Cordialidade e simpatia dos profissionais de saúde	56,37%	2,47%	3,2%	5%	51,53%	61,21%
Facilidade de agendamento de consultas	16,92%	1,87%	3,34%	5%	13,26%	20,58%
Resolutividade da consulta ou tratamento	15%	1,78%	3,21%	5%	11,52%	18,48%
Tempo de espera para ser atendido	6,92%	1,26%	2,39%	5%	4,45%	9,39%
Outro aspecto	4,79%	1,06%	2,04%	5%	2,71%	6,87%

Análise

Os itens: Cordialidade e simpatia dos profissionais de saúde (56,37%), Facilidade de agendamento de consultas, (16,92%) e Resolutividade da consulta ou tratamento (15,00%) foram os principais itens destacados dentre os entrevistados Satisfeitos com a última consulta.

PERGUNTAS ADICIONAIS



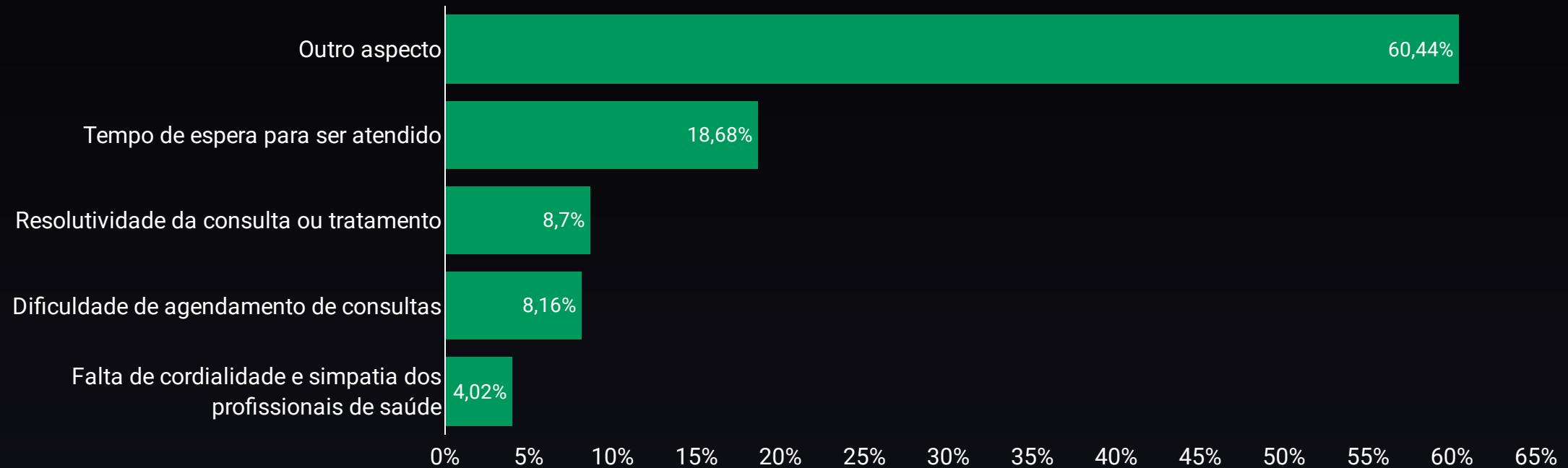
121

Unimed
INDISPENSÁVEL

AÉRO MÉDICA

Faculdade UNIMED

Pergunta 14: (Clientes Insatisfeitos + Muito Insatisfeitos na Pergunta 12) O que você **MENOS** gostou, em relação a essa última consulta?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Outro aspecto	60,44%	2,44%	3%	5%	55,67%	65,21%
Tempo de espera para ser atendido	18,68%	1,94%	3,44%	5%	14,87%	22,49%
Resolutividade da consulta ou tratamento	8,7%	1,4%	2,63%	5%	5,95%	11,45%
Dificuldade de agendamento de consultas	8,16%	1,36%	2,56%	5%	5,49%	10,83%
Falta de cordialidade e simpatia dos profissionais de saúde	4,02%	0,98%	1,88%	5%	2,1%	5,94%

Análise

Os itens: Outro aspecto (60,44%), Tempo de espera para ser atendido, (18,68%) e Resolutividade da consulta ou tratamento (8,70%) foram os principais itens destacados dentre os entrevistados Insatisfeitos com a última consulta.

