

I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

09 de abril de 2018

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

UNIMED APUCARANA

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 Apucarana, 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”.

- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com os resultados da pesquisa;
- Banco de dados estruturado.

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;

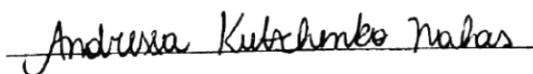
3. Relatório Final Com Os Resultados Da Pesquisa

Em relação ao relatório final, também foram verificados 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.

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 Apucarana com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 07 de dezembro e 09 de fevereiro de 2018 sob responsabilidade da empresa Litz e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Apucarana 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

Auditora responsável