

PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE -ANS

ANO BASE: 2023

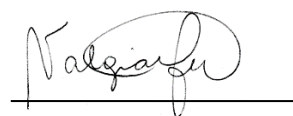
OPERADORA: UNIMED NOROESTE-RS

Os documentos fornecidos pela empresa de pesquisa, contratada pela operadora de saúde, contendo o relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Unimed Noroeste-RS e Nota Técnica da Pesquisa foram examinados sendo constatado que os procedimentos adotados na pesquisa estavam de acordo com os itens verificados: a) aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; b) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; c) fidedignidade das respostas; e d) fidedignidade do relatório da pesquisa. Verificou-se que representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 de dezembro de 2020.

No decorrer do processo de auditoria foi possível: 1) Conferir, através de uma amostragem, os beneficiários, sua confirmação como cliente da operadora, bem como a confirmação de sua participação na pesquisa dentro do período definido pela instrução normativa; 2) Comprovar a execução da pesquisa por meio da escuta das gravações das entrevistas; 3) Conferir a opinião dos beneficiários sobre os quesitos avaliados através da transcrição das respostas dos beneficiários que, posteriormente, gerou o banco de dados; 5) Conferir os resultados apresentados no relatório da pesquisa através de processamento dos mesmos e comparar com os resultados contidos no relatório de pesquisa.

Conclui-se, portanto, que os dados apresentados no Relatório da Empresa responsável pela Pesquisa condizem com a realidade, sendo que a amostra sorteada para Auditoria representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa da ANS. Diante disso, atesta-se que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos não encontrando indícios de fraude ou manipulação na sua execução.

Novo Hamburgo, 20 de março de 2024.



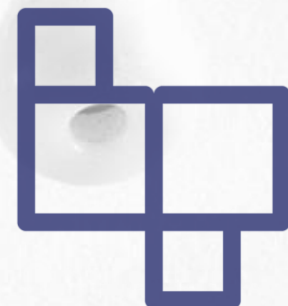
Nalgia Martins
Auditora Responsável
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda
CNPJ 26.254.171/0001-30
Registro Conselho de Estatística 4ª região n. 8538

AUDITORIA INDEPENDENTE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS PARECER



Março/2024



SUMÁRIO



1. Identificação do auditor e da Pessoa Jurídica..... 3



3. Análise da auditoria.....6



3. Conclusão da auditoria.....21

1

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR E DA PESSOA JURÍDICA





PROFISSIONAL AUDITOR

NALGIA MARTINS

- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e Inteligência de Mercado (MBA) pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – Live University - IBRAMERC/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda. Desenvolve trabalhos de consultoria em projetos estratégicos de pesquisa, análise de dados, projetos de inteligência de mercado, pesquisa de mercado e opinião para empresas, instituições públicas e privadas e mentoria em Metodologia de Ensino e Pesquisa.

- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Mentora na área de Metodologia de ensino e pesquisa para cursos de Graduação e Pós-graduação, desde 2006.
- Coordenadora de Análise em Institutos de Pesquisa em Porto Alegre/RS, entre os anos de 2013 e 2016.
- Consultora Técnica para a Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2013 e 2019.
- Palestrante convidada para aula de Pesquisa, na disciplina de Pesquisa Mercadológica, no curso de graduação em Marketing na Universidade Luterana do Brasil – Ulbra, 2017-2018.



PESSOA JURÍDICA

BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Registro no Conselho Regional de Estatística (Conre-4): N° 8538

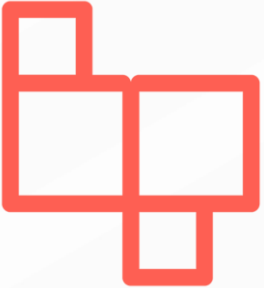
- Empresa com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública. Atende pesquisa de mercado e opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos tais como:
 - Pesquisa de Satisfação;
 - Pesquisa de Clima Organizacional;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de Imagem Institucional;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisas aplicadas ao cliente;
 - Entre outras.
- Além da pesquisa, a empresa tem atuação na área de Consultoria em Pesquisa, Análise de dados e Auditoria em pesquisa desde 2016.



2

ANÁLISE DA AUDITORIA

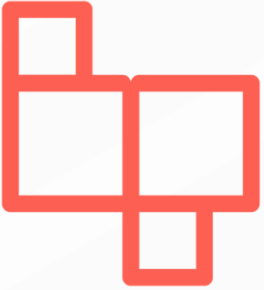




INTRODUÇÃO

A auditoria baseia-se nos objetivos propostos para a pesquisa que considera os seguintes pontos a serem avaliados:

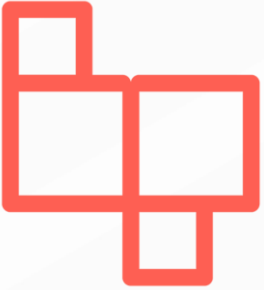
- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.



ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

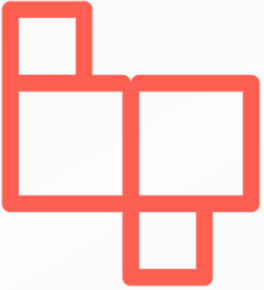
Buscando verificar a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, realizado pela empresa responsável pela coleta, foi utilizado o procedimento de escuta das entrevistas gravadas (amostra aleatória de 300 respondentes, correspondente a 50% da amostra), como também conferidas as informações técnicas referente ao planejamento da pesquisa. Buscando verificar se o que foi planejado estava em conformidade com o executado. Observou-se os seguintes itens:

- As Bases técnicas, definidas no Documento Técnico da ANS, foram atendidas na etapa de planejamento da pesquisa descritas no relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e Nota técnica;
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica;
- A Pesquisa foi realizada dentro do período considerado como ano-base de avaliação do IDSS, estabelecido pela ANS;
- 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, que os dados permaneceriam em sigilo e que poderia haver posterior contato para controle de qualidade e auditoria;
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos conforme consta nos estratos por faixa etária;



ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;
 - A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa, fornecendo seu consentimento explícito, como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados;
 - Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Plano de Saúde - UNIMED NOROESTE-RS;
 - Os beneficiários foram informados que seriam aplicadas questões referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
 - Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem dentre as opções apresentadas. Observou-se que o script estabelecido para a aplicação do questionário (apresentado na Nota Técnica) foi seguido pelos entrevistadores.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecidas pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

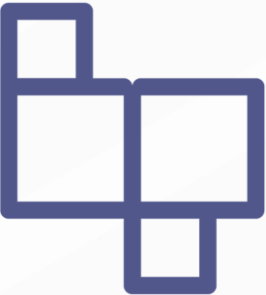


FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS

Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, selecionou-se (através de função específica do software) de forma **aleatória** 300 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas integralmente as 300 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa. Nesta verificação foi comparado dados de perfil, como o nome do beneficiário e seu código de controle operacional (CCO), fornecidos no banco de dados, idade e cidade de residência. Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores, ao abordarem o beneficiário confirmaram seu nome para iniciar a aplicação da mesma, mediante aceite e informações preliminares. Nas situações de conferências dos nomes dos beneficiários foi identificado que os dados estavam corretos. Na conferência da cidade de residência observou-se que os entrevistadores seguiram as informações do mailing.

- Diante disso, identificou-se que os dados observados estavam de acordo com os informados pelos entrevistados, confirmando assim, a consistência das informações coletadas pela empresa responsável e cumprindo o quesito de **fidedignidade dos beneficiários selecionados.**



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

A partir da escuta dos áudios das entrevistas buscou-se verificar a consistência das respostas citadas pelos usuários em relação aos dados fornecidos pela empresa responsável pela coleta. Foram consideradas como referência as 10 questões padrão do questionário IDSS para verificação e 5 questões de perfil.

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

Com o objetivo de simplificar a visualização da consistência do banco de dados em relação às respostas, foi criado um índice quantitativo. Esse índice consiste em um cálculo composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade***, representado pela fórmula:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total)\ X100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$

* valor mínimo definido: 90%



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

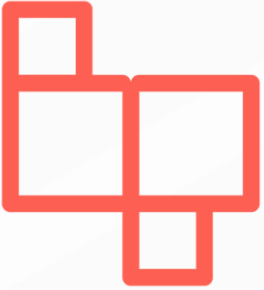
Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 10 questões do IDSS e a amostra de 300 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 3000 respostas como base.

Sendo assim, temos que: $\{(3000)/(3000) \times 100\} = \mathbf{100,0\%}$.

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 100,00% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que não foram encontradas inconsistências na amostra verificada.

Aplicou-se também o mesmo índice para as questões de perfil, considerando-se 5 quesitos de conferência. Sendo assim, temos que: $\{(1500)/(1494) \times 100\} = \mathbf{99,60\%}$.

- Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas nas questões do IDSS.**



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta da pesquisa foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os dados e os resultados apresentados pela empresa no relatório com os resultados gerados a partir da exportação feita pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

Foram criadas tabelas comparativas, a partir dos resultados obtidos pela empresa de coleta, com os resultados gerados para conferência da auditoria e com a diferença entre os dois resultados. As tabelas demonstrativas com os comparativos encontram-se a seguir:

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta (Ano base -2023)		Levantamento - Auditoria	Diferença
Gênero			
Masculino	44,17%	44,17%	0,00%
Feminino	55,83%	55,83%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
De 18 a 29	15,50%	15,50%	0,00%
De 30 a 39	25,17%	25,17%	0,00%
De 40 a 49	19,17%	19,17%	0,00%
De 50 a 59	11,83%	11,83%	0,00%
60 ou mais	28,33%	28,33%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Jurídico	84,67%	84,67%	0,00%
Físico	15,33%	15,33%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Perfil			
Titular	70,50%	70,50%	0,00%
Dependente	29,50%	29,50%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta (Ano base -2023)		Levantamento - Auditoria	Diferença
Classe de produto			
Grupo de municípios	62,17%	62,17%	0,00%
Nacional	22,17%	22,17%	0,00%
Estadual	13,33%	13,33%	0,00%
Municipal	2,33%	2,33%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Coordenadoria			
Ijuí	37,67%	37,67%	0,00%
Panambi	20,50%	20,50%	0,00%
Frederico Westphalen	11,17%	11,17%	0,00%
Três Passos	7,17%	7,17%	0,00%
Santo Augusto	6,00%	6,00%	0,00%
Tenente Portela	5,83%	5,83%	0,00%
Palmeira das Missões	3,17%	3,17%	0,00%
Fora da área de ação	8,50%	8,50%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS (Ano base -2023)			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr. (a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?			
Sempre	54,83%	54,83%	0,00%
A maioria das vezes	19,50%	19,50%	0,00%
Às vezes	15,33%	15,33%	0,00%
Nunca	0,50%	0,50%	0,00%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	8,00%	8,00%	0,00%
Não sabe/Não lembra	1,83%	1,83%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?			
Sempre	34,67%	34,67%	0,00%
A maioria das vezes	8,00%	8,00%	0,00%
Às vezes	5,50%	5,50%	0,00%
Nunca	0,67%	0,67%	0,00%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	49,67%	49,67%	0,00%
Não sabe/Não lembra	1,50%	1,50%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

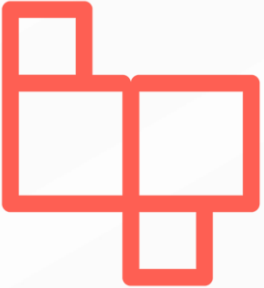
QUESTÕES - IDSS (Ano base -2023)			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?			
Sim	27,00%	27,00%	0,00%
Não	58,83%	58,83%	0,00%
Não sabe/Não lembra	14,17%	14,17%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?			
Muito Bom	36,67%	36,67%	0,00%
Bom	42,83%	42,83%	0,00%
Regular	8,17%	8,17%	0,00%
Ruim	1,83%	1,83%	0,00%
Muito ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	7,67%	7,67%	0,00%
Não sabe/Não lembra	2,33%	2,33%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS (Ano base -2023)			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?			
Muito Bom	18,83%	18,83%	0,00%
Bom	39,33%	39,33%	0,00%
Regular	9,83%	9,83%	0,00%
Ruim	2,83%	2,83%	0,00%
Muito ruim	1,50%	1,50%	0,00%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços pelo meu plano de saúde	23,50%	23,50%	0,00%
Não sabe/Não lembra	4,17%	4,17%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
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, sitio 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	26,50%	26,50%	0,00%
Bom	40,17%	40,17%	0,00%
Regular	10,67%	10,67%	0,00%
Ruim	2,17%	2,17%	0,00%
Muito ruim	1,33%	1,33%	0,00%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	14,00%	14,00%	0,00%
Não sabe/Não lembra	5,17%	5,17%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	

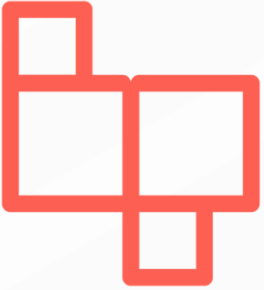
FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS (Ano base -2023)			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para 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	17,33%	17,33%	0,00%
Não	8,00%	8,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	70,67%	70,67%	0,00%
Não sabe/Não lembra	4,00%	4,00%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?			
Muito Bom	9,33%	9,33%	0,00%
Bom	26,67%	26,67%	0,00%
Regular	9,00%	9,00%	0,00%
Ruim	2,00%	2,00%	0,00%
Muito ruim	2,17%	2,17%	0,00%
Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde	37,83%	37,83%	0,00%
Não sabe/Não lembra	13,00%	13,00%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS /Questões adicionais (Ano base -2023)			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
9. Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?			
Muito Bom	34,50%	34,50%	0,00%
Bom	46,17%	46,17%	0,00%
Regular	14,83%	14,83%	0,00%
Ruim	1,17%	1,17%	0,00%
Muito ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Não sabe/Não tem como avaliar	2,67%	2,67%	0,00%
Base (400 entrevistas)	100,00%	100,0%	
10. O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?			
Definitivamente Recomendaria	7,17%	7,17%	0,00%
Recomendaria	68,67%	68,67%	0,00%
Indiferente	2,67%	2,67%	0,00%
Recomendaria com Ressalvas	13,83%	13,83%	0,00%
Não Recomendaria	5,00%	5,00%	0,00%
Não sabe/Não tem como avaliar	2,67%	2,67%	0,00%
Base (400 entrevistas)	100,00%	100,0%	



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

Observou-se que os resultados apresentados no relatório são compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados obtido nas entrevistas com os beneficiários do plano de saúde, portanto, de acordo com todas as informações apresentadas no relatório de pesquisa.