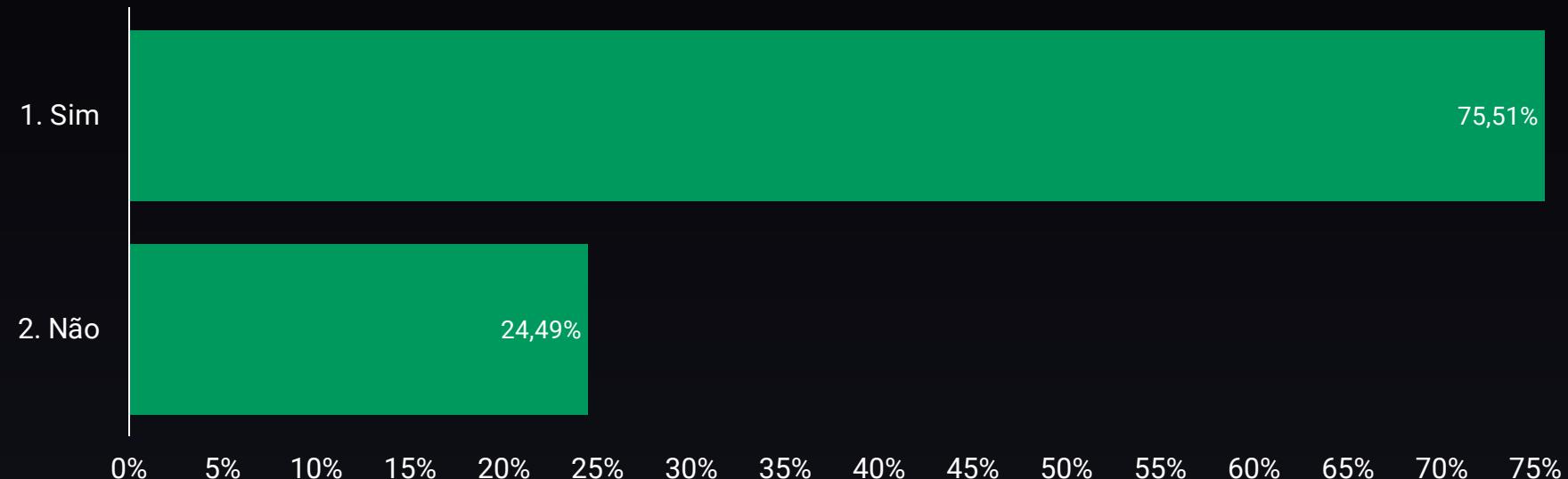
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 15: Você realizou algum exame laboratorial ou imagem com o seu plano, nos últimos 12 meses?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	75,51%	2,14%	2,08%	5%	71,32%	79,7%
2. Não	24,49%	2,14%	3,65%	5%	20,3%	28,68%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 75,51% realizou algum exame laboratorial ou imagem com o plano, nos últimos 12 meses e 24,49% não realizou.

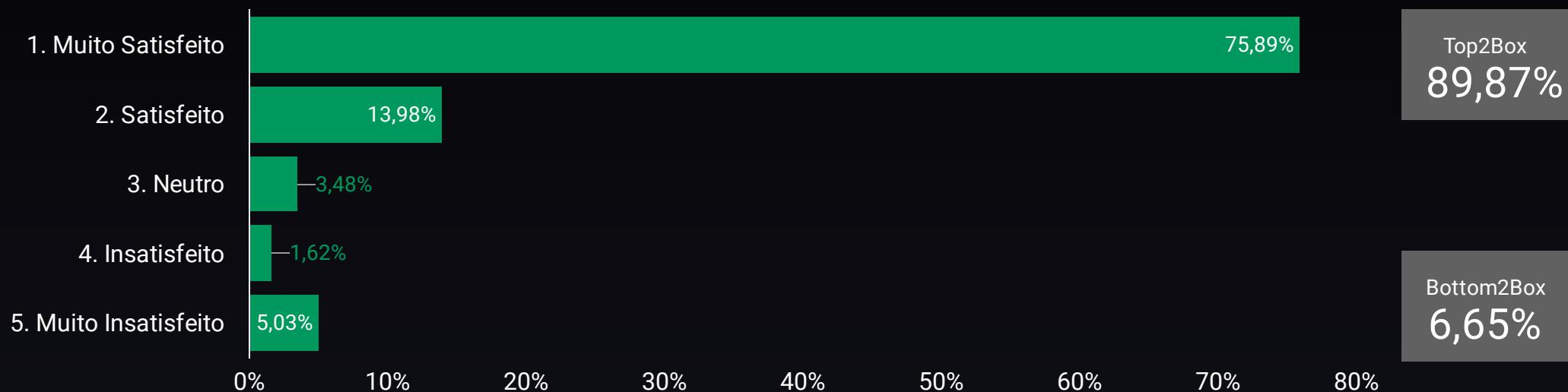
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 16: Como você avalia a sua satisfação em relação à sua última experiência realizando exames?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Satisfeto	75,89%	2,13%	2,05%	5%	71,72%	80,06%
2. Satisfeto	13,98%	1,73%	3,14%	5%	10,6%	17,36%
3. Neutro	3,48%	0,91%	1,76%	5%	1,69%	5,27%
4. Insatisfeto	1,62%	0,63%	1,22%	5%	0,39%	2,85%
5. Muito Insatisfeto	5,03%	1,09%	2,08%	5%	2,9%	7,16%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação ao grau de satisfação com a última experiência realizando exames, 75,89% declararam Muito Satisfeto e 13,98% declararam Satisfeto. Apenas 5,03%, dos entrevistados declarou Muito Insatisfeto.

