Relatório e Parecer de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Unimed Araguaia 2020

AzulMiner

Unimed Araguaia

Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação de clientes realizada pela Unimed Araguaia através da Télix Comunicações Ltda, assegurando a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Na auditoria serão verificados os seguintes itens :

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;

c) Fidedignidade das respostas;

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

Metodologia

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

1) Checagem se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.

2) Checagem da aleatoriedade e canal de contato através do confronto entre

   i. listagem clientes Unimed Araguaia
   ii. banco de dados com os entrevistados pelo Instituto de Pesquisa
   iii. gravação das entrevistas : checagem de 30% das entrevistas para 3 perguntas selecionadas aleatoriamente : P1, P4 e P6.

Áudios

Metodologia

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Unimed Araguaia e se não houve algum tipo de concentração (região, sexo,...).

c) Fidedignidade das respostas

Audição de 30% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P1, P4 e P6) com o banco de dados.

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P1, P4 e P6) para confronto dos resultados e análise das conclusões.

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

- Checagem se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.

  - Constatado que todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado. Anexo I.

- Através da listagem fornecida pela Unimed Araguaia, relação e gravação de pesquisados pela Télix Comunicações Ltda checou-se se a aleatoriedade e canal de contato.

  - Comparando a relação original da Unimed Araguaia com a de entrevistados pela Télix Comunicações Ltda constatou-se que houve aleatoriedade na seleção dos entrevistados. Foram ouvidas 30% das ligações onde constatou-se que o questionário planejado foi aplicado.

✓ **Constatada aderência da pesquisa ao escopo do planejamento**

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

- Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Unimed Araguaia e se não houve algum tipo de concentração (região, sexo,...).

  - Todos os entrevistados constavam na lista original da Unimed Araguaia. Batimento dos ID´s dos entrevistados versus base original.

  - Através de audição de 30% das ligações constatou-se que o entrevistado era a mesma pessoa que constava no banco de dados de entrevistados e da listagem original fornecida pela Unimed Araguaia.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados**

c) Fidedignidade das respostas

- Audição de 30% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P1, P4 e P6) com o banco de dados.
  - Todos as respostas bateram em 100% com os dados que constavam do banco de dados de respostas.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade das respostas**

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

- Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P1, P4 e P6) para confronto dos resultados e análise das conclusões.

  - Antes do processamento das respostas houve a ponderação da base de dados pelas variáveis sexo e faixa etária. Todas as respostas e tabelas bateram em 100% com os resultados do relatório.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade do relatório da pesquisa**

Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Araguaia realizada pela Télix Comunicações Ltda em maio de 2020, obedeceu o escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a constatação é que não houve fraude na aplicação da mesma.

Os resultados apresentados refletem a satisfação do cliente dentro dos parâmetros de erros e intervalo de confiança estabelecido pelo Responsável Técnico.

Daniel Hirayama – AzulMiner
CNPJ : 21.061.768/0001-45
Bacharel em Estatística – Unicamp
MBA em Marketing - ESPM
Professor Pós Graduação Estatística – FMU

Anexo I - Questionário

QUESTÕES DA PESQUISA

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?

Sempre / A maioria das vezes / Às vezes / Nunca / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) não tenha buscado cuidados em saúde nos últimos 12 meses.

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?

Sempre / A maioria das vezes / Às vezes / Nunca / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) não tenha necessitado de atenção imediata (urgência ou emergência) nos últimos 12 meses.

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?

Sim / Não

Anexo I - Questionário

4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Muito bom / Bom / Regular /Ruim / Muito ruim / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) não tenha buscado atendimento nos últimos 12 meses.

5) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo aplicativo de celular, site na internet)?

Muito bom / Bom / Regular / Ruim /Muito ruim / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) nunca tenha acessado a lista de prestadores de serviços.

Anexo I - Questionário

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?

Muito bom / Bom / Regular / Ruim / Muito ruim / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) não tenha buscado atendimento através dos canais disponibilizados pela operadora.

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

SIM / NÃO / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) não tenha realizado nenhuma reclamação nos últimos 12 meses.

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom / Bom / Regular / Ruim / Muito ruim / Não se aplica

Esclarecer: Opção -"NÃO SE APLICA" deve ser utilizada caso o Senhor(a) nunca tenha preenchido ou enviado documentos ou formulários para a operadora.

Anexo I - Questionário

C) AVALIAÇÃO GERAL

9) Como você avalia seu plano de saúde?

Muito bom / Bom / Regular / Ruim / Ruim Muito

10) Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria / Recomendaria / Recomendaria com Ressalvas / Não recomendaria