



Relatório de Auditoria Independente

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DE BENEFICIÁRIOS DE  
PLANOS DE SAÚDE**

Nr.: 198/2020

**Operadora:  
UNIMED SUL CAPIXABA**

## Índice

<b>1. Introdução</b> .....	<b>03</b>
<b>2. Objetivos da Auditoria</b> .....	<b>04</b>
<b>3. Escopo e Metodologia</b> .....	<b>05</b>
<b>4. Quadro Resumo</b> .....	<b>07</b>
<b>5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)</b> .....	<b>11</b>
5.1 – Cadastro de Beneficiários – População .....	11
5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos .....	11
5.2.1 – Amostra .....	11
5.2.2 – Representatividade e Estratificações .....	13
5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais .....	14
5.3 – Tipo de Coleta .....	15
5.4 – Período de Execução da Pesquisa .....	16
5.5 – Audição das Entrevistas .....	16
5.6 – Questionário Aplicado .....	17
5.7 – Validação de Respondentes .....	19
5.8 – Banco de Dados .....	20
5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros, Contingências e Correspondências .....	20
5.8.2 – Processamento dos Resultados .....	21
5.9 – Relatório de Resultados .....	22
5.10 – Segurança da Informação .....	23
<b>6. Parecer da Auditoria</b> .....	<b>25</b>
6.1 – Identificação do Auditor Independente .....	24
6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica .....	24
6.3 – Síntese da Análise da Auditoria .....	24
6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado .....	24
6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista .....	24
6.3.3 – Fidedignidade das Respostas .....	25
6.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa .....	25
6.4 – Conclusão .....	26
<b>7. Anexos</b> .....	<b>27</b>

## 1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 9 a 15 de maio de 2020, sobre os resultados apresentados pelo Instituto contratado pela Unimed Sul Capixaba após a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses (ano base 2019), conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 060/2015, Documento Técnico nr. CDD 368.382, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), em seus itens: 3 – Requisitos e Diretrizes para a Elaboração da Pesquisa e 4 – Da Auditoria Independente.

## 2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar e assegurar a aderência da aplicação das diretrizes do órgão regulador, da metodologia e demais itens previstos no escopo da Instrução Normativa. Da mesma forma, visa examinar a ausência de fraudes ao longo de todo o processo operacional tais como a base de dados utilizada, a definição da amostra, os procedimentos utilizados na aplicação da pesquisa de campo, controle técnico, descarte de entrevistas, treinamento e reciclagem dos pesquisadores, processamento dos dados, relatório de resultados e a respectiva Nota Técnica.

## 3. Escopo e Metodologia

Atendendo à Instrução Normativa como descrito no item anterior, este relatório de auditoria apresentará duas análises assim requisitadas:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria (item 5);
- Parecer de Auditoria (item 6).

Ambas são resultantes de um processo que obedeceu ao seguinte escopo, fluxo e metodologia:

a) Solicitou-se à Unimed Sul Capixaba os seguintes documentos:

- Base de clientes utilizada na pesquisa em formato Microsoft Office Excel;
- Relatório final da pesquisa com os respectivos resultados obtidos;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo os resultados da coleta da pesquisa (respostas);
- Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
- Acesso às gravações das entrevistas com os beneficiários.

b) Realizou-se a seguinte checagem primária:

- Análise da consistência das evidências do sistema interno de controle e trabalho de campo, onde se verificou:
  - ✓ Se o formulário de pesquisa disponibilizado aos pesquisadores condizem com o definido no documento técnico da ANS;
  - ✓ Se o roteiro de abordagem ao beneficiário prevê tudo que a ANS exige;
  - ✓ Se todos os pesquisadores que realizaram a coleta foram treinados e reciclados (quando fosse o caso);
  - ✓ Se as pesquisas consideradas inadequadas em Relatório da Monitoria foram descartadas.
- Se os dados gerais (número de pesquisas, perfil dos abordados, estratificações, etc.) figuram adequadamente sem incongruências nos diversos documentos e se conferem com o planejamento da pesquisa constante na Nota Técnica;
- Se todos os cálculos dos resultados da pesquisa constantes no relatório estão corretos (especialmente nas tabelas contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário), bem como a apuração dos dados colhidos;
- Se o relatório de resultados está em consonância com o exigido pela ANS em seu Documento Técnico.

c) Realizou-se a seguinte checagem secundária:

- *Audição das gravações dos respondentes*: acesso à todas as gravações dos respondentes válidos e não válidos para escolha aleatória de um grupo de beneficiários visando a checagem quanto à adequação ao roteiro da pesquisa, a forma de abordagem e o registro da opinião coletada;
- *Contato telefônico com respondentes*: escolha aleatória de um grupo de beneficiários (diferentes dos que foram utilizados na audição) visando a checagem e validação se de fato responderam a pesquisa e se consideraram adequada a forma de abordagem utilizada.

## 4. Quadro Resumo

Os quadros a seguir apresentam todas as diretrizes mencionadas na Instrução Normativa e seu correspondente ítem ou Ponto de Auditoria neste relatório:

<b>DIRETRIZ ANS: 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS</b>	<b>Ponto de Auditoria</b>
<b>a) Itens Gerais</b>	
1) Período de realização da pesquisa.	5.4 e 7
2) Unidade de análise e resposta.	5.9 e 7
3) População alvo e os estratos adotados.	5.1; 5.2.2 e 7
4) Sistemas de referência.	5.9 e 7
5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1 e 7
6) Descrição da população amostrada.	5.1 e 7
7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3 e 7
8) 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).	5.2.1; 5.2.3 e 7
9) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1 e 7
10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1 e 7
11) Seleção da amostra.	5.2.1 e 7
12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3 e 7
13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3 e 7
<b>b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo III do documento técnico.</b>	7

DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA	Ponto de Auditoria
a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade.	5.1 e 7
b) Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade, esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, deverá ser substituído por outro respondente.	5.1; 5.2.2 e 7
c) O responsável técnico da pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística – CONRE será o responsável por identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo seu Conselho quanto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.	7
d) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.	5.3 e 7
e) Ficar a critério do responsável técnico encarregado pela pesquisa delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como “não localizado”. A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica da pesquisa.	5.2.3 e 7
f) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico.	5.5
g) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.	5.5
h) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de ampla divulgação da pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.	5.5
i) A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto.	5.2.2 e 7
j) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa.	5.5
k) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.	5.5
l) Se a forma de coleta dos dados for por realização de entrevistas (via telefônica ou presencial), a entrevista deverá ser gravada de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.5

m) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.	5.5
n) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;	5.10
o) Qualquer outra forma de coleta de dados (carta, formulário na internet, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.5
p) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa.	5.10
q) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado.	5.5
r) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.	5.2, 5.8; 5.10 e 7
s) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue: i) Questionário concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa; iii) Não foi possível localizar o beneficiário. <i>Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (iv).</i>	5.8.1
t) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes.	5.10

<b>DIRETRIZ ANS: 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA (*)</b>	<b>Ponto de Auditoria</b>
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	7
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	5.9 e 7
c) Descrição do universo amostral.	5.1, 5.2 e 7
d) Descrição da população amostrada.	5.1 e 5.9 e 7
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	5.2.1, 5.2.2, 5.4; 5.9 e 7
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	5.3 e 7
g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa).	5.8.1 e 5.9
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.	5.8.1 e 5.9
i) 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.	5.8.2 e 5.9
j) Conclusões sobre a pesquisa.	5.2.1; 5.9 e 7

*(\*) Esta tabela identifica os pontos de auditoria em que são citados ou encontrados tais itens neste Relatório de Auditoria. O ponto de auditoria 5.9 traz a informação de onde estes itens são encontrados no Relatório de Resultados.*

## 5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o item 4.2 (I) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo os desdobramentos desta sessão visando assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos da ANS alinhados aos trabalhos desta Auditoria. Para isto solicitou-se à Unimed Sul Capixaba: (1) o banco de dados fornecido ao Instituto de Pesquisa – cadastro base, (2) o banco de dados pós atividade de campo com o registro dos resultados coletados e (3) o acesso ao registro das gravações realizadas junto aos beneficiários (4) o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

### 5.1 – Cadastro de Beneficiários – População:

#### Procedimento:

Solicitamos à Unimed Sul Capixaba o envio do mesmo arquivo em formato Microsoft Office Excel fornecido ao Instituto de Pesquisa contendo as informações cadastrais dos beneficiários que, conforme diretrizes da ANS, deve ser formado apenas por maiores de 18 anos de idade, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

De acordo com as informações contidas no e-mail de 04/05/20 encaminhado pela Sra. Eloisa Calvi, Gerente da Unimed Federação ES (anexo 1), recebemos um arquivo com o banco de dados que foi extraído por meio de acesso ao sistema interno da operadora que considerou os dois parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que estejam dentro do período de utilização acima e que tenham a idade mínima alvo da pesquisa, o que totalizou 65.506 beneficiários.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.7) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário era maior de 18 anos.

#### Conclusão:

Partindo da base de dados apresentada pela operadora e durante a execução do ponto de auditoria 5.7- Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar que o banco de dados está dentro do escopo da Instrução Normativa.

### 5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

#### 5.2.1 – Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no item anterior, por conceito, estes 65.506 beneficiários constituem o universo ou população alvo da pesquisa, ou seja, o conjunto de pessoas sobre as quais devem ser feitas inferências para efeito desta pesquisa mediante a extração de uma amostra que, pelas boas práticas do mercado de pesquisa, deve obedecer aos seguintes parâmetros de confiabilidade:

- *Nível de Confiança ou Grau de Confiança*: frequência com a qual o intervalo observado contém o parâmetro real de interesse quando o experimento é repetido várias vezes, ou seja, o nível (ou grau) de confiança é a proporção de intervalos de confiança construídos em experimentos separados da mesma população e com o mesmo procedimento que contém o parâmetro de interesse real. **Em estudos desta natureza este parâmetro normalmente é fixado em 95% e a ANS determina que não seja inferior a 90%.**
- *Erro Amostral ou Margem de Erro*: refere-se a uma estimativa de erro máximo, considerando-se um modelo de amostragem aleatória simples, ou seja, quanto maior a margem de erro, menor a confiança dos resultados de uma pesquisa serem próximos dos valores reais para toda população. **Em estudos desta natureza deve ser fixado em, no máximo,  $\pm 5\%$  o qual também é determinado pela ANS.**

#### Procedimento:

Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral *online* disponível no *site* da empresa SurveyMonkey no *link*: <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> para aferir se a amostra definida pelo Instituto de Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

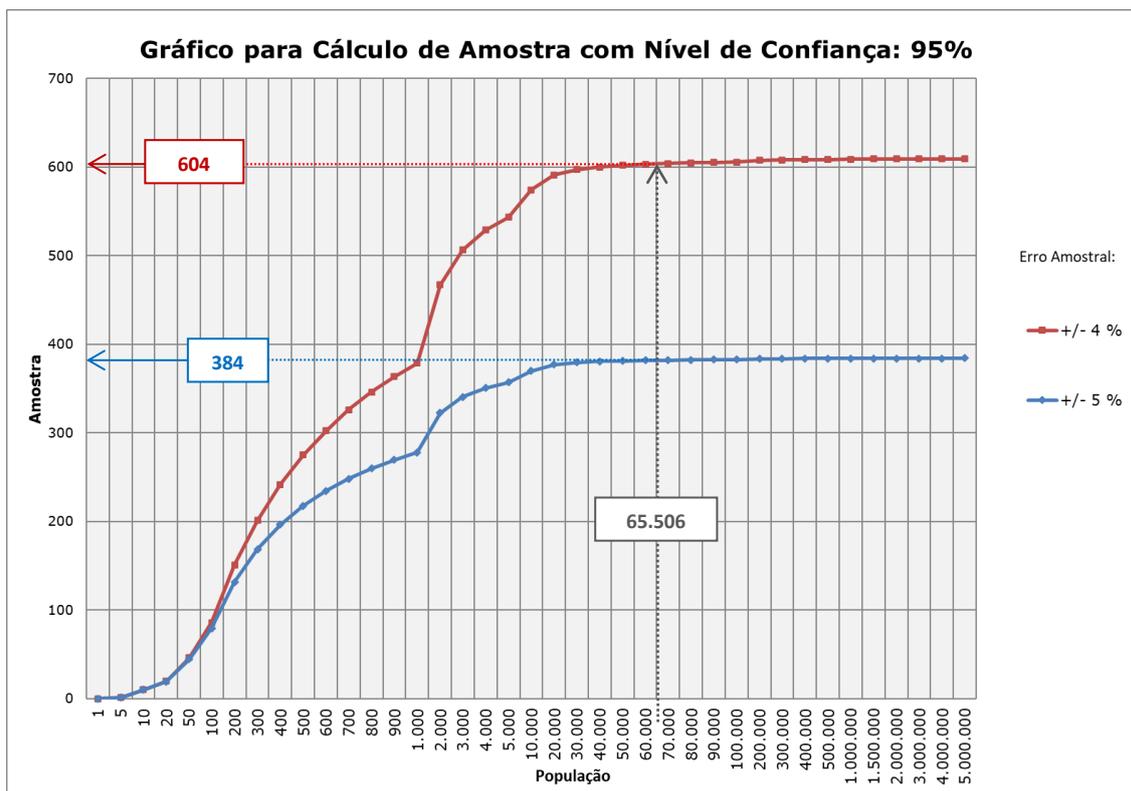
<b>Parâmetros utilizados na aferição:</b>	
População	65.506 beneficiários
Grau de Confiança	95%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
<b>Amostra mínima</b>	<b>382 beneficiários</b>

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que amostra utilizada pelo Instituto de Pesquisa foi de **604 beneficiários**.

#### Conclusão:

A amostra de 604 beneficiários atende com acréscimo aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação da pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

**Nota:** Pelo fato de o instituto ter elevado a amostra mínima, esta resultante **não interfere negativamente** no resultado. Pelo contrário, aumenta a confiabilidade estatística dos resultados da pesquisa que passa a ter Erro Amostral de  $\pm 3,97\%$  (ou  $\pm 4,0\%$  considerando um arredondamento).



## 5.2.2 – Representatividade e Estratificações

### Procedimento:

Através do dados cadastrais dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba contendo a população alvo da pesquisa, confrontamos as informações técnicas contendo os critérios estatísticos para o cálculo da amostra e estratificações realizadas pelo Instituto de Pesquisa. Verificamos se as mesmas obedecem à uma proporção equivalente à representatividade do cadastro bem como quanto à distribuição destes beneficiários quanto ao gênero, tipo de plano, faixa etária e sua respectiva localização dentro destas regiões.

### Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra versus os obtidos conforme apontados no banco de dados e relatório de resultados, os mesmos estão de acordo com a Instrução Normativa.

### 5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais

Conceitualmente, existem erros que não podem ser calculados, embora possam ser controlados e minimizados, os quais são denominados “Erros Não Amostrais”. Neste ponto de auditoria avaliamos quais os procedimentos adotados pelo Instituto de Pesquisa quanto a: não respostas, mudanças no sistema de referência, contingências sobre entrevistadores mal treinados e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, conseqüentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

#### Procedimento:

Conforme documento constante no item 7 deste relatório (anexo 2) o responsável Técnico do Instituto de Pesquisa pontua o conjunto de medidas e procedimentos adotados com o objetivo mitigar riscos durante o processo de coleta, como transcrevemos a seguir:

#### ***Procedimento para os erros não amostrais:***

*Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, coleta dos dados, nos registros destes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificadas e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.*

*As principais fontes de erros não-amostrais são: definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, listagem de dados incorretas, não resposta, instrumento de coleta de dados, erros na coleta de dados, entrevistadores, entrevistados, processamento, análise e interpretação.*

*Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe por parte da Enquet uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como:*

*01 - Utilização de arquivo de dados dos clientes atualizados;*

*02 - Utilização de Recursos Humanos adequados e devidamente treinados para aplicação dos questionários;*

*03 - As análises são feitas por mão-de-obra qualificada;*

*04 - Haverá verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno em tempo real.*

#### **Sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo**

*A pesquisa será realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. Haverá verificação por amostragem da veracidade e qualidade das entrevistas através de Sistema*

---

*automatizado, próprio da Enquet, das entrevistas feitas, em tempo real, checando qualidade e cumprimento de cotas, todo trabalho será supervisionado pela equipe técnica da Enquet.*

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

### **5.3 - Tipo de Coleta**

Procedimento:

Por meio das audições das gravações fornecidas e analisadas no item 5.5 – Audição das Entrevistas, comprovamos que a forma de coleta adotada foi tão somente via *CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing* (Entrevista Telefônica Assisitida por Computador). Esta forma de coleta consiste no uso de telefone como forma de contato para aplicar as entrevistas e de computador como meio de registro e armazenamento dos dados obtidos pelo entrevistador durante as mesmas.

Conforme levantado junto ao Responsável Técnico da pesquisa, o banco de dados enviado pela Unimed Sul Capixaba (cadastro base) foi tratado pelo Instituto de Pesquisa que por sua vez alimentou um sistema eletrônico que o distribui para os entrevistadores em cada PA (Posição de Atendimento).

Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI se faz coerente e alinhada às melhores práticas do mercado de pesquisas de satisfação desta natureza onde pudemos comprovar pela audição das gravações a obtenção de eficiência operacional, segurança no registro da informação e na coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

---

#### **5.4 – Período de execução da Pesquisa:**

##### Procedimento:

Através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel gerado pelo Instituto de Pesquisa aliado ao sistema que permite a audição das gravações (onde consta data e horário da entrevista e da gravação), aferimos uma amostra dos registros para e extrair a informação da data e horário de cada entrevista com os beneficiários. Tomando como base os respondentes válidos (questionários completos), levantamos que o período ocorreu no mês de março de 2020 como apontado no Relatório de Resultados.

##### Conclusão:

O período de execução da pesquisa encontra-se dentro do escopo da Instrução Normativa.

#### **5.5 – Audição de Entrevistas**

##### Procedimento:

Analisamos o banco de dados com as respostas válidas e o dividimos em grupos por tipo de avaliações sobre as quais, aleatoriamente, separamos proporcionalmente 30 gravações sem qualquer interferência da Unimed Sul Capixaba ou do Instituto de Pesquisa. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso remoto às gravações armazenadas no fornecedor do Instituto de Pesquisa que, através de um *link* no próprio banco de dados de respondentes permitiu acessar os registros em áudio das entrevistas (anexo 6 deste relatório).

Com o objetivo de tangibilizar a inexistência de qualquer forma de indução que interfira na opinião do beneficiário, neste ponto de auditoria verificou-se:

- Se a participação do entrevistado foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico;
- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes que venham a prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa ficando ciente de que poderia haver atividade de controle de qualidade e auditoria em contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;
- Se o entrevistado foi informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se o entrevistado forneceu seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.

Realizamos a audição das entrevistas aplicadas junto aos seguintes beneficiários:

<b>Audição</b>	<b>CCO</b>	<b>Audição</b>	<b>CCO</b>	<b>Audição</b>	<b>CCO</b>
01	045181745206	11	046829034602	21	006472454850
02	027638799000	12	042995604903	22	007929935191
03	028594399305	13	030869530505	23	048741401409
04	006470676847	14	037608841800	24	006471689446
05	006470460836	15	046518316506	25	046121063304
06	040100764906	16	036319611907	26	032344384004
07	017754848317	17	034181711107	27	046646353101
08	031061057505	18	034620381303	28	039419774007
09	031047140405	19	015634589185	29	046829022503
10	032344402800	20	043130057300	30	024733292228

#### Conclusão:

Todas as gravações auditadas acima tiveram o devido consentimento do beneficiário para fins de registro, pois não houve oposição ao ser informado que a pesquisa estaria sendo gravada. Notamos que os entrevistadores não induziram as respostas e a pergunta para tal consentimento foi solicitada ao final da entrevista. Apuramos que utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa, complementaram todas com as informações necessárias seguindo as melhores práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

#### **5.6 – Questionário Aplicado**

##### Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescentadas outras questões que se considerar pertinente. Durante o processo descrito no ponto de auditoria anterior (5.5 – Audição de Entrevistas) inspecionamos se na amostra selecionada foram realizadas todas as perguntas determinadas pela ANS e suas respectivas escalas de avaliação, conforme segue:

**A. ATENÇÃO À SAÚDE:**

1) Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	1	2	3	4	NA
	SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA

2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	1	2	3	4	NA
	SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA

3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: 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?	1	2
	SIM	NÃO

4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

5) Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

**B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA:**

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?	1	2	NA
	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

C. AVALIAÇÃO GERAL

9) Como você avalia seu plano de saúde?	1	2	3	4	5
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM

10) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	1	2	3	4
	DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NÃO RECOMENDARIA

Conclusão:

Por meio da audição das 30 gravações selecionadas constatou-se que todas as entrevistas, sem exceção, consideraram fielmente as 10 perguntas formuladas pela ANS respeitando suas devidas escalas estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

**5.7 – Validação de Respondentes**

Procedimento:

Realizamos contato com 30 beneficiários respondentes os quais são diferentes dos que fizeram parte da auditoria no item 5.5 – Audição das Entrevistas e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do Instituto contratado, separamos em avaliações positivas, negativas e medianas com o objetivo de perguntar aos beneficiários:

- Se de fato foram abordados pelo Instituto de Pesquisa e se a responderam;
- Se a abordagem foi adequada.

O Auditor se apresentou e explicou o motivo do contato o qual foi realizado junto aos seguintes beneficiários:

Validação	CCO	Validação	CCO	Validação	CCO
01	034182468304	11	046518398403	21	027241800907
02	017203444422	12	006471179677	22	045801513300
03	045323471104	13	006471625553	23	006471609515
04	006470419364	14	046518318609	24	043037540201
05	017754785722	15	045372450500	25	043226478701
06	032645759409	16	013641900018	26	006471629206
07	027638612503	17	006472490570	27	036936350800
08	006472276730	18	009789621922	28	006471754604
09	006470603378	19	039071383401	29	022256444899
10	006470960219	20	030017742704	30	006471119852

Conclusão:

Após contato telefônico com os beneficiários acima constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados de maneira adequada pelo Instituto de Pesquisa do início ao fim da entrevista estando, portanto, dentro das melhores práticas do mercado mitigando riscos de fraude na pesquisa.

**5.8 – Banco de Dados**

5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros, Contingências e Correspondências:

Procedimento:

Segundo informações do Instituto de Pesquisa relativas à atividade de campo as quais estão demonstradas no Relatório de Resultados, gerou-se a seguinte classificação:

<b>Questionários concluídos</b>	<b>604</b>
Negativas à participação	118
Beneficiário incapacitado	12
Beneficiários não localizados	182
Outros (não efetivados)	0
<b>TOTAL</b>	<b>916</b>
Taxa de Resposta (respondentes x contatados)	65,9%

Em relação às ações alternativas para situações de negativas à participação ou de beneficiários não localizados, tais tratativas já foram descritas anteriormente no item 5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais, onde o Instituto, através do Responsável Técnico, relata o plano de contingência.

Como segunda medida, examinamos se ocorreu a correta transferência dos registros que traduzem a opinião dos beneficiários ao banco de dados. Utilizamos a mesma amostra de 30 (trinta) gravações auditadas no procedimento 5.5 – Audição das Gravações e checamos se as respostas dos beneficiários são as mesmas marcadas e registradas no banco de dados que gerou o processamento dos resultados. Com isto calculamos um indicador denominado *DMI – Data Matching Index* ou Índice de Correspondência de Dados.

Este índice é calculado através de uma equação composta pelas seguintes variáveis:

$$DMI = \frac{\text{Total de registros no banco de dados}^1 - \text{Total de divergências encontradas na audição}^2}{\text{Total de registros possíveis}^3} \times 100$$

Onde:

- (1) Total de registros no banco de dados: quantidade de dados inseridos pela coleta.
- (2) Total de divergências encontradas na audição: quantidade de inconsistências.
- (3) Total de registros possíveis: quantidade de perguntas x quantidade de respondentes.

Os critérios utilizados para aferir esta etapa de auditoria no tocante à correspondência de dados segue à seguinte tabela adotada pelas melhores práticas do mercado de pesquisa CATI:

DMI - Faixas	Impacto
99,01% a 99,99%	Muito Reduzido
98,01% a 99,00%	Reduzido
97,01% a 98,00%	Moderado
96,01% a 97,00%	Elevado
95,01% a 96,00%	Muito Elevado

#### Conclusão:

A quantidade de questionários respondidos/concluídos confere com a informação que consta no Relatório de Resultados e as ações de contingência descritas figuram entre as melhores práticas do mercado de pesquisa.

Durante as audições não foram encontradas divergências entre a informação coletada e a registrada no banco de dados, estando descartado qualquer tipo de impacto.

Consideramos que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa.

#### 5.8.2 – Processamento dos Resultados

##### Procedimento:

De posse do arquivo com o banco de dados disponibilizado pelo Instituto de Pesquisa em formato Microsoft Office Excel, aferimos o cálculo das médias gerais que compõem os resultados através dos recursos do editor de planilhas. Esta análise foi realizada somente sobre o registro das respostas para as 10 perguntas obrigatórias conforme diretrizes do órgão regulador.

##### Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pelo Instituto de Pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.9 – Relatório de Resultados

### Procedimento:

Analizamos o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Sul Capixaba, bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra no anexo 2 onde está a Nota Técnica.

Analizamos se tal relatório contém os onze elementos mínimos solicitados visando atender o item 3.3 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas do Relatório Resultados:

<b>Elementos Checados:</b>	<b>Disponível no Relatório de Resultados em:</b>
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	Página 7
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	Página 7
c) Descrição do universo amostral.	Página 5
d) Descrição da população amostrada.	Página 4
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	Página 5
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	Página 4
g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa).	Página 10
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.	Página 10
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	Páginas 23 a 34
j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	Página 11
k) Conclusões sobre a pesquisa.	Página 35

### Conclusão:

Os sistemas de referência adotados e a unidade de resposta estão adequados e entre as melhores práticas do mercado de pesquisa. Todos os elementos solicitados figuram no Relatório de Resultados com as devidas informações estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.10 – Segurança da Informação

A Segurança da Informação diz respeito à gestão do risco e da proteção tanto dos dados fornecidos pela operadora ao Instituto de Pesquisa como aqueles obtidos na aplicação de campo e registrados digitalmente, cuja intenção é a de preservar seus respectivos valores para a organização e para o beneficiário.