PERGUNTAS ADICIONAIS

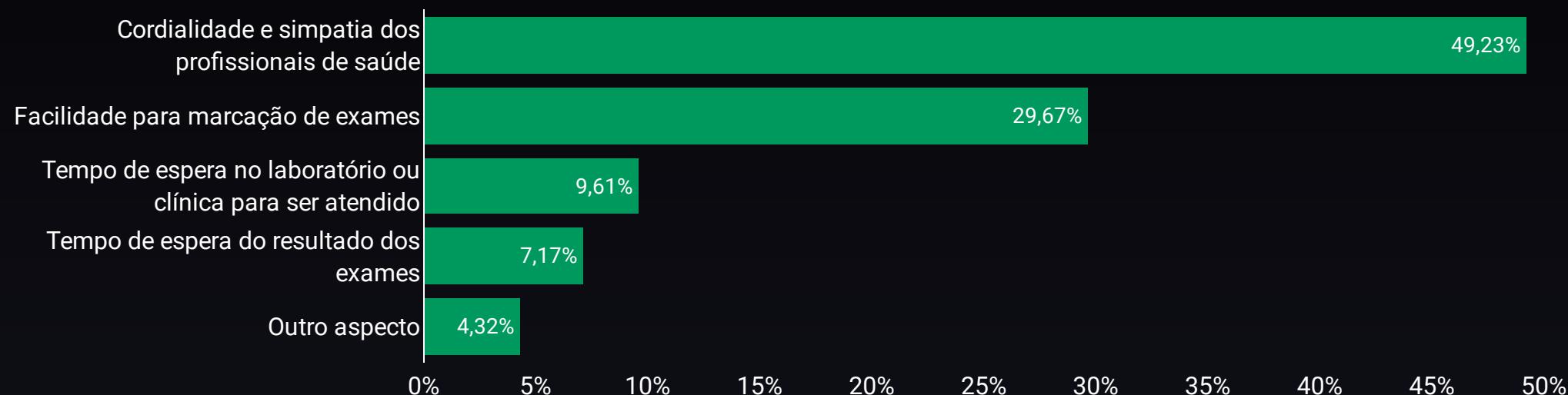


121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 17: (Clientes Satisfeitos + Muito Satisfeitos na Pergunta 16) Qual aspecto você MAIS gostou, em relação ao seu último exame laboratorial ou imagem?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Cordialidade e simpatia dos profissionais de saúde	49,23%	2,49%	3,48%	5%	44,35%	54,11%
Facilidade para marcação de exames	29,67%	2,27%	3,74%	5%	25,22%	34,12%
Tempo de espera no laboratório ou clínica para ser atendido	9,61%	1,47%	2,74%	5%	6,74%	12,48%
Tempo de espera do resultado dos exames	7,17%	1,28%	2,43%	5%	4,65%	9,69%
Outro aspecto	4,32%	1,01%	1,94%	5%	2,34%	6,3%

Análise

Os itens: Cordialidade e simpatia dos profissionais de saúde (49,23%), Facilidade para marcação de exames, (29,67%) e Tempo de espera no laboratório ou clínica para ser atendido (9,61%) foram os principais itens destacados dentre os entrevistados Satisfeitos com o último exame laboratorial ou imagem.

PERGUNTAS ADICIONAIS

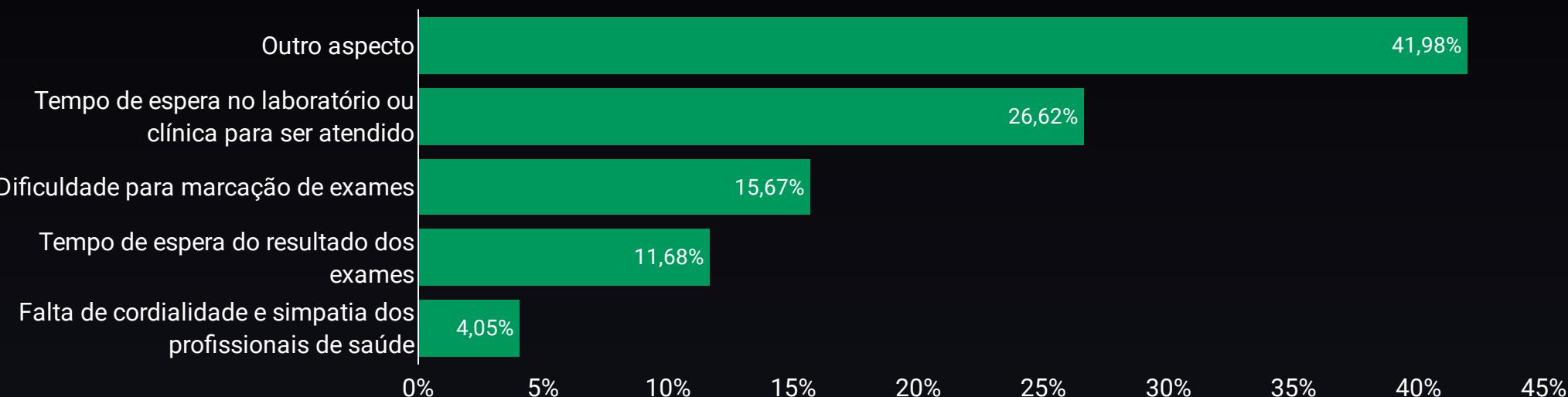


121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 18: (Clientes Insatisfeitos + Muito Insatisfeitos na Pergunta 16) Qual aspecto você **MENOS** gostou, em relação ao seu último exame laboratorial ou imagem?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Outro aspecto	41,98%	2,46%	3,67%	5%	37,17%	46,79%
Tempo de espera no laboratório ou clínica para ser atendido	26,62%	2,2%	3,69%	5%	22,31%	30,93%
Dificuldade para marcação de exames	15,67%	1,81%	3,26%	5%	12,13%	19,21%
Tempo de espera do resultado dos exames	11,68%	1,6%	2,95%	5%	8,55%	14,81%
Falta de cordialidade e simpatia dos profissionais de saúde	4,05%	0,98%	1,89%	5%	2,13%	5,97%

Análise

Os itens: Outro aspecto (41,98%), Tempo de espera no laboratório ou clínica para ser atendido, (26,62%) e Dificuldade para marcação de exames (15,67%) foram os principais itens destacados dentre os entrevistados Insatisfeitos com o último exame laboratorial ou imagem.

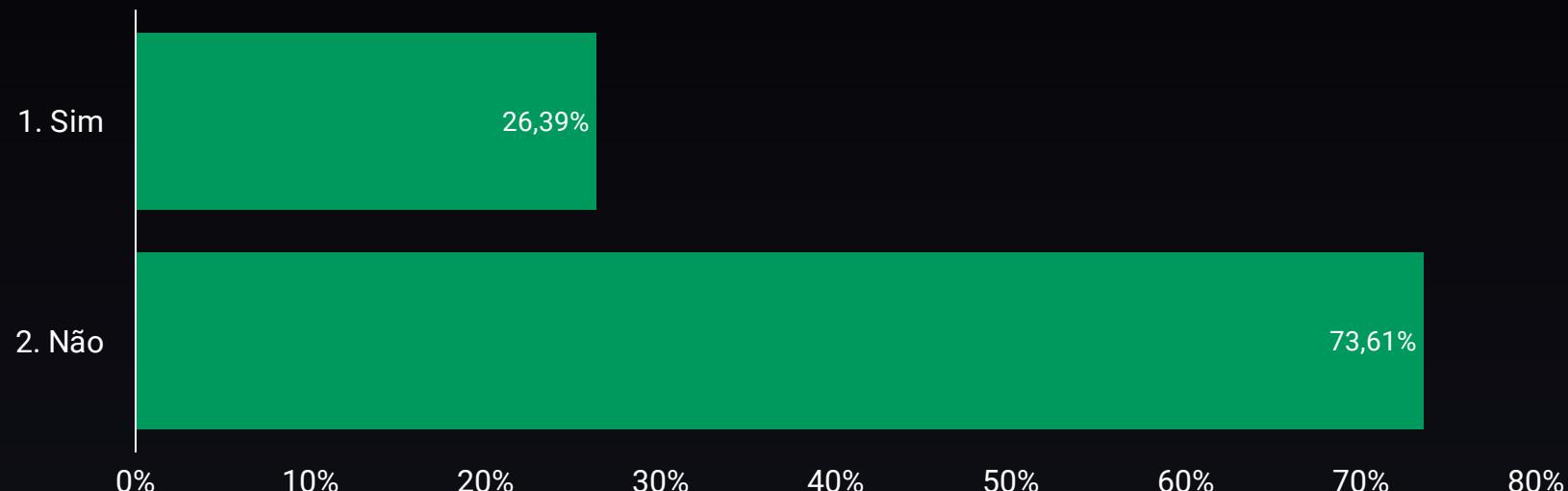
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 19: Você utilizou algum Hospital ou Pronto Atendimento pelo seu plano nos últimos 12 meses?



Top2Box e Bottom2Box foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	26,39%	2,19%	3,69%	5%	22,09%	30,69%
2. Não	73,61%	2,19%	2,21%	5%	69,31%	77,91%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 26,39% utilizou algum Hospital ou Pronto Atendimento, nos últimos 12 meses e 73,61% não utilizou.

