I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

IDSS 2021 (ANO BASE 2020)

28 de abril de 2021

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED UBERABA LTDA

Dados da Operadora

Razão Social: UNIMED UBERABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

Registro ANS: 354066

CNPJ: 17.774.738/0001-09

Nome Fantasia: UNIMED UBERABA LTDA

Modalidade: Cooperativa Médica

I – DEFINIÇÕES GERAIS DA AUDITORIA

Tipo de atividade de controle: Auditoria independente

Objetivo da auditoria: Verificar se a pesquisa "PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED UBERABA LTDA – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)", realizada sob responsabilidade da empresa Litz Estratégia e Marketing e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Uberaba - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, 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, 2020).

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 os materiais foram elaborados pela empresa Litz Estratégia e Marketing.

- 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;
- Termo de Responsabilidade

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 Capítulo 3 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020):

- 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, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada;
- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs automatizados ou e-mail etc.;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- 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. Coleta dos Dados e Condução da Pesquisa

Foi verificado se a condução da pesquisa e a coleta dos dados seguiram as 23 diretrizes descritas no Capítulo 4 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020). Destacam-se os itens:

- Empresa responsável pela pesquisa: Litz Estratégia e Marketing

b) Período de realização da pesquisa: A coleta de dados foi realizada entre os dias 09 de dezembro de 2020 e 15 de janeiro de 2021, portanto dentro do período estipulado;

h) Consentimento explícito pelos entrevistados: Os entrevistados autorizaram o consentimento explícito pela gravação de voz;

l) Definição da quantidade de vezes que um beneficiário foi abordado e considerado como "Não foi possível localizar o beneficiário" e justificativa: A definição e justificativa foram consistentes e descritas na Nota Técnica: *"Será feita uma tentativa de contato antes de classificar o beneficiário como "não localizado". Caso todos os beneficiários classificados dentro de determinado perfil tenham sido contatados sem que a amostra necessária seja cumprida, uma nova tentativa será feita com aqueles classificados como "não localizados" seguindo a mesma ordem do sorteio inicial. Destaca-se que em caso de dificuldade de base de dados suficiente para cumprir todas as amostras, após três tentativas, outro perfil será selecionado mantendo o máximo de características (critérios de estratificação) iguais ao perfil substituído, de forma que se mantenha a melhor distribuição dos*

estratos ao se comparar com a população amostrada";

n) Informações para o entrevistado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e ciência de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior: A operadora utilizou o texto sugerido no Anexo V do Documento técnico para abordar o beneficiário que contam as condições e ciência;

o) Informações para o entrevistado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS: A operadora utilizou o texto sugerido no Anexo V do Documento técnico para abordar o beneficiário que contam estas informações;

q) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados: Não foram identificadas quaisquer espécies de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;

t) Identificação e classificação de cada beneficiário da amostra abordado pelo Código de Controle Operacional (CCO): Os beneficiários foram identificados pelo CCO e classificados da seguinte forma:
i) Questionário concluído;
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
iii) Pesquisa incompleta;
iv) Não foi possível localizar o beneficiário;
v) Outros
As estatísticas apuradas nesta alínea (t) constam no Relatório e a Nota Técnica contemplou as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (v) – descrição das ações no item L.

u) Adoção de medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados: A empresa Litz Estratégia e Marketing afirma em seu Relatório que *"A empresa responsável pela pesquisa e coleta possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que atende a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Dentre as medidas de segurança, destacam-se a infraestrutura física (acesso restrito de pessoas no prédio comercial e também na sala específica da empresa – por meio de leitura digital e monitoramento interno com câmeras), a infraestrutura do ambiente virtual (Antivírus, VPN, painéis de conformidade), os processos internos (acesso restrito à documentos, auditorias, exclusão dos dados ao término da pesquisa, sistema de telefonia com leitura individualizada e sem apresentação do telefone com outros dados de maneira conjunta) e os processos externos (compartilhamento de dados em ambiente virtual restrito que permita o registro das atividades, compartilhamento de dados criptografados ou codificados). Todos os artefatos resultantes da pesquisa não possuem qualquer*

dado pessoal identificável, sendo utilizadas apenas estatísticas agrupadas para análises críticas e insights". Adicionalmente, no contrato de prestação de serviços de auditoria independente, constou-se item específico quanto à confidencialidade dos dados.

v) Previsão e descrição das medidas adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, de forma a minimizar seus impactos nos dados coletados e na qualidade da pesquisa: A empresa Litz Estratégia e Marketing afirma em seu Relatório que *"As ações adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta foram análise dos dados tabulados e auditoria interna de 10% das pesquisas realizadas. As seguintes ações corretivas foram realizadas: 1 – Realização de nova pesquisa dentro do mesmo perfil da pesquisa que continha erros, seguindo sorteio do próximo respondente; 2 – Destaque dos pontos de atenção em reunião de alinhamento com pesquisadores; 3 – Acompanhamento específico de pesquisadores com mais erros encontrados".*

4. 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, de acordo com especificações apresentadas no Capítulo 5 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020):

a) Razão social da operadora e registro junto à ANS;
b) Objetivo da pesquisa e público-alvo do relatório da pesquisa;
c) A identificação do Responsável Técnico da pesquisa – profissional com formação acadêmica em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE;
d) O nome da empresa responsável pela coleta dos dados e da elaboração do Relatório contendo os resultados da pesquisa;
e) Identificação do auditor independente;
f) Descrição do universo amostral (informar nº de beneficiários com mais de 18 anos);
g) Os resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora, bem como as justificativas técnicas embasando a decisão de elaboração da pesquisa;
h) Descrição da população amostrada;
i) Descrição do tipo de amostragem escolhida e se foi considerado algum tipo de diferenciação referente à representatividade da amostra, bem como a devida justificativa técnica;
j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do

planejamento da pesquisa, período de realização das entrevistas (a partir de julho do ano-base) e descrição do grupo pesquisado;

k) Forma de coleta de dados, se presencial ou à distância;
l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, e se estas foram utilizadas, enumerando as ações corretivas adotadas;
m) Taxa de respondentes - correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa;
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";
o) Tabela contendo as estatísticas relacionadas à quantidade de beneficiários da amostra classificados;
p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico;
q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico; e
r) 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.

Constatação da auditoria: Não foram constatadas irregularidades na pesquisa "PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED UBERABA LTDA – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)" em qualquer etapa ou item da pesquisa.

Conclusões: Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa "PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED UBERABA LTDA – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)", realizada com clientes da Unimed Uberaba - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 09 de dezembro de 2020 e 15 de janeiro de 2021 sob responsabilidade da empresa Litz Estratégia e Marketing e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Uberaba - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda 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 (2020). O parecer, portanto, é favorável.

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável

ANDRESSA KUTSCHENKO NAHAS:05879355969

Assinado de forma digital por ANDRESSA KUTSCHENKO NAHAS:05879355969
Dados: 2021.04.28 18:26:17 -03'00'

A K Nahas Consultoria Estatística
Rua São Silvestre, 582 - Maringá/PR – CEP 87030-140
E-mail: andressa@aknconsultoria.com
Fone: (11) 98194-9966