Observa-se, ainda, que não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório, nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software utilizado.

- Afirma-se, portanto, que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa.**

3

CONCLUSÃO DA AUDITORIA



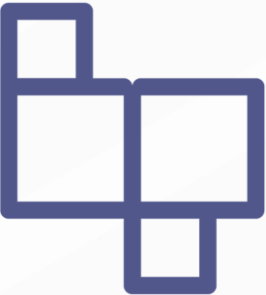


CONCLUSÃO

A partir da definição das etapas da metodologia previstas na auditoria foi possível identificar todos os pontos de avaliação exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para esta pesquisa.

Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 300 entrevistas das 600 entrevistas realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência a identificação dos beneficiários respondentes e as respostas fornecidas pelos mesmos.

A auditoria foi planejada tomando por base quatro quesitos a serem avaliados: ***aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados; fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa.***



CONCLUSÃO

Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos pela ANS; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 100,0% de consistência, considerado ótimo para a referida pesquisa; por fim, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado pela empresa auditora.

Observa-se diante desses pontos avaliados que não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

- Conclui-se que: **a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED NOROESTE-RS - IDSS (Ano base 2023), foi realizada de forma correta, cumpriu as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.**



BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA

www.bureauprojetos.com.br
bureau@bureauprojetos.com.br
Fone: (51) 3239.1222
Novo Hamburgo-RS

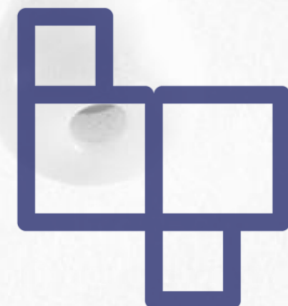
Pesquisa e Inteligência de Mercado

AUDITORIA INDEPENDENTE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS QUESTÕES COMPLEMENTARES PARECER



Março/2024



SUMÁRIO



1. Identificação do auditor e da Pessoa Jurídica..... 3



3. Análise da auditoria.....6

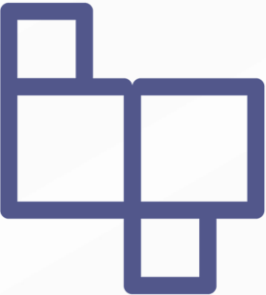


3. Conclusão da auditoria.....31

1

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR E DA PESSOA JURÍDICA





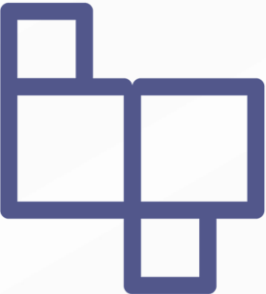
PROFISSIONAL AUDITOR

NALGIA MARTINS

- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e Inteligência de Mercado (MBA) pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – Live University - IBRAMERC/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda. Desenvolve trabalhos de consultoria em projetos estratégicos de pesquisa, análise de dados, projetos de inteligência de mercado, pesquisa de mercado e opinião para empresas, instituições públicas e privadas e mentoria em Metodologia de Ensino e Pesquisa.

- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Mentora na área de Metodologia de ensino e pesquisa para cursos de Graduação e Pós-graduação, desde 2006.
- Coordenadora de Análise em Institutos de Pesquisa em Porto Alegre/RS, entre os anos de 2013 e 2016.
- Consultora Técnica para a Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2013 e 2019.
- Palestrante convidada para aula de Pesquisa, na disciplina de Pesquisa Mercadológica, no curso de graduação em Marketing na Universidade Luterana do Brasil – Ulbra, 2017-2018.



PESSOA JURÍDICA

BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Registro no Conselho Regional de Estatística (Conre-4): N° 8538

- Empresa com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública. Atende pesquisa de mercado e opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos tais como:
 - Pesquisa de Satisfação;
 - Pesquisa de Clima Organizacional;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de Imagem Institucional;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisas aplicadas ao cliente;
 - Entre outras.
- Além da pesquisa, a empresa tem atuação na área de Consultoria em Pesquisa, Análise de dados e Auditoria em pesquisa desde 2016.



2

ANÁLISE DA AUDITORIA



INTRODUÇÃO

A auditoria baseia-se nos objetivos propostos para a pesquisa que considera os seguintes pontos a serem avaliados:

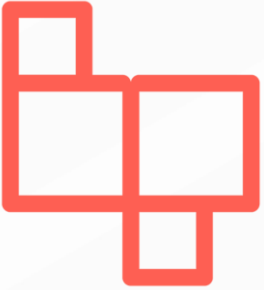
- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.



ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

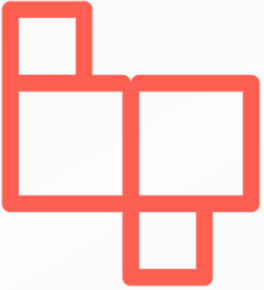
Buscando verificar a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, realizado pela empresa responsável pela coleta, foi utilizado o procedimento de escuta das entrevistas gravadas (amostra aleatória de 300 respondentes, correspondente a 50% da amostra), como também conferidas as informações técnicas referente ao planejamento da pesquisa. Buscando verificar se o que foi planejado estava em conformidade com o executado. Observou-se os seguintes itens:

- As Bases técnicas, definidas no Documento Técnico da ANS, foram atendidas na etapa de planejamento da pesquisa descritas no relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários e Nota técnica;
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica;
- A Pesquisa foi realizada dentro do período considerado como ano-base de avaliação do IDSS, estabelecido pela ANS;
- 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, que os dados permaneceriam em sigilo e que poderia haver posterior contato para controle de qualidade e auditoria;
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos conforme consta nos estratos por faixa etária;



ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;
 - A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa, fornecendo seu consentimento explícito, como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados;
 - Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Plano de Saúde - UNIMED NOROESTE-RS;
 - Os beneficiários foram informados que seriam aplicadas questões referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
 - Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem dentre as opções apresentadas. Observou-se que o script estabelecido para a aplicação do questionário (apresentado na Nota Técnica) foi seguido pelos entrevistadores.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecidas pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

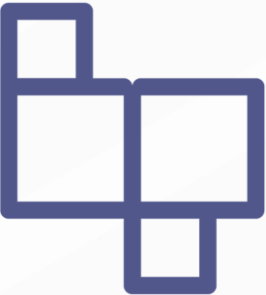


FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS

Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, selecionou-se (através de função específica do software) de forma **aleatória** 300 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas integralmente as 300 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa. Nesta verificação foi comparado dados de perfil, como o nome do beneficiário e seu código de controle operacional (CCO), fornecidos no banco de dados, idade e cidade de residência. Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores, ao abordarem o beneficiário confirmaram seu nome para iniciar a aplicação da mesma, mediante aceite e informações preliminares. Nas situações de conferências dos nomes dos beneficiários foi identificado que os dados estavam corretos. Na conferência da cidade de residência observou-se que os entrevistadores seguiram as informações do mailing.

- Diante disso, identificou-se que os dados observados estavam de acordo com os informados pelos entrevistados, confirmando assim, a consistência das informações coletadas pela empresa responsável e cumprindo o quesito de **fidedignidade dos beneficiários selecionados.**



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

A partir da escuta dos áudios das entrevistas buscou-se verificar a consistência das respostas citadas pelos usuários em relação aos dados fornecidos pela empresa responsável pela coleta. Foram consideradas como referência 33 questões complementares para verificação e 5 questões de perfil.

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

Com o objetivo de simplificar a visualização da consistência do banco de dados em relação às respostas, foi criado um índice quantitativo. Esse índice consiste em um cálculo composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade***, representado pela fórmula:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total)\ X100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$

* valor mínimo definido: 90%



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

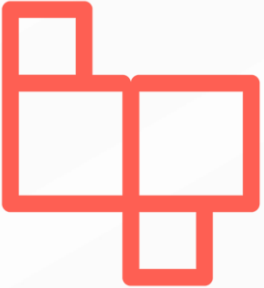
Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 33 questões do IDSS e a amostra de 300 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 10.200 respostas como base.

Sendo assim, temos que: $\{(10200)/(10190) \times 100\} = \mathbf{99,90\%}$.

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,90% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que as inconsistências encontradas na amostra verificada foram mínimas.

Aplicou-se também o mesmo índice para as questões de perfil, considerando-se 5 quesitos de conferência. Sendo assim, temos que: $\{(1500)/(1494) \times 100\} = \mathbf{99,60\%}$.

- Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas nas questões do IDSS.**



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

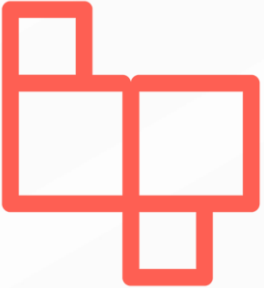
Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta da pesquisa foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os dados e os resultados apresentados pela empresa no relatório com os resultados gerados a partir da exportação feita pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

Foram criadas tabelas comparativas, a partir dos resultados obtidos pela empresa de coleta, com os resultados gerados para conferência da auditoria e com a diferença entre os dois resultados. As tabelas demonstrativas com os comparativos encontram-se a seguir:

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta (Ano base -2023)		Levantamento - Auditoria	Diferença
Gênero			
Masculino	44,17%	44,17%	0,00%
Feminino	55,83%	55,83%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
De 18 a 29	15,50%	15,50%	0,00%
De 30 a 39	25,17%	25,17%	0,00%
De 40 a 49	19,17%	19,17%	0,00%
De 50 a 59	11,83%	11,83%	0,00%
60 ou mais	28,33%	28,33%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Jurídico	84,67%	84,67%	0,00%
Físico	15,33%	15,33%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Perfil			
Titular	70,50%	70,50%	0,00%
Dependente	29,50%	29,50%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta (Ano base -2023)		Levantamento - Auditoria	Diferença
Classe de produto			
Grupo de municípios	62,17%	62,17%	0,00%
Nacional	22,17%	22,17%	0,00%
Estadual	13,33%	13,33%	0,00%
Municipal	2,33%	2,33%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Coordenadoria			
Ijuí	37,67%	37,67%	0,00%
Panambi	20,50%	20,50%	0,00%
Frederico Westphalen	11,17%	11,17%	0,00%
Três Passos	7,17%	7,17%	0,00%
Santo Augusto	6,00%	6,00%	0,00%
Tenente Portela	5,83%	5,83%	0,00%
Palmeira das Missões	3,17%	3,17%	0,00%
Fora da área de ação	8,50%	8,50%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Por quais motivos você possui plano de saúde?			
Prevenção/necessidade	34,67%	34,67%	0,00%
Benefício da empresa	23,33%	23,33%	0,00%
Segurança	18,50%	18,50%	0,08%
Facilidade de acesso ao atendimento (consultas, exames, etc)	17,00%	17,00%	0,00%
Atendimento diferenciado/agilidade	13,67%	13,67%	0,00%
Não quer depender do SUS	9,83%	9,83%	0,00%
Cuidar da família	6,83%	6,83%	0,00%
Praticidade em ter um plano de saúde	5,67%	5,67%	0,00%
Mais vantajoso financeiramente	3,33%	3,33%	0,00%
Para utilizar em emergências	3,00%	3,00%	0,00%
Tem o plano faz\ tempo	1,50%	1,50%	0,00%
É Gestante	1,33%	1,33%	0,00%
Qualidade dos médicos/serviços	1,17%	1,17%	0,00%
Outros	1,67%	1,67%	0,00%
Não soube informar	1,00%	1,00%	0,00%
Base (600 entrevistas)			
Utilizando uma nota de 0 a 10, onde 0 significa muito insatisfeito e 10 muito satisfeito qual o seu grau de satisfação em relação ao preço do plano de saúde?			
Nota 0	1,6%	1,6%	0,00%
Nota 1	0,3%	0,3%	0,00%
Nota 2	1,7%	1,7%	0,00%
Nota 3	2,2%	2,2%	0,00%
Nota 4	3,6%	3,6%	0,00%
Nota 5	12,7%	12,7%	0,00%
Nota 6	10,7%	10,7%	0,00%
Nota 7	17,4%	17,4%	0,00%
Nota 8	24,1%	24,1%	0,00%
Nota 9	6,9%	6,9%	0,00%
Nota 10	18,8%	18,8%	0,00%
Base (581 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Qual o seu grau de satisfação com a facilidade para marcação de consultas na rede prestadora?			
Nota 0	1,7%	1,7%	0,00%
Nota 1	0,5%	0,5%	0,00%
Nota 2	1,0%	1,0%	0,00%
Nota 3	1,7%	1,7%	0,00%
Nota 4	4,3%	4,3%	0,00%
Nota 5	8,2%	8,2%	0,00%
Nota 6	6,0%	6,0%	0,00%
Nota 7	13,3%	13,3%	0,00%
Nota 8	23,0%	23,0%	0,00%
Nota 9	14,8%	14,8%	0,00%
Nota 10	25,6%	25,6%	0,00%
Base (587 entrevistas)	100,00%	100,0%	
(Se inferior a 7) Por qual motivo atribuiu essa nota?			
Demora no agendamento de consultas	78,10%	78,10%	0,00%
Poucas opções de médicos	29,93%	29,93%	0,00%
Priorizam o atendimento particular	18,25%	18,25%	0,00%
Descredenciamento de médicos	5,11%	5,11%	0,00%
Dificuldade em falar com as atendentes	2,92%	2,92%	0,00%
Dificuldade em ter acesso a especialidades	0,73%	0,73%	0,00%
Muita burocracia	0,73%	0,73%	0,00%
Não atendem pacientes novos	0,73%	0,73%	0,00%
Atendimento superficial	0,73%	0,73%	0,00%
Lista de médicos não atualizada	0,73%	0,73%	0,00%
Falta de médicos capacitados	0,73%	0,73%	0,00%
Base (137 entrevistas)			

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Em qual especialidade encontrou essa dificuldade			
Ginecologia e Obstetrícia	22,63%	22,63%	0,00%
Pediatria	17,52%	17,52%	0,00%
Dermatologia	16,06%	16,06%	0,00%
Cardiologia	14,60%	14,60%	0,00%
Psiquiatria	12,41%	12,41%	0,00%
Endocrinologia	9,49%	9,49%	0,00%
Ortopedia	9,49%	9,49%	0,00%
Urologia	6,57%	6,57%	0,00%
Oftalmologia	6,57%	6,57%	0,00%
Clinico Geral	5,11%	5,11%	0,00%
Reumatologia	4,38%	4,38%	0,00%
Gastroenterologia	4,38%	4,38%	0,00%
Psicologia	4,38%	4,38%	0,00%
Otorrinolaringologia	3,65%	3,65%	0,00%
Clínica Médica	3,65%	3,65%	0,00%
Fisioterapia	3,65%	3,65%	0,00%
Neurologia	3,65%	3,65%	0,00%
Pneumologia	2,92%	2,92%	0,00%
Tem dificuldade em geral	5,11%	5,11%	0,00%
Outros	8,03%	8,03%	0,00%
Não lembra	8,03%	8,03%	0,00%
Base (137 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Qual o seu grau de satisfação com a facilidade para marcação de exames na rede própria?			
Nota 0	0,4%	0,4%	0,08%
Nota 1	0,2%	0,2%	0,00%
Nota 2	0,2%	0,2%	0,00%
Nota 3	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 4	0,8%	0,8%	0,00%
Nota 5	0,8%	0,8%	0,00%
Nota 6	2,2%	2,2%	0,00%
Nota 7	6,4%	6,4%	0,00%
Nota 8	24,2%	24,2%	0,00%
Nota 9	23,4%	23,4%	0,00%
Nota 10	41,5%	41,5%	0,00%
Base (504 entrevistas)	100,00%	100,0%	
(Se inferior a 7) Por qual motivo atribuiu essa nota?			
Demora no agendamento de exames	60,87%	60,87%	0,00%
Demora na liberação de exames	17,39%	17,39%	0,00%
Falta de abrangência	13,04%	13,04%	0,00%
Demora no atendimento	8,70%	8,70%	0,00%
Falta de rede própria	8,70%	8,70%	0,00%
Falta de organização	4,35%	4,35%	0,00%
Dificuldade em falar com os atendentes	4,35%	4,35%	0,00%
Canais de atendimento não funcionam	4,35%	4,35%	0,00%
Erro no diagnóstico	4,35%	4,35%	0,00%
Falta de bom atendimento	4,35%	4,35%	0,00%
Base (23 entrevistas)	100,00%	100,0%	

Local onde ocorre a situação:
 Hospital em Ijuí – 65,22%
 Laboratórios Unimed – 21,74%
 CDI em Ijuí – 8,70%
 Laboratório em Ijuí – 4,35%

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

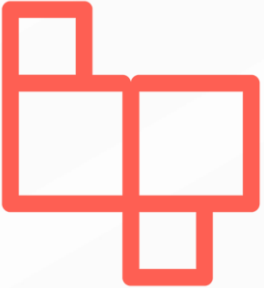
QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Qual o seu grau de satisfação com a facilidade para marcação de exames na rede credenciada?			
Nota 0	0,2%	0,2%	0,00%
Nota 1	0,2%	0,2%	0,00%
Nota 2	0,2%	0,2%	0,00%
Nota 3	0,4%	0,4%	0,00%
Nota 4	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 5	1,4%	1,4%	0,00%
Nota 6	2,5%	2,5%	0,00%
Nota 7	7,7%	7,7%	0,00%
Nota 8	26,7%	26,7%	0,00%
Nota 9	22,5%	22,5%	0,00%
Nota 10	38,4%	38,4%	0,00%
Base (562 entrevistas)	100,00%	100,0%	
(Se inferior a 7) Por qual motivo atribuiu essa nota?			
Demora no agendamento de exames	74,07%	74,07%	0,00%
Demora para ser atendido no local	11,11%	11,11%	0,00%
Falta de informação sobre valores	7,41%	7,41%	0,00%
Priorizam o atendimento particular	3,70%	3,70%	0,00%
Falta de opções	3,70%	3,70%	0,00%
Demora nas respostas do whatsapp	3,70%	3,70%	0,00%
Não autorizam seu exame	3,70%	3,70%	0,00%
Não soube informar	3,70%	3,70%	0,00%
Base (27 entrevistas)			

Local onde ocorre a situação:

Consultórios/clínicas em Ijuí - 6
 Consultórios/clínicas em Panambi - 4
 Consultórios/clínicas em Três Passos - 2
 Consultórios/clínicas em Frederico Westphalen - 1
 Hospital Tenente Portela - 1
 Hospital de Panambi - 1
 Consultórios em geral - 1
 Laboratórios em geral - 1
 Humaita - 1
 Boa Vista - 1
 Campo Grande - 1
 Santa Maria - 1
 Atendimento online (WhatsApp) - 1
 Não soube informar - 7

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Quais canais utiliza para contatar e receber informações sobre a Unimed e seu Plano de Saúde			
Telefone	68,00%	68,00%	0,08%
Atendimento presencial	44,33%	44,33%	0,00%
WhatsApp	40,33%	40,33%	0,00%
E-mail	38,83%	38,83%	0,00%
Acesso restrito (canal do cliente)	22,50%	22,50%	0,00%
Aplicativo Unimed Cliente	17,00%	17,00%	0,00%
Rede social	7,67%	7,67%	0,00%
Nenhum	8,83%	8,83%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
Qual a sua satisfação com o atendimento presencial?			
Nota 0	1,7%	1,7%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	0,9%	0,9%	0,00%
Nota 3	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 4	0,9%	0,9%	0,00%
Nota 5	1,3%	1,3%	0,00%
Nota 6	1,3%	1,3%	0,00%
Nota 7	4,3%	4,3%	0,00%
Nota 8	20,7%	20,7%	0,00%
Nota 9	17,7%	17,7%	0,00%
Nota 10	51,3%	51,3%	0,00%
Base (232 entrevistas)	100,00%	100,0%	



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES				
Empresa de coleta			Auditoria	Diferença
Qual a sua satisfação com o email?				
Nota 0		0,7%	0,7%	0,00%
Nota 1		0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2		0,0%	0,0%	0,00%
Nota 3		0,7%	0,7%	0,00%
Nota 4		0,7%	0,7%	0,00%
Nota 5		0,0%	0,0%	0,00%
Nota 6		2,2%	2,2%	0,00%
Nota 7		8,2%	8,2%	0,00%
Nota 8		24,4%	24,4%	0,00%
Nota 9		23,0%	23,0%	0,00%
Nota 10		40,0%	40,0%	0,00%
Base (135 entrevistas)		100,00%	100,0%	
Qual a sua satisfação com o telefone?				
Nota 0		0,7%	0,7%	0,00%
Nota 1		0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2		0,5%	0,5%	0,00%
Nota 3		1,2%	1,2%	0,00%
Nota 4		1,0%	1,0%	0,00%
Nota 5		2,2%	2,2%	0,00%
Nota 6		3,7%	3,7%	0,00%
Nota 7		10,3%	10,3%	0,00%
Nota 8		20,8%	20,8%	0,00%
Nota 9		21,3%	21,3%	0,00%
Nota 10		38,2%	38,2%	0,00%
Base (408 entrevistas)		100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Qual a sua satisfação com o whatsapp?			
Nota 0	2,6%	2,6%	0,00%
Nota 1	0,4%	0,4%	0,00%
Nota 2	0,8%	0,8%	0,00%
Nota 3	1,1%	1,1%	0,00%
Nota 4	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 5	4,2%	4,2%	0,00%
Nota 6	4,2%	4,2%	0,00%
Nota 7	10,2%	10,2%	0,00%
Nota 8	18,9%	18,9%	0,00%
Nota 9	16,2%	16,2%	0,00%
Nota 10	41,50%	41,50%	0,00%
Base (265 entrevistas)	100,00%	100,0%	
Qual a sua satisfação com o Aplicativo Unimed Cliente?			
Nota 0	0,4%	0,4%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 3	1,2%	1,2%	0,00%
Nota 4	0,4%	0,4%	0,00%
Nota 5	2,5%	2,5%	0,00%
Nota 6	1,7%	1,7%	0,00%
Nota 7	5,4%	5,4%	0,00%
Nota 8	26,0%	26,0%	0,00%
Nota 9	21,9%	21,9%	0,00%
Nota 10	40,5%	40,5%	0,00%
Base (242 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Qual a sua satisfação com a Rede Social?			
Nota 0	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 3	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 4	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 5	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 6	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 7	10,9%	10,9%	0,00%
Nota 8	28,3%	28,3%	0,00%
Nota 9	23,9%	23,9%	0,00%
Nota 10	37,0%	37,0%	0,00%
Base (46 entrevistas)	100,00%	100,0%	
Qual a sua satisfação com o Acesso restrito (Canal do Cliente)?			
Nota 0	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	1,0%	1,0%	0,00%
Nota 3	1,0%	1,0%	0,00%
Nota 4	1,0%	1,0%	0,00%
Nota 5	1,0%	1,0%	0,00%
Nota 6	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 7	10,8%	10,8%	0,00%
Nota 8	26,5%	26,5%	0,00%
Nota 9	15,7%	15,7%	0,00%
Nota 10	43,1%	43,1%	0,00%
Base (102 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
(Se inferior a 7) Por quê?			
ATENDIMENTO PRESENCIAL (14 respondentes)			
Não foi bem atendido (Unimed Três Passos)	2	2	0,00%
Não teve sua demanda resolvida sobre marcar consulta com especialidade de reprodução humana (Centro administrativo de Ijuí)	1	1	0,00%
Teve um problema para fazer um exame por um erro do Hospital que não fez o pedido, depois que fez o exame particular não conseguiu o reembolso pela Unimed (Hospital Santo Antônio)	1	1	0,00%
Muita demora para o atendimento na Unimed (Pronto atendimento)	1	1	0,00%
Demora para ser atendido (Unimed Ijuí)	1	1	0,00%
Instalações precárias e demora no atendimento (Unimed Ijuí)	1	1	0,00%
Não tem cobertura, precisou pagar o anestesista e o auxiliar do médico (Unimed Ijuí)	1	1	0,00%
Muitas vezes encontrou dificuldade para liberações de guias para os exames. Atendentes são lentos para atender (Unimed Panambi)	1	1	0,00%
Não foi bem atendido (Unimed Panambi)	1	1	0,00%
Não teve resposta (Unimed Três Passos)	1	1	0,00%
Quando vai no presencial informam que tudo tem que ser feito pela internet ou por ligação ou no SAC. Atendimento muito ruim, não resolvem (Unimed Três Passos)	1	1	0,00%
Toda vez que vai no atendimento presencial falam que não podem fazer nada e que tudo é feito pelo site. Porém o site apresenta erro ou está desatualizado (Unimed Três Passos)	1	1	0,0%
Todas as vezes que tenta ir pessoalmente para resolver algo os atendentes informam que ela que precisa fazer pela internet, como por exemplo, pedido de reembolso ou pedido de exames. Porém não tem conhecimento de como fazer online (Unimed Três Passos)	1	1	0,00%

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
E-MAIL (6 respondentes)			
Demora para responder	1	1	0,00%
Deveria ser melhorado os extratos de utilização do plano, são confusos. Deveria ser informado de maneira mais clara, além de ser muito demorado	1	1	0,00%
E-mail não chega para o remetente correto e demora para responder	1	1	0,00%
Enviou um e-mail e não obteve retorno	1	1	0,00%
Não obteve resposta pelo e-mail	1	1	0,00%
-Não respondem	1	1	0,00%
TELEFONE (38 respondentes)			
Demora para atendimento	63,0%	63,0%	0,00%
Dificuldade em resolver os problemas	24,0%	24,0%	0,00%
Não recebeu atendimento	8,0%	8,0%	0,00%
Falta de informações/informações confusas	5,0%	5,0%	0,00%
Atendimento ruim	3,0%	3,0%	0,00%
Transferência de ligações	3,0%	3,0%	0,00%
Falha no atendimento	3,0%	3,0%	0,00%
Demora nas respostas	3,0%	3,0%	0,00%
WHATSAPP (35 respondentes)			
Não recebeu atendimento	40,0%	40,0%	0,0%
Demora para responder	29,0%	29,0%	0,0%
Demora no atendimento	17,0%	17,0%	0,0%
Falta de informações/informações confusas	6,0%	6,0%	0,0%
Tem poucas informações	3,0%	3,0%	0,0%
Atendimento é melhor por telefone	3,0%	3,0%	0,0%
Não soube informar	3,0%	3,0%	0,0%

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

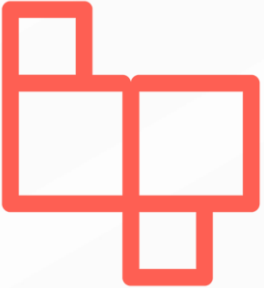
QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
(Se inferior a 7) Por quê?			
PORTAL (4 respondentes)			
Há um mês tenta acesso e não consegue acessar	1	1	0,00%
Não funcionou	1	1	0,00%
Não tem retorno e esclarecimento sobre suas reclamações	1	1	0,00%
Instabilidade, sai do ar	1	1	0,00%
APLICATIVO (15 respondentes)			
É complicado	1	1	0,00%
Eu usei para consultar os valores que estávamos devendo. Teve uma vez que não consegui nem consultar e na outra vez não tive clareza dos valores, também consultei os profissionais só que não tinha informações suficientes	1	1	0,00%
Falta informações, é muito confuso e sempre dá erro	1	1	0,00%
Fez algumas reclamações e pedidos e nunca teve retorno	1	1	0,00%
Mais facilidade para a atualização do aplicativo, por exemplo para marcar consultas	1	1	0,00%
Muito ruim de achar as informações, tem várias Unimed's e pagou um boleto que não devia ter pago porque não achou o que era pra pagar	1	1	0,00%
Não atualiza nunca, em especial os resultados de exames	1	1	0,00%
Não consegue fazer consultas de despesas extras	1	1	0,00%
Não consegue visualizar o que paga em sua fatura	1	1	0,00%
O aplicativo é muito instável, nem sempre funciona	1	1	0,00%
O aplicativo tem dificuldade de identificar a coparticipação	1	1	0,00%
Poucas resolutividades sempre tem que ligar	1	1	0,00%
Sobre o boleto no início do plano vinha duas vezes por mês, agora não vem mais, aplicativo não abre o boleto, cliquei lá no boleto e trava. Sempre tem que correr atrás para pedir	1	1	0,00%
Tem que ficar pulando de uma menu para o outro e isso confunde às vezes.	1	1	0,00%
Vive fora do ar	1	1	0,00%

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Utiliza outro canal para contatar e receber informações sobre a Unimed e seu Plano de saúde?			
Sim	2,33%	2,33%	0,00%
Não	97,67%	97,67%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
Qual canal?			
Pela empresa	7	7	0,00%
Cartas	2	2	0,00%
Prefeitura	1	1	0,00%
Pesquisa na internet	1	1	0,00%
Não soube informar	3	3	0,00%
Base (14 entrevistas)			
Qual a sua satisfação com o esse canal de atendimento utilizado?			
Nota 0	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 3	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 4	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 5	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 6	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 7	7,7%	7,7%	0,00%
Nota 8	30,8%	30,8%	0,00%
Nota 9	38,4%	38,4%	0,00%
Nota 10	23,1%	23,1%	0,00%
Base (13 entrevistas)	100,00%	100,0%	

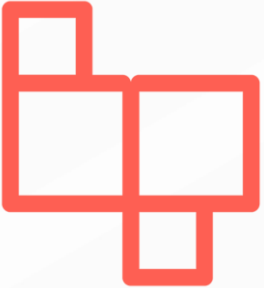
FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
Em uma escala entre 0 a 10, qual é o seu nível de satisfação com Unimed Noroeste/RS?			
Nota 0	0,2%	0,2%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	0,3%	0,3%	0,00%
Nota 3	0,7%	0,7%	0,00%
Nota 4	0,7%	0,7%	0,00%
Nota 5	2,5%	2,5%	0,00%
Nota 6	4,6%	4,6%	0,00%
Nota 7	10,8%	10,8%	0,00%
Nota 8	22,4%	22,4%	0,00%
Nota 9	25,0%	25,0%	0,00%
Nota 10	32,9%	32,9%	0,00%
Base (593 entrevistas)	100,0%	100,0%	
Utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que nunca recomendaria e 10 que totalmente recomendaria, qual nota atribuiria para a possibilidade de recomendar a Unimed para um amigo ou familiar?			
Nota 0	0,7%	0,7%	0,00%
Nota 1	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 2	0,5%	0,5%	0,00%
Nota 3	0,5%	0,5%	0,00%
Nota 4	1,9%	1,9%	0,00%
Nota 5	3,2%	3,2%	0,00%
Nota 6	4,1%	4,1%	0,00%
Nota 7	10,5%	10,5%	0,00%
Nota 8	19,4%	19,4%	0,00%
Nota 9	15,5%	15,5%	0,00%
Nota 10	43,8%	43,8%	0,00%
Base (592 entrevistas)	100,00%	100,0%	



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
SUGESTÃO DE MELHORIA			
Melhorar a cobertura	19,67%	19,67%	0,00%
Ter mais médicos credenciados	19,00%	19,00%	0,00%
Agilizar o agendamento de consultas e exames	13,50%	13,50%	0,00%
Diminuir o preço cobrado	12,50%	12,50%	0,00%
Melhorar o atendimento de emergência	9,00%	9,00%	0,00%
Agilizar o atendimento em geral	5,17%	5,17%	0,00%
Parar de priorizar o atendimento particular	4,33%	4,33%	0,00%
Ter mais hospitais, laboratórios, consultórios credenciados	3,50%	3,50%	0,00%
Melhorar a comunicação com o cliente	2,50%	2,50%	0,00%
Agilizar a entrega dos informativos financeiros/boletos	1,50%	1,50%	0,00%
Diminuir a burocracia	1,33%	1,33%	0,00%
Aumentar a abrangência geográfica	1,00%	1,00%	0,00%
Especificar o que está sendo cobrado na fatura	1,00%	1,00%	0,00%
Melhorar a remuneração dos médicos	1,00%	1,00%	0,00%
Melhorar o prazo para liberação de exames e cirurgias	1,00%	1,00%	0,00%
Outros	7,53%	7,53%	0,00%
Nenhuma sugestão	37,50%	37,50%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

Observou-se que os resultados apresentados no relatório são compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados obtido nas entrevistas com os beneficiários do plano de saúde, portanto, de acordo com todas as informações apresentadas no relatório de pesquisa.

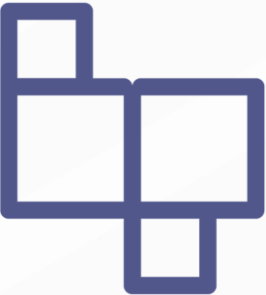
Observa-se, ainda, que não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório, nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software utilizado.

- Afirma-se, portanto, que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa.**

3

CONCLUSÃO DA AUDITORIA





CONCLUSÃO

A partir da definição das etapas da metodologia previstas na auditoria foi possível identificar todos os pontos de avaliação exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para esta pesquisa.

Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 300 entrevistas das 600 entrevistas realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência a identificação dos beneficiários respondentes e as respostas fornecidas pelos mesmos.

A auditoria foi planejada tomando por base quatro quesitos a serem avaliados: ***aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados; fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa.***



CONCLUSÃO

Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos pela ANS; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,90% de consistência, considerado ótimo para a referida pesquisa; por fim, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado pela empresa auditora.

Observa-se diante desses pontos avaliados que não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

- Conclui-se que: **a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED NOROESTE-RS – Questões Complementares (Ano base 2023), foi realizada de forma correta, cumpriu as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.**



BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA

www.bureauprojetos.com.br
bureau@bureauprojetos.com.br
Fone: (51) 3239.1222
Novo Hamburgo-RS

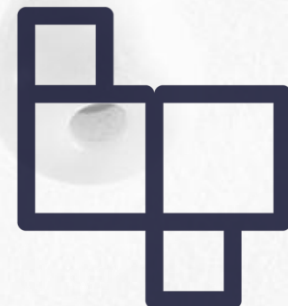
Pesquisa e Inteligência de Mercado

AUDITORIA INDEPENDENTE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS RELATÓRIO TÉCNICO METODOLOGIA



Março/2024



SUMÁRIO



1. Introdução e objetivos..... 3



2. Metodologia.....6



3. ANEXO I – Declaração de inexistência de vínculo.....11



1

INTRODUÇÃO E OBJETIVOS





INTRODUÇÃO

O presente documento trata-se do relatório de Auditoria Independente, exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) e de acordo com a instrução Normativa DIDES 010/2022.¹

¹ Conforme Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS (2020).



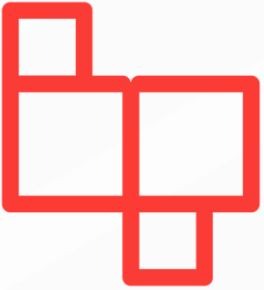
OBJETIVOS

✓ Em consonância com os critérios adotados pelos órgãos de regulamentação da atividade de pesquisa - aqui considerados Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e, em âmbito internacional, a Sociedade Europeia para Pesquisa de Opinião e Mercado (ESOMAR) – o objetivo da auditoria é de comprovar a confiança dos dados e sua fidedignidade, buscando exatidão e confiabilidade nas informações oriundas da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

✓ Para tanto, a Auditoria segue padrões éticos e normativos no que tange ao sigilo e confidencialidade dos dados utilizados na execução da mesma

✓ Além disso, a ANS descreve no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde os seguintes itens a serem seguidos na síntese da Auditoria:

- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

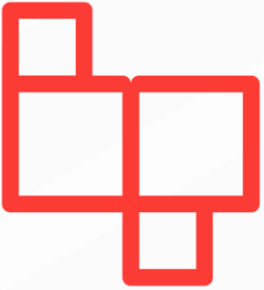


METODOLOGIA

Neste capítulo de Metodologia, encontra-se o caminho técnico adotado pela Auditoria Independente, efetuado na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários (Ano base 2023), realizada pela UNIMED NOROESTE-RS.

O método científico compreende uma série de passos utilizados para se obter um conhecimento confiável. A pesquisa é um procedimento formal, com método, que requer tratamento científico. É o caminho para se conhecer determinada realidade e descobrir verdades parciais. (GIL, 2019; MARCONI; LAKATOS, 2018).

Assim, a metodologia adotada na Auditoria visa estabelecer os passos e os critérios para verificação da Pesquisa de Satisfação realizada pela Operadora.



METODOLOGIA

Definição da amostra para auditoria:

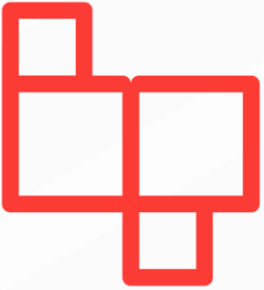
Visando responder aos objetivos propostos, a metodologia adotada seguiu cinco etapas assim descritas:

1) **Definição da amostra:** 50% de entrevistas escutadas, de um total de 600 respondentes, totalizando 300 unidades para verificação;

2) **Seleção da amostra:** o banco, contendo os dados coletados pela empresa responsável pela pesquisa (Zoom Inteligência em Pesquisas) para a Unimed Noroeste-RS, foi exportado para o software estatístico e de gestão de dados, de forma integral, com todas as entrevistas válidas. A Definição da amostra foi efetuada através de função específica do software. Retirou-se 300 entrevistas de forma **aleatória** (mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR)).

3) **Mensuração da Fidedignidade dos dados (respostas):** Para identificar a fidedignidade dos dados, foi criado um índice de mensuração da consistência das respostas dos usuários ouvidos em relação a quantidade total de respostas. O índice segue a seguinte fórmula:

$$\{(Qtd \text{ de respostas consistentes}) / (Qtd \text{ de respostas total}) \times 100\} = \text{Índice de fidedignidade}$$



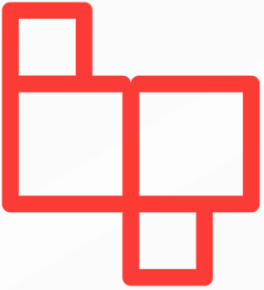
METODOLOGIA

4) **Fidedignidade do relatório da pesquisa:** Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os resultados apresentados pela empresa no relatório, com os resultados gerados pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

5) **Fidedignidade dos beneficiários selecionados:** Os estratos adotados pelo Responsável Técnico da Pesquisa foram utilizados como critério para a conferência dos dados de perfil dos entrevistados. As seguintes variáveis de controle foram utilizadas nas estratificações :

- Nome do Beneficiário;
- Gênero;
- Idade;
- Faixa Etária (18-29/30-39/40-49/50-59/60 ou mais);
- Coordenadoria

O mesmo método utilizado para verificar a Fidedignidade dos dados foi adotado para a conferência da Fidedignidade dos beneficiários selecionados, checados nas 5 (cinco) variáveis de perfil.



METODOLOGIA

Escuta das entrevistas

- Seguindo as etapas supracitadas e os objetivos traçados para auditoria, foram realizadas as escutas dos áudios das entrevistas selecionadas para a amostra. Buscou-se conferir as informações presentes na base de dados da pesquisa, verificando a existência, ou não, de inconsistências em todas as questões como também no perfil dos participantes da pesquisa, determinando a fidedignidade dos dados e presença de fraudes na mesma.
- As conclusões da Auditoria encontram-se no Relatório da Auditoria e no *Parecer* elaborado após a finalização da mesma.
- Participaram dessa etapa, o responsável técnico pela Auditoria e responsável pela coordenação do trabalho da Empresa Auditora e pesquisadores treinados para a realização do mesmo.

3 DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSES

Eu NALGIA MARA MARTINS, sócia administradora, coordenadora técnica da empresa BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA – inscrita no CNPJ 26.254.171/0001-30, declaro a inexistência de qualquer um dos vínculos listados a seguir, mantendo assim os requisitos de independência da auditoria:

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
- d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
- e) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;
- f) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- g) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente.



Nalgia M. Martins
Coordenadora Técnica da Auditoria Independente
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda
CNPJ 26.254.171/0001-30. Registro no CONRE Nº 8538



BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA

www.bureauprojetos.com.br
bureau@bureauprojetos.com.br
Fone: (51) 3239.1222
Novo Hamburgo-RS

Pesquisa e Inteligência de Mercado