PERGUNTAS ADICIONAIS

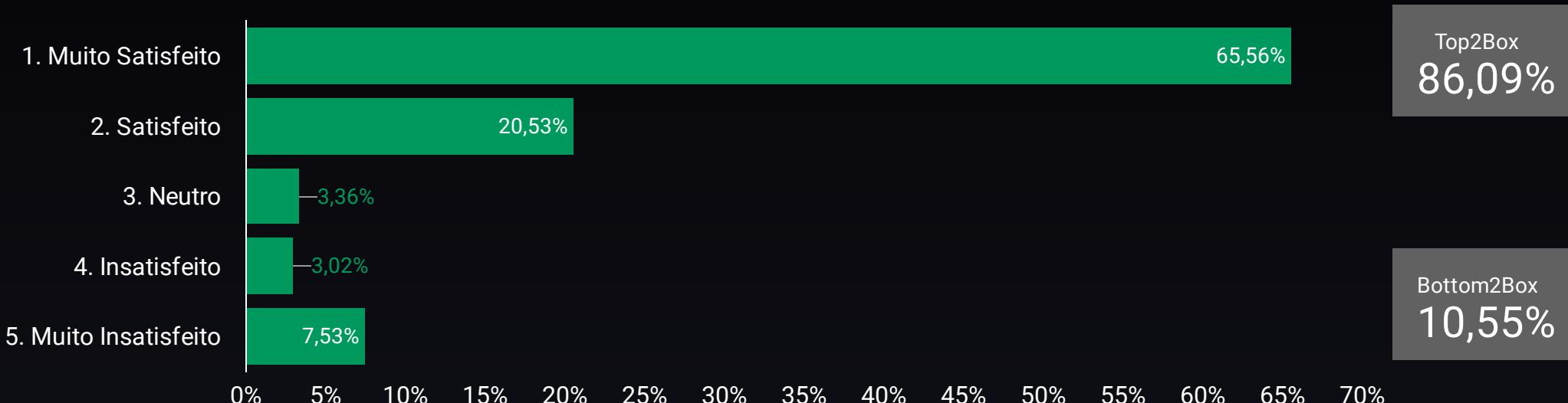


121



INDISPENSÁVEL

Pergunta 20: (Clientes que utilizaram hospital ou pronto atendimento na Pergunta 19) Como você avalia a sua última experiência no Hospital ou Pronto Atendimento?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Satisfeito	65,56%	2,36%	2,72%	5%	60,93%	70,19%
2. Satisfeito	20,53%	2,01%	3,52%	5%	16,59%	24,47%
3. Neutro	3,36%	0,9%	1,73%	5%	1,6%	5,12%
4. Insatisfeito	3,02%	0,85%	1,65%	5%	1,35%	4,69%
5. Muito Insatisfeito	7,53%	1,31%	2,48%	5%	4,96%	10,1%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação ao grau de satisfação com a última experiência no Hospital ou Pronto Atendimento, 65,56% declararam Muito Satisfeito e 20,53% declararam Satisfeito. Apenas 7,53%, dos entrevistados declarou Muito Insatisfeito.

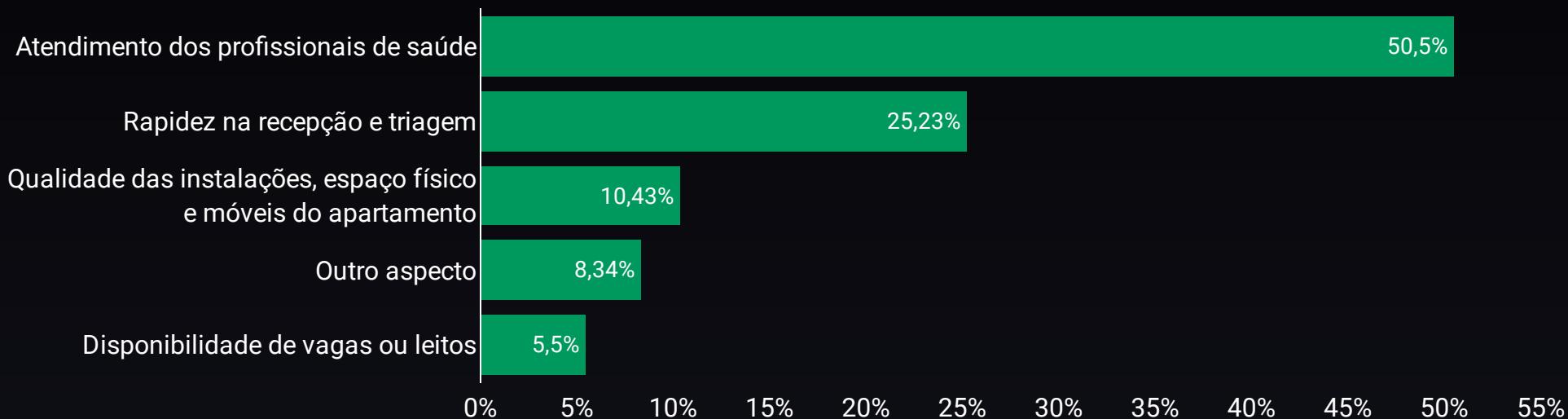
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 21: (Clientes Satisfeitos + Muito Satisfeitos na Pergunta 20) O que você MAIS gostou, em relação ao Hospital ou Pronto Atendimento?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Atendimento dos profissionais de saúde	50,5%	2,49%	3,43%	5%	45,62%	55,38%
Rapidez na recepção e triagem	25,23%	2,16%	3,67%	5%	20,99%	29,47%
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento	10,43%	1,52%	2,82%	5%	7,45%	13,41%
Outro aspecto	8,34%	1,38%	2,58%	5%	5,64%	11,04%
Disponibilidade de vagas ou leitos	5,5%	1,13%	2,16%	5%	3,28%	7,72%

Análise

Os itens: Rapidez na recepção e triagem (25,23%), e Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento, (10,43%) foram os principais itens destacados dentre os entrevistados Satisfeitos com a última experiência no Hospital ou Pronto Atendimento.

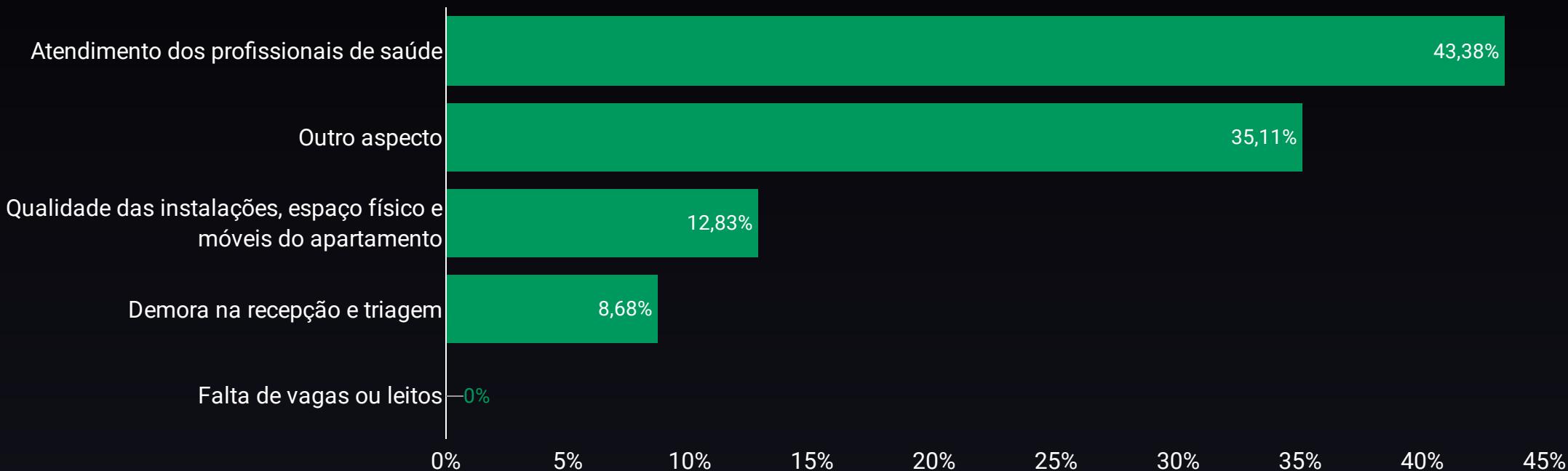
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 22 : (Clientes Insatisfeitos + Muito Insatisfeitos na Pergunta 20) O que você MENOS gostou, em relação ao Hospital ou Pronto Atendimento?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Atendimento dos profissionais de saúde	43,38%	2,47%	3,64%	5%	38,55%	48,21%
Outro aspecto	35,11%	2,37%	3,75%	5%	30,46%	39,76%
Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento	12,83%	1,66%	3,05%	5%	9,57%	16,09%
Demora na recepção e triagem	8,68%	1,4%	2,63%	5%	5,93%	11,43%
Falta de vagas ou leitos	0%	0%	0%	5%	0%	0%

Análise

Os itens: Outro aspecto (35,11%), Qualidade das instalações, espaço físico e móveis do apartamento, (12,83%) e Demora na recepção e triagem (8,68%), foram os principais itens destacados dentre os entrevistados Insatisfeitos com a última experiência no Hospital ou Pronto Atendimento.

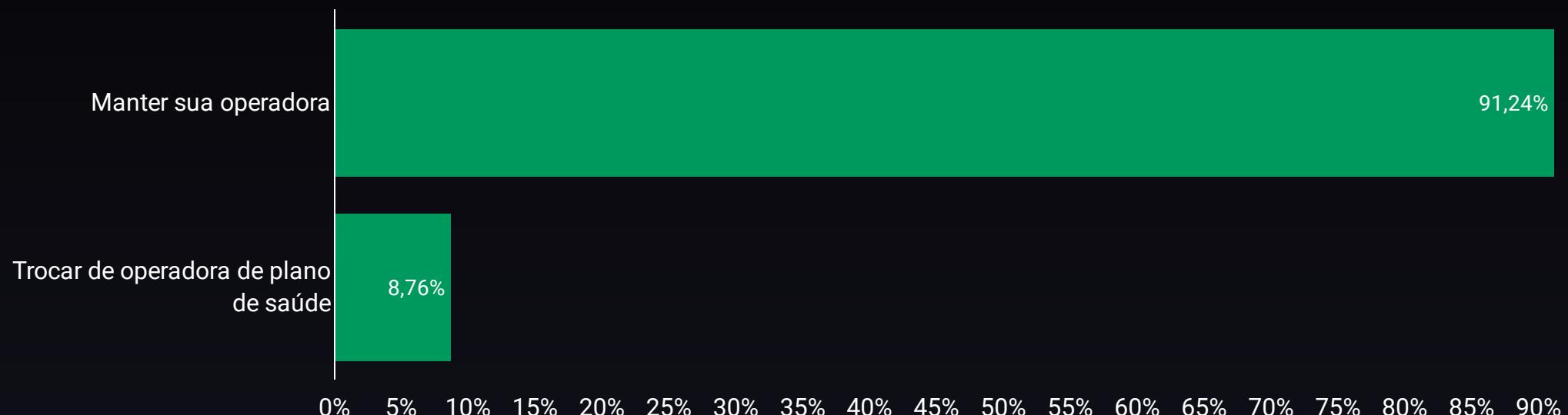
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 23: Nos próximos 12 meses, em relação ao seu plano de saúde, você pretende:



Resposta ▾	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Manter sua operadora	91,24%	1,41%	0,81%	5%	88,48%	94%
Trocar de operadora de plano de saúde	8,76%	1,41%	2,64%	5%	6%	11,52%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados para os próximos 12 meses, 8,76% pretende Trocar de operadora de plano de saúde e 91,24% pretende Manter a operadora.

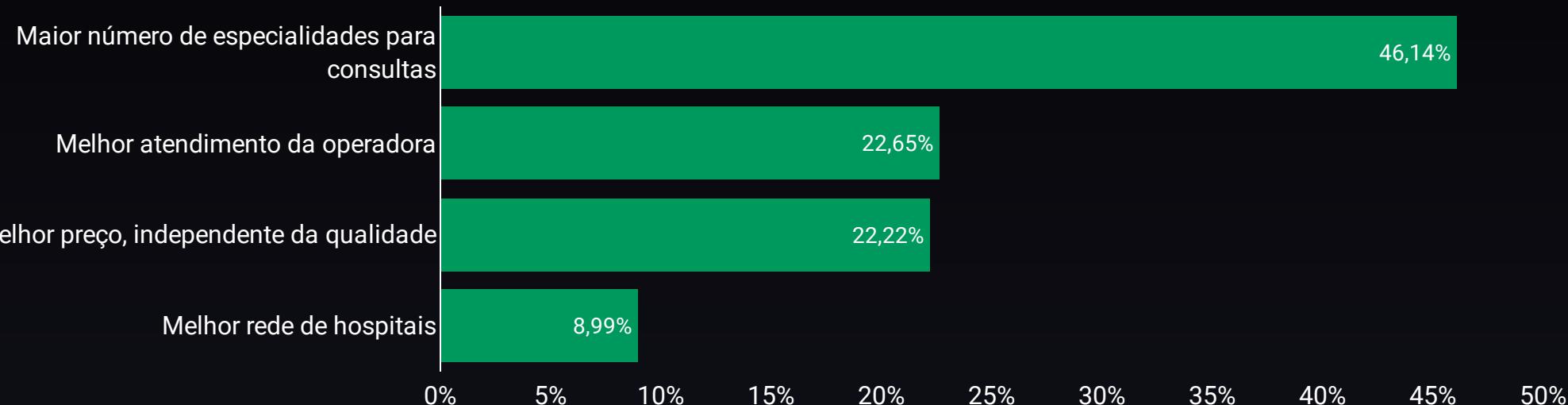
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 24: O que você procura em um plano de saúde?



Resposta	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Maior número de especialidades para consultas	46,14%	2,48%	3,58%	5%	41,28%	51%
Melhor atendimento da operadora	22,65%	2,08%	3,59%	5%	18,57%	26,73%
Melhor preço, independente da qualidade	22,22%	2,07%	3,58%	5%	18,17%	26,27%
Melhor rede de hospitais	8,99%	1,42%	2,67%	5%	6,2%	11,78%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, quando questionados sobre o que procuram em um plano de saúde, 46,14% declararam Maior número de especialidades para consultas, 22,65% declararam Melhor atendimento da operadora e 22,22%, dos entrevistados declarou Melhor preço, independente da qualidade.

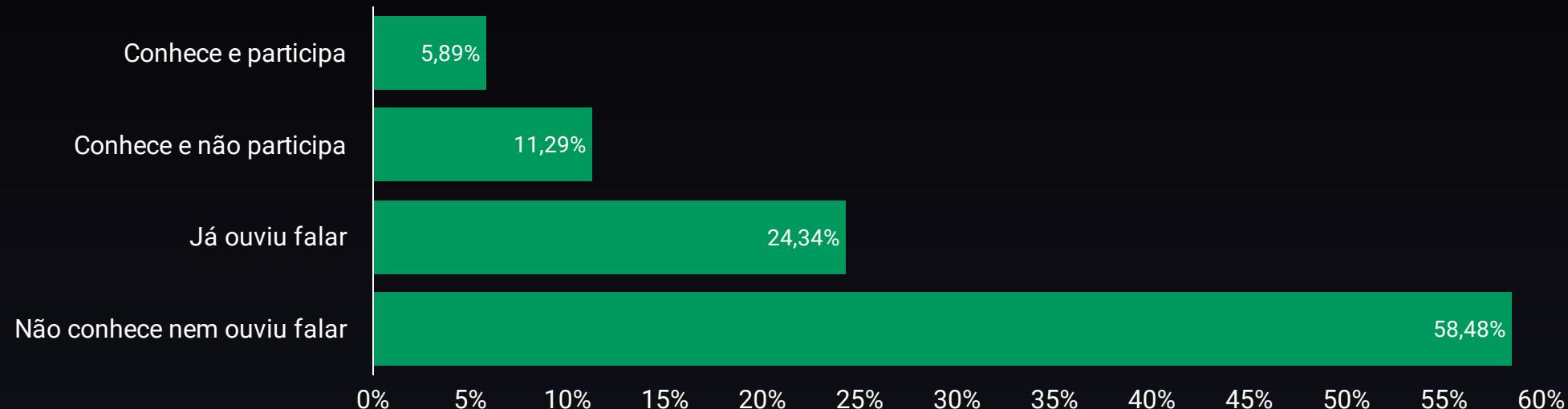
PERGUNTAS ADICIONAIS



121



Pergunta 25: Você conhece o Programa de Promoção à Saúde VIVER BEM?



Resposta Ajustada	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Conhece e participa	5,89%	1,17%	2,23%	5%	3,59%	8,19%
Conhece e não participa	11,29%	1,57%	2,91%	5%	8,2%	14,38%
Já ouviu falar	24,34%	2,14%	3,65%	5%	20,16%	28,52%
Não conhece nem ouviu falar	58,48%	2,45%	3,1%	5%	53,67%	63,29%

Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, em relação ao Programa de Promoção à Saúde VIVER BEM, 5,89% Conhece e participa, 11,29% conhece e não participa 24,34%, já ouviu falar e, 58,48% dos entrevistados declarou Não conhece nem ouviu falar.

CONCLUSÃO



121



A satisfação geral dos entrevistados com a Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda está em torno de 84%.

O plano de saúde da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda recebeu avaliação positiva de seus beneficiários conforme avaliação top2Box (muito bom + bom desconsiderando 'Não Utilizou/Não Sabe') tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico:

- Atenção em Saúde - hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos – Satisfação 91%
- Acesso à lista de prestadores de serviço –físico ou digital –Satisfação 76%
- Atendimento da Operadora - SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico – Satisfação 77%
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários – Satisfação 75%

Dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora, 71% tiveram a sua demanda resolvida.

79% dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda a amigos e familiares.

NOTA TÉCNICA

121



-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: Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários e registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora;

- Período de Realização da pesquisa: 17/março/2021 a 06/abril/2021

- Unidade de Análise e resposta: Beneficiários maiores de 18 anos, ativos nos últimos 12 meses no plano de Saúde da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano.

- População alvo e estratos adotados: Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários maiores de 18 anos foi estratificada por:

- Gênero (Feminino e Masculino);
- Faixa etária (18 a 23 / 24 a 28 / 29 a 33 / 34 a 38 / 39 a 43 / 44 a 48 / 49 a 53 / 54 a 58 / 59 ou mais);
- Titularidade (Dependente e Titular);
- Tipo de Produto (Coparticipativo e Não Coparticipativo);
- Localidade (Barbacena e Outras Localidades)

- 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 de Beneficiários, fornecido pela Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, 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.
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: São os percentuais relacionados a cada opção de resposta para cada um dos quesitos(perguntas) que compõem o questionário fornecido pela ANS.
- Descrição da população amostrada: A população alvo da pesquisa são todos os 17711 beneficiários de planos de saúde da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, maiores de 18 anos de idade. 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.
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: As entrevistas foram realizadas por formulário na internet. Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.
- Definição do plano amostral: Para a elaboração da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária, Titularidade, Localidade e Tipo de Produto de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica.
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

- Definição do tamanho da amostra: Por meio dessa população foi extraída uma amostra de 404 beneficiários com um erro amostral de 4,82% e Nível de Confiança de 95%. A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas.
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais: A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.
- Seleção da amostra: O sorteio das unidades amostrais dentro de cada estrato foi feito utilizando-se sorteio aleatório de clientes, representando todos os estratos, definidos anteriormente.

-Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais: Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, na coleta dos dados, nos registros destes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificadas e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma de ser alterada a sequência das perguntas.

Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como:

- Utilização de arquivos de dados dos clientes atualizados;
- Utilização de Recursos adequados e devidamente testados para aplicação dos questionários;
- As análises são feitas por mão-de-obra qualificada;
- Há verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno.

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 17711 beneficiários acima de 18 anos da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, foram contactados 4070 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 404 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 9,93% (opt in: i/(Total de Contactados)) :

- i) Questionário Concluído: 404
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 36
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 62
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 3568
- v) Outros: 0

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing.

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato, (iv), a informação foi registrada e para esses casos foram realizadas até 5 tentativas de contato em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

- Da condução da Pesquisa:

- A pesquisa foi realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa. Também não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta de brindes ao beneficiários. Além disto, todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em planilhas de controle.

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA OU DESATENTA:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são enviados aos entrevistados links distintos (únicos) para cada entrevistado. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos e os links utilizados anteriormente inutilizados, impossibilitando a sua reutilização.

Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua $+ - 3$ Desvios Padrões em relação ao tempo médio (Considerando-se que o tempo médio para completar o questionário possui uma distribuição Normal, ao considerarmos a medida de $+ - 3$ desvios padrões estamos considerando que 99,72% dos valores encontram-se dentro deste intervalo).

Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

- Relatório final com os resultados da pesquisa:

- a) Razão social da operadora e registro junto à ANS: Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda Registro ANS nº 309087;
- b) Objetivo da Pesquisa e Público Alvo: Sessão Introdução;
- c) Identificação do responsável técnico da pesquisa: Renata Williams Rocha de Bastos - CONRE: 10672;
- d) Empresa responsável pela execução desta pesquisa: 121 Labs;
- e) Identificação do Auditor Independente: Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-2;
- f) Descrição do Universo Amostral: 17711 Beneficiários da Unimed Barbacena Cooperativa de Trabalho Médico Ltda acima de 18 anos;
- g) Análise Preliminar em relação aos dados cadastrais da operadora: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- h) Descrição da População Amostrada: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa e Perfil da Amostra;
- i) Descrição do tipo de Amostragem Utilizada: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do planejamento da pesquisa período de realização das entrevistas e descrição do grupo pesquisado: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- k) Forma de coleta de dados: Entrevistas por Formulário na internet;
- l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa e Nota Técnica;
- m) Taxa de Respondentes: 9,93% conforme descrito na Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- n) A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como 'Não foi possível localizar o beneficiário': Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- o) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra: Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo da Análise dos Resultados;
- q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalos de confiança para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo da Análise dos Resultados;
- r) Conclusões sobre a pesquisa: Sessão Conclusões.