### Procedimento:

Solicitamos que o Instituto de Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que as informações obtidas sejam utilizadas somente para fins de pesquisa e assim preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos de invasão eletrônica (*hackers*) e suprimir a possibilidade de perda de dados. Em documento encaminhado pelo Responsável Técnico da pesquisa (anexo 3) o mesmo contém a seguinte descrição:

### **Controles Internos e Sigilo das Informações**

**Controles Internos:** Pesquisa realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. As entrevistas foram realizadas no ambiente físico da Empresa, com instalações específicas e adequadas, entrevistadores treinados, verificação automática via sistema próprio da Enquet para checagem das cotas de acordo com o Plano Amostral em tempo real e ainda checagem da veracidade e qualidade de todo o trabalho com escuta das entrevistas após realização das mesmas. Todo o trabalho foi supervisionado em tempo integral pela equipe técnica da Enquet.

**Sigilo das Informações:** A Enquet possui área de Tecnologia da Informação própria nas instalações da Empresa, com dados estruturados e organizados por áreas, sistema de senhas de acesso específicas para cada funcionário e de acordo com sua área. Os entrevistadores recebem as suas cotas de entrevistas a serem feitas via sistema que grava automaticamente as entrevistas. Os dados coletados são digitados no próprio sistema. Apenas a coordenação de campo e a área de TI tem acesso a estas informações. A empresa possui Anti-vírus, backup automático diário no servidor interno e backup externo feito a cada 15 dias e guardado na residência de um Diretor.

### Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas de segurança digital do mercado estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 6. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o item 4.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

### 6.1 – Identificação do auditor independente

Fernando Jorge Bortoletto – Administrador

- Especialização em Gerenciamento de Produtos e Auditoria Interna – Fundação Getúlio Vargas.
- MBA e Pós Graduação em Administração de Marketing – Universidade São Judas.
- Graduação: Técnicas Digitais – Universidade de Tecnologia Senador Fláquer.
- Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e Novos Negócios nas Consultorias:
  - ✓ Instituto da Qualidade: 2005 a 2013 - [www.igbr.com.br](http://www.igbr.com.br)
  - ✓ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente: 2013 a 2015 – [www.ibrc.com.br](http://www.ibrc.com.br)

### 6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – [www.fjbgestao.com.br](http://www.fjbgestao.com.br)

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: [fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br](mailto:fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br)

(11) 997-363-270

### 6.3 – Síntese da Análise da Auditoria

#### 6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

Constatamos que os procedimentos pré, per e pós pesquisa, bem como o Relatório de Resultados, estão em consonância ao escopo descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento técnico nr. CDD 368.382, e apresentados neste relatório no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

#### 6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista

Para a aferição, esta auditoria seguiu 3 passos:

1. Conforme descrito no item 5.1 (Cadastro de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 65.506 beneficiários alvo selecionados pela operadora (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade.
2. Sobre esta população aplicou-se um cálculo estatístico para a obtenção de uma amostra (item 5.2.1), cujos parâmetros técnicos visaram conferir aos resultados Grau de Confiança 95% e Erro Amostral

de  $\pm 5\%$  os quais estão em linha com as boas práticas do mercado de pesquisa e parâmetros mínimos exigidos pela ANS.

3. Constatou-se que a distribuição da amostra em estratos, obedeceu a critérios coerentes de acordo com a distribuição geoeconmica da operadora e suas respectivas faixas etária e gnero por estrato, conforme descrito no item 5.2.2 .

Portanto, os beneficiários selecionados (população, amostra e respectivos estratos) e todos os demais parâmetros técnicos estatísticos que compõem o item 5.2 nos faz concluir que atendem ao escopo da Instrução Normativa.

#### 6.3.3 – Fidedignidade das Respostas

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.5 (Audição das Entrevistas), 5.6 (Questionário Aplicado), 5.7 (Validação de Respondentes) constatou-se que:

- ✓ A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
- ✓ Todas as perguntas obrigatórias foram realizadas;
- ✓ O pesquisador agiu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas;
- ✓ As respostas conferem com o que disse o beneficiário pesquisado;
- ✓ Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, tica e de transparência.

As respostas dos beneficiários pesquisados atendem ao escopo da Instrução Normativa.

#### 6.3.4 – Fidedignidade do Relatório de Pesquisa

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.9 - Relatório de Resultados, constatou-se que todos os elementos mínimos foram contemplados no documento trazem detalhadamente as informações sobre: autores do relatório, parâmetros estatísticos, critérios, resultados obtidos (Nota Técnica) e conclusões sobre a pesquisa.

O Relatório de Resultados atende ao escopo da Instrução Normativa.

## 6.4 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Unimed Sul Capixaba bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, o que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.

São Paulo, 15 de maio de 2020.



Fernando Jorge Bortoletto

Auditor Responsável

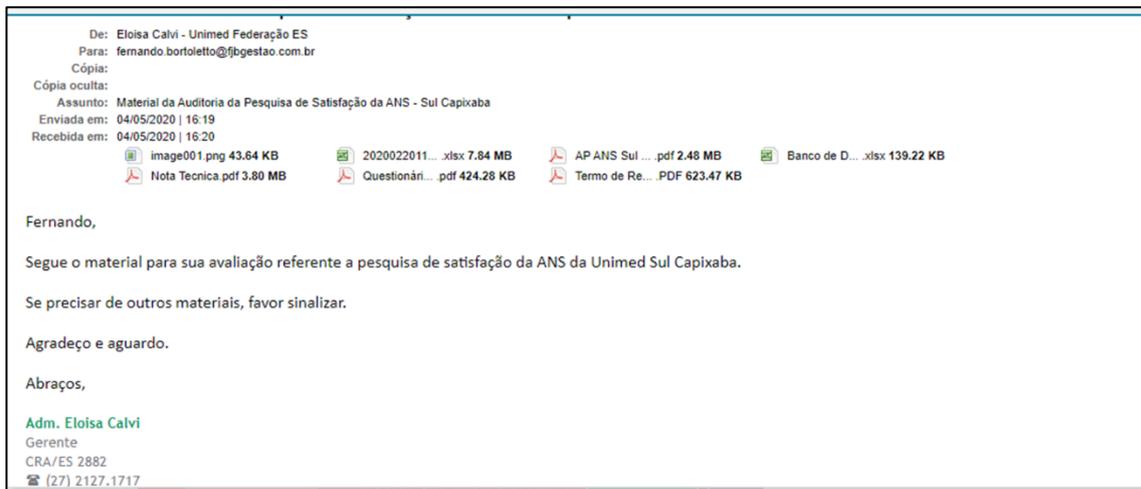
FJB Gestão Estratégica e Auditoria – [www.fjbgestao.com.br](http://www.fjbgestao.com.br)

[fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br](mailto:fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br)

(11) 997-363-270

## 7. Anexos

ANEXO 1: E-mail encaminhado contendo os critérios e os filtros considerados para a extração do banco de dados para fins de pesquisa e auditoria além de outros materiais para a auditoria.



**NOTA TÉCNICA**

**PESQUISA ANS**

**Unimed Sul Capixaba**



**ENQUET PESQUISAS DE OPINIÃO PÚBLICA LTDA**  
**28 500 023/0001-84**

Av. Des. Ferreira Coelho, 310 – Art's Center – 4 ° andar – Praia do Suá – Vitória – ES.  
Tel: (27) 3324-1467



### **NOTA TÉCNICA - PESQUISA ANS**

A Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda, CNPJ: 28.500.023/0001-84, foi contratada pela Unimed Federação Espírito Santo para realização de Pesquisa para mensurar a Satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Operadora Unimed Sul Capixaba, em conformidade com as orientações feitas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A Pesquisa seguirá as orientações previstas no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde”, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015”.

O Plano Amostral ora proposto, visa atender as orientações previstas pela ANS.

#### **Planejamento da pesquisa:**

##### **01 – Período previsto para realização da pesquisa:**

O período de realização previsto da pesquisa será de 09 a 20 de março de 2020.

##### **02 – Unidade de Análise, População e Estratos adotados:**

A unidade de análise são os clientes Unimed Sul Capixaba, titular ou não, maior de 18 anos, conforme item 3.2 do Documento Técnico (ANS). Foram excluídos das bases fornecidas pela Unimed Sul Capixaba, os cooperados e colaboradores da Unimed Sul Capixaba devido a vinculação que possuem a empresa, pois pode causar viés na análise da pesquisa.

Diante do exposto, tem-se que a população é composta por 65.506 clientes. Este número foi fornecido pela Unimed Sul Capixaba, por meio da base de dados dos clientes.

A população foi dividida em estratos para definição da amostra, seguindo as seguintes variáveis:

- Gênero;
- Faixa Etária;
- Município que reside;
- Tipo de Produto;
- Abrangência Geográfica;
- Segmentação do Produto.

Por meio disso as tabelas abaixo apresentam os estratos da pesquisa:



Tabela 2.1 – Gênero

Gênero	Nº De Clientes
Feminino	33.096
Masculino	32.410
<b>TOTAL</b>	<b>65.506</b>

Tabela 2.2 – Faixa Etária

Faixa Etária	Nº De Clientes
18 a 24 anos	8.403
25 a 34 anos	16.674
35 a 44 anos	15.884
45 a 59 anos	13.717
60 anos ou mais	10.828
<b>TOTAL</b>	<b>65.506</b>

Tabela 2.3 – Município que Reside

Município	Nº De Clientes
Alegre	2.147
Cachoeiro de Itapemirim	29.085
Castelo	4.938
Iconha	2.085
Marataízes	2.408
Venda Nova do Imigrante	20.506
Outros ES	1.346
Outros Fora do ES	2.991
<b>TOTAL</b>	<b>65.506</b>

Tabela 2.4 - Tipo de Produto

Tipo de Produto	Nº De Clientes
Coletivo Empresarial	53.291
Coletivo por Adesão	3.905
Individual Familiar	8.310
<b>TOTAL</b>	<b>65.506</b>

Tabela 2.5 - Abrangência Geográfica

Abrangência Geográfica	Nº De Clientes
Estadual	5.498
Grupo de Estados	284
Grupo de Municípios	35.232
Municipal	4.031
Nacional	20.461
<b>TOTAL</b>	<b>65.506</b>



Tabela 2.6 - Segmentação do Produto;

Segmentação do Produto	Nº De Clientes
Ambulatorial	11.290
AMBUL C/ HOSP C/ OBSTE	50.692
AMBUL C/ HOSP S/ OBSTE	2.700
Referencia	824
<b>TOTAL</b>	<b>65.506</b>

### 03 – Sistemas de referência

O sistema de referência a ser utilizado será a base de dados dos clientes da Unimed Sul Capixaba, contendo os dados necessários para realização da pesquisa, como Gênero, Faixa Etária, Tipo de Produto, Abrangência Geográfica, Segmentação do produto e Município que Reside.

### 04 – Parâmetros populacionais de interesse

Os parâmetros populacionais de interesse são os percentuais e a média quando houver contagem de frequências, relacionados a cada opção de resposta para cada um dos quesitos (perguntas) que compõem o questionário fornecido pela ANS no **ANEXO 01** do Documento Técnico (ANS).

### 05 – População amostrada

A população alvo é composta por **65.506** clientes ativos da Unimed Sul Capixaba, maiores de 18 anos, conforme item 3.2 do Documento Técnico (ANS). Por meio dessa população foi extraída uma **amostra de 600 clientes com erro amostral de 4.0% com um coeficiente de confiança de 95%**.

### 06- Tipo de coleta

As entrevistas serão realizadas por entrevistadores pelo método Telefônico Assistido por Computador e gravação, sendo eles devidamente treinados e com supervisão direta em tempo integral. Além da supervisão direta, a equipe técnica da Enquet, supervisionará todo trabalho a ser realizado e ouvirá as gravações. A coleta será realizada por meio de aparelho telefônico, aplicando-se o questionário elaborado e padronizado pela ANS.

### 07- Plano amostral

Para elaboração da pesquisa será utilizada a Metodologia Quantitativa, por meio do Método Amostragem Aleatória Estratificada, considerando como estratos Gênero, Faixa Etária, Tipo de Produto, Abrangência Geográfica, Segmentação do Produto e Município que Reside. Em cada estrato será extraída uma Amostra Aleatória Simples Proporcional ao tamanho de cada estrato e ponderado.

A pesquisa será estratificada, para possibilitar ouvir os clientes de cada um desses estratos.



07.1 – Distribuição percentual dos clientes entre os Tipo de Produto:

Tabela 7.1. Distribuição Percentual por Tipo de Produto.

Tipo de Produto	Distribuição Percentual (%)
Coletivo Empresarial	81,4
Coletivo por Adesão	6,0
Individual Familiar	12,7
<b>Total</b>	<b>100</b>

07.2 – Distribuição percentual dos clientes entre os Tipo de Produto por Gênero:

**Em relação ao gênero, 50,5% serão clientes do sexo feminino e 49,5% do sexo masculino.**

Tabela 7.2. Tipo de Produto por Gênero

Tipo de Produto	Gênero (%)		TOTAL(%)
	Masculino	Feminino	
Coletivo Empresarial	52,3	47,7	100
Coletivo por Adesão	38,0	62,0	100
Individual Familiar	36,5	63,5	100

07.3 – Distribuição percentual dos clientes entre os Tipo de Produto por Faixa Etária:

**Considerando a faixa etária, 12,8% dos clientes a serem entrevistados terão idade entre 18 e 24 anos, 25,5% entre 25 e 34 anos, 24,2% idade entre 35 e 44 anos, 20,9% idade entre 45 e 59 anos e 16,5% com idade igual ou superior a 60 anos.**

Tabela 7.3. Tipo de Produto por Faixa Etária

Tipo de Produto	Faixa Etária (%)					TOTAL (%)
	18 a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 59 anos	60 anos +	
Coletivo Empresarial	12,9	27,2	26,0	20,7	13,2	100
Coletivo por Adesão	10,5	23,9	23,2	23,8	18,6	100
Individual Familiar	13,2	15,2	13,7	21,0	36,9	100



07.4 – Distribuição percentual dos clientes entre os Tipo de Produto por Município que Reside:

**Considerando os Município, 3,3% dos clientes a serem entrevistados são de Alegre, 44,4% são de Cachoeiro de Itapemirim, 7,5% são de Castelo, 3,2% são de Iconha, 3,7% são de Marataízes, 4,6% são de Venda Nova do Imigrante, 31,3% Outros ES e 2,1% Outros Fora do ES. Observa-se que a predominância dos beneficiários da Unimed Sul Capixaba reside no Município de Cachoeiro de Itapemirim.**

Tabela 7.4. Tipo de Produto por Município que Reside

Tipo de Produto	Município que Reside (%)								TOTAL (%)
	Alegre	Cachoeiro de Itapemirim	Castelo	Iconha	Marataízes	Venda Nova do Imigrante	Outros ES	Outros Fora do ES	
Coletivo Empresarial	3,1	41,4	7,8	3,7	3,4	5,4	33,1	2,2	100
Coletivo por Adesão	6,5	44,5	6,0	0,6	5,5	1,3	34,8	0,8	100
Individual Familiar	2,9	63,8	6,5	0,9	4,8	1,0	18,4	1,7	100

07.5 – Distribuição percentual dos clientes entre os Tipo de Produto por Abrangência Geográfica:

**Em relação a Abrangência Geográfica, 8,4% serão clientes Estadual, 0,4% Grupo de Estados, 53,8% Grupo de Municípios, 6,2% Municipal e 31,2% Nacional.**

Tabela 7.5. Tipo de Produto por Abrangência Geográfica

Tipo de Produto	Abrangência Geográfica (%)					TOTAL (%)
	Estadual	Grupo de Estados	Grupo de Municípios	Municipal	Nacional	
Coletivo Empresarial	8,5	0,5	57,1	7,0	26,8	100
Coletivo por Adesão	19,5	0,0	36,5	7,5	36,6	100
Individual Familiar	2,3	0,0	40,4	0,2	57,1	100



07.6 – Distribuição percentual dos clientes entre os Tipo de Produto por Segmentação do Produto:

**Em relação a Segmentação do Produto, 17,2% serão clientes Ambulatorial, 77,4% AMBUL C/ HOSP C/ OBSTE, 4,1% do AMBUL C/ HOSP S/ OBSTE e 1,3% Referencia.**

Tabela 7.6. Tipo de Produto por Segmentação do Produto

Tipo de Produto	Segmentação do Produto (%)				TOTAL(%)
	Ambulatorial	AMBUL C/ HOSP C/ OBSTE	AMBUL C/ HOSP S/ OBSTE	Referencia	
Coletivo Empresarial	21,2	78,2	0,0	0,6	100
Coletivo por Adesão	0,0	96,1	0,0	3,9	100
Individual Familiar	0,0	63,3	32,4	4,3	100

#### 08 - Efeito do desenho:

Após a coleta dos dados, se forem constatadas alterações nas proporcionalidades dos segmentos Tipo de Produto Contratado (Plano), Gênero, Faixa Etária, Município que reside e Tipo de Produto, serão feitas correções destas proporções, garantindo desta maneira a inferência. Sendo as mesmas explicitadas no relatório final.

#### 09– Estimadores utilizados e erros amostrais:

Os estimadores que serão utilizados são os percentuais e a média, no que couber, relacionados a cada uma das opções de resposta para cada quesito (pergunta) que compõem o questionário fornecido pela ANS no Anexo I do Documento Técnico. Estes estimadores serão calculados para cada opção de resposta, por meio do quociente entre o número de clientes que escolheram determinada opção e o número de clientes da amostra.

#### 10- Seleção da amostra

O sorteio das unidades amostrais dentro de cada estrato foi feito utilizando-se sorteio aleatório de clientes, representando todos os estratos, definidos anteriormente.

#### 11- Procedimentos para os erros não amostrais:

Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, na coleta dos dados, nos registros destes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificadas e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.



As principais fontes de erros não-amostrais são: Definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, listagens de dados incorretas, não resposta, instrumento de coleta de dados, erros na coleta de dados, entrevistadores, entrevistados, processamento, análise, interpretação.

Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe por parte da Enquet uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como:

01 – Utilização de arquivos de dados dos clientes atualizados;

02 – Utilização de Recursos Humanos adequados e devidamente treinados para aplicação dos questionários;

03 – As análises serão feitas por mão-de-obra qualificada;

04 – Haverá verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno em tempo real.

#### **12 - Sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo**

A pesquisa será realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. Haverá verificação por amostragem da veracidade e qualidade das entrevistas, através de Sistema automatizado, próprio da Enquet, das entrevistas feitas, em tempo real, checando qualidade e cumprimento de cotas, todo trabalho será supervisionado pela equipe técnica da Enquet.

#### **13 – Perguntas adicionais**

É possível, de acordo com o Documento Técnico para a realização da pesquisa, no item 2 – O questionário a ser aplicado, o acréscimo de perguntas, desde que feitas ao final das perguntas básicas. Assim, a Unimed Sul Capixaba acrescentou 06 perguntas, cujo processamento e análise será feito à parte, por não seguir os critérios estatísticos previsto nesta Nota Técnica que se aplicam exclusivamente ao questionário padrão da ANS.

No questionário a ser anexado a esta Nota Técnica, o questionário segue completo, no entanto a análise destas perguntas será encaminhada em separado apenas para a Operadora Sul Capixaba.



**14 – Estatístico Responsável:**

*Roger Bernardo Lopes*

Roger Bernardo Lopes  
CONRE Nº 10.634 – 6º Região – CONRE-(MG/ES)

*Maria Célia Bassetti*

Maria Célia Bassetti  
Diretora  
Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda  
CNPJ: 28.500.023/0001-84

## ANEXO 3: Tratamento para Segurança da Informação





### Controles Internos e Sigilo das Informações

**Controles Internos:**  
Pesquisa realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. As entrevistas foram realizadas no ambiente físico da Empresa, com instalações específicas e adequadas, entrevistadores treinados, verificação automática via sistema próprio da Enquet para checagem das cotas de acordo com o Plano Amostral em tempo real e ainda checagem da veracidade e qualidade de todo o trabalho com escuta das entrevistas após realização das mesmas.  
Todo o trabalho foi supervisionado em tempo integral pela equipe técnica da Enquet.

**Sigilo das Informações:**  
A Enquet possui área de Tecnologia da Informação própria nas instalações da Empresa, com dados estruturados e organizados por áreas, sistema de senhas de acesso específicas para cada funcionário e de acordo com sua área. Os entrevistadores recebem as suas cotas de entrevistas a serem feitas via sistema que grava automaticamente as entrevistas. Os dados coletados são digitados no próprio sistema. Apenas a coordenação de campo e a área de TI tem acesso a estas informações.  
A empresa possui Anti-vírus, backup automático diário no servidor interno e backup externo feito a cada 15 dias e guardado na residência de um Diretor.

6

## ANEXO 4 – Termos de Responsabilidade

Página 1 de 2 – Termo de Responsabilidade do Instituto de Pesquisa:



### TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA

Eu, Roger Bernardo Lopes, (TEL) 27- 99965-4163, EMAIL: roger@enquet.com.br, inscrito no CPF sob o N° 151.169.747-40, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional N° 10.634, 6ª Região - CONRE-(MG/ES) sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora Unimed Sul Capixaba, registrada sob o N° 320706 na Agencia Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder a pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejou a adoção das seguintes medidas de adequação:
  - Não foram observados fatos relevantes que ensejassem medidas de adequação, ficando dentro da margem de erro possíveis adequações.
- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

*Roger Bernardo Lopes*

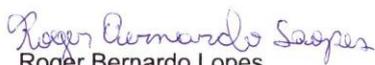
1

Av. Des. Ferreira Coelho, 310 - Art's Center - 3º andar - Praia do Suã - Vitória - ES - 29.050-280 - (27)3324-1467 - enquet@enquet.com.br



- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Vitória, 23 de abril de 2020.



Roger Bernardo Lopes

Estatístico - Registro Profissional no CONRE-MG/ES N°10.634 – 6ª Região

## Termo de Responsabilidade da Operadora

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



### TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Eu, Leandro Baptista Pinto, telefone: 28 2101-6252, e-mail: leandro@unimedsulcapixaba.coop.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 082.292.057-36, representante da operadora UNIMED SUL CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO, registrada sob o nº 320706 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- O Relatório Final com os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Cachoeiro de Itapemirim-ES; 12 de maio de 2020.



**Leandro Baptista Pinto**  
**Diretor Presidente**

www.unimedsulcapixaba.coop.br  
Av. Francisco Lacerda de Aguiar, 46 - Gilberto Machado  
29303-300 - Cachoeiro de Itapemirim, ES  
T. (28) 2101-6255

 Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

ANS - nº 32070-6

ANEXO 5 - Atestado de Capacidade Técnica do Auditor:

Página 1 de 2



**Atestado de Capacidade Técnica**

Atestamos para os devidos fins, que o Sr. **Fernando Jorge Bortoletto**, RG 13.299.231-0 e CPF 049.142.458-25, detém qualificação técnica para atuar na prestação de serviços de auditoria independente para projetos de Pesquisa de Satisfação de Clientes, pois, enquanto integrante do quadro de consultores do **Instituto da Qualidade** entre os anos de 2005 e 2013 foi um profissional que teve envolvimento em atividades como captura de briefing e apresentação de proposta técnica e comercial, definição de amostras estatísticas, acompanhamento da aplicação de pesquisas quantitativas, aplicação de entrevistas em profundidade e conferência de resultados, não havendo nada que o desabone.

São Paulo, 27 de Março de 2018.



**Instituto da Qualidade Consultoria Empresarial Ltda**

ROBERTO LOPES LEME  
INSTITUTO DA QUALIDADE  
SÓCIO - DIRETOR



**ANEXO 6: Print Screen da tela exibindo o documento que dá acesso aos arquivos da gravação das entrevistas.**

Banco de Dados RESPONDENTES - ANS Sul Capixaba - Excel

	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH
1	Você utili	Como voc	Você utili	Como voc	Você utili	Como voc	Sexo	Faixa etár	Município	Tipo de cc	Tipo de pl	Segmenta	Abrangên	Anexar arquivo de gravação de áudio			
2	Sim	2 Bom	Não	Sim	1 Muito b	M	18 a 24 an	Cachoeiro	INDIVIDU	Unimed FI	Ambulato	Nacional		<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
3	Sim	2 Bom	Sim	2 Bom	Sim	2 Bom	M	18 a 24 an	Iconha	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Nacional	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
4	Não		Não		Não		M	18 a 24 an	Venda No	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
5	Não		Não		Não		M	18 a 24 an	Cachoeiro	INDIVIDU	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
6	Não		Não		Não		M	25 a 34 an	Outros Fo	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
7	Sim	Muito bor	Sim	Muito bor	Não		M	18 a 24 an	Outros do	COLETIVO	Unimed FI	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
8	Não		Sim	Bom	Sim	Bom	M	60 anos +	Venda No	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Nacional	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
9	Sim	Muito bor	Não		Não		M	25 a 34 an	Venda No	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Nacional	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
10	Não		Sim	Muito bor	Sim	Muito bor	M	25 a 34 an	Venda No	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Estadual	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
11	Não		Não		Não		M	25 a 34 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
12	Sim	Bom	Sim	Bom	Não		M	45 a 59 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Nacional	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
13	Sim	Bom	Não		Sim	Bom	F	18 a 24 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
14	Não		Sim	Muito bor	Sim	Muito bor	F	35 a 44 an	Outros do	COLETIVO	Unimed FI	Ambulato	Municipal	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
15	Não		Sim	Bom	Sim	Bom	M	45 a 59 an	Iconha	COLETIVO	Unimed FI	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
16	Sim	Bom	Não		Não		M	25 a 34 an	Outros do	COLETIVO	Unimed FI	Ambulato	Municipal	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
17	Sim	Bom	Sim	Bom	Sim	Bom	M	18 a 24 an	Outros do	INDIVIDU	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
18	Sim	Muito bor	Não		Não		F	18 a 24 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
19	Não		Não		Não		M	35 a 44 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
20	Não		Não		Sim	Muito bor	M	35 a 44 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
21	Não		Não		Sim	Muito bor	M	60 anos +	Outros do	COLETIVO	Unimed FI	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
22	Não		Não		Não		M	35 a 44 an	Outros do	COLETIVO	Unimed FI	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			
23	Não		Não		Não		M	35 a 44 an	Outros do	COLETIVO	Não soubi	Ambulato	Grupo de	<a href="http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f">http://pesquisa.enquet.com.br/wp-content/uploads/gravity_forms/180-9720f</a>			

Realização:

## **FJB Gestão Estratégica e Auditoria**



Alameda Terracota, 215 - Cerâmica, São Caetano do Sul – SP



(11) 997-363-270



fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br



fjbgestao.com.br

**Copyright © 2020 de FJB Gestão Estratégica e Auditoria.**

Todos os direitos reservados. Este Relatório de Auditoria ou qualquer parte dele não pode ser reproduzido ou usado de forma alguma sem autorização expressa, por escrito, do autor ou editor. O direito autoral está regulamentado pela Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98) e protege as relações entre o criador e quem utiliza suas criações estando divididos, para efeitos legais, em direitos morais e patrimoniais.