

I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

24 de abril de 2018

“AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO A CADEIA DE SERVIÇOS DA COOPERATIVA”

UNIMED NORTE PIONEIRO

I – DEFINIÇÕES GERAIS DA AUDITORIA

Tipo de atividade de controle: Auditoria independente

Objetivo da auditoria: Verificar se a pesquisa “AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO A CADEIA DE SERVIÇOS DA COOPERATIVA”, realizada em 2018 sob responsabilidade da empresa "Litz Estratégia" e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Norte Pioneiro, atendeu as etapas da pesquisa de maneira segura e adequada conforme os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) estipulados no DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE (ANS, 2017).

Independência: Certifica-se que a auditora independente não teve qualquer relação com a área a ser auditada, declarando a inexistência de conflito de interesses.

Objetividade: A auditora se apoiou em fatos e evidências que permitam o convencimento plausível da realidade ou a veracidade dos fatos, permitindo a emissão de opinião com bases consistentes.

Processo documentado: Foi assegurada a revisão e organização das evidências obtidas conforme item II.

II - MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

1. Materiais Utilizados No Processo De Auditoria

Foram utilizados os seguintes materiais para processo de auditoria, sendo que todos materiais foram elaborados pela empresa “Litz Estratégia”.

- Gravações das ligações realizadas para coleta de dados;
- Banco de dados estruturado;
- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com os resultados da pesquisa.

2. Análise dos Requisitos E Diretrizes Para A Elaboração Da Pesquisa

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Item 3.1 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2017):

- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência;
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

3. Relatório Final Com Os Resultados Da Pesquisa

Em relação ao relatório final, também foram verificados em uma primeira etapa se este contém os seguintes elementos mínimos, além da análise da qualidade, coerência e consistência de cada elemento pontuado, conforme especificações declaradas no Item 3.3 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2017):

- A identificação do responsável técnico da pesquisa;
- O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber);
- Descrição da população amostrada;
- Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
- Taxa de respondentes;
- Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;
- Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário;
- Conclusões sobre a pesquisa.

Em uma segunda etapa, os dados foram processados para análises em um processo independente afim de comparação e homologação dos resultados da etapa de auditoria independente com os resultados disponíveis do relatório final.

Possível constatação: Não foram constatadas irregularidades na pesquisa “AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO A CADEIA DE SERVIÇOS DA COOPERATIVA” em qualquer etapa ou item da pesquisa.

Conclusões: Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa “AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO A CADEIA DE SERVIÇOS DA COOPERATIVA”, realizada com clientes da Unimed Norte Pioneiro com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 21 de março de 2018 e 18 de abril de 2018 sob responsabilidade da empresa Litz e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Norte Pioneiro foi realizada dentro dos

requisitos e diretrizes estipulados no "DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE" da ANS (2017). O parecer, portanto, é favorável.

Andressa Kutschenko Nahas

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável