

## **I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE**

### **IDSS 2019 (ANO BASE 2018)**

**24 de abril de 2019**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE  
UNIMED APUCARANA**

### **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 APUCARANA – IDSS 2019 (ANO BASE 2018)”, realizada em 2019 sob responsabilidade da empresa "Litz Estratégia" e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Apucarana – Cooperativa Médica, 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, 2018).

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

**Objetividade:** A auditoria 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, 2018):

- 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, 2018):

- A identificação do responsável técnico da pesquisa;
- O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa;
- Descrição do universo amostral;
- Descrição da população amostrada;
- Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
- Forma de coleta de dados;
- Taxa de respondentes;
- Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra;
- 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 “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED APUCARANA - IDSS 2019 (ANO BASE 2018)” 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 APUCARANA - IDSS 2019 (ANO BASE 2018)”, realizada com clientes da Unimed Apucarana – Cooperativa Médica com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 9 de janeiro e 22 de fevereiro de 2019 sob responsabilidade da empresa

Litz Estratégia e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Apucarana – Cooperativa Médica 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 (2018). O parecer, portanto, é favorável.

*Andressa Kutschenko Nahas*

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável