Parecer de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Unimed Araguaia

2021

Objetivo

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

Material Solicitado

Para desenvolvimento do trabalho de auditoria foi solicitado junto a empresa responsável pela pesquisa os seguintes materiais:

1) Questionário utilizado
2) Todos os Áudios da pesquisa
   a) Entrevistas realizadas
   b) Recusa do beneficiário em responder as entrevistas
   c) Entrevistas incompletas
   d) Impossibilidade de localização do beneficiário
   e) Outras situações
3) Relatório e nota técnica da pesquisa
4) Base de beneficiários fornecida pela operadora
5) Base de resposta (banco de dados das entrevistas)
6) Planilhas e áudios para o controle da qualidade e ações fraudulentas.

Todos os materiais foram manipulados apenas pelo auditor e todo o material com identificação dos beneficiários (2, 4 e 5) foi blindado com senhas (item 4u do documento técnico).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1.Análise do questionário para checagem de sua conformidade.
O questionário utilizado é exatamente o que consta no Anexo V e I do documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da ANS. Portanto, está em conformidade com a diretriz da ANS.

a2.Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se o questionário foi aplicado na sua totalidade.

O questionário foi aplicado na sua totalidade cobrindo a) consentimento do beneficiário no caso de utilização de equipamentos de gravação de voz; b) o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior; c) O entrevistado foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS; d) não houve incentivos e/ou brindes aos beneficiários (itens 4h, 4n, 4o, 4q do documento técnico da ANS).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a3.Análise da data de criação dos áudios.
Todos os arquivos de áudio foram criados entre 08/01/21 a 25/01/21, período de realização das entrevistas. Esse período está em conformidade com a diretriz da ANS para o ano base de 2020 (item 4b do documento técnico).

a4.Conforme tabela abaixo na coluna Qde Amostrada foram verificados os áudios para checagem se os status que constavam na planilha correspondiam a realidade.

Status de Contato	Qde	Qde amostrada
a) Questionário Concluído	426	65
b) Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	118	18
c) Pesquisa Incompleta	11	11
d) Não foi possível localizar o beneficiário	877	88
e) Outros (Beneficiário Falecido)	2	2
Total	**1.434**	**184**

Após análise dos áudios foi constatado que os status refletiam a realidade (item 4l e 4t do documento técnico).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a5.Checagem dos áudios de controle de qualidade e ações anti-fraude: 3% com menor tempo de duração e checagem dos demais 17%.

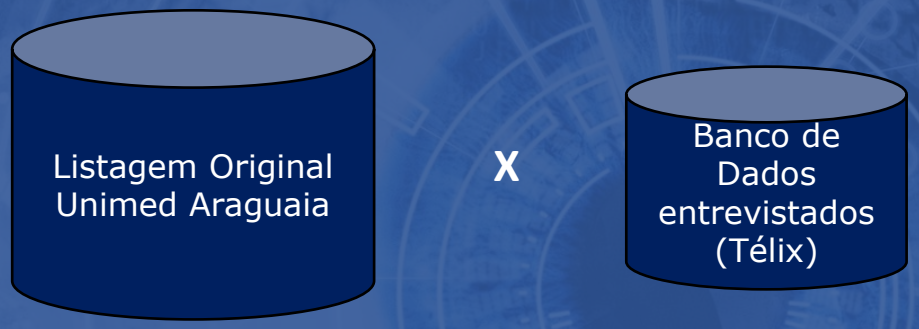
Dado o critério de checagem de 20% das ligações telefônicas pela empresa de pesquisa foi verificado a aleatoriedade de 17% das entrevistas e a seleção de 3% das entrevistas de menor duração (item 4v do documento técnico)..

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

Síntese

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

b1.Batimento da base de pesquisados versus arquivo original dos beneficiários.



Batimento dos CCO´s dos entrevistados versus base original – nomes bateram em 100%.

b2.Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se o respondente constava na lista de beneficiários.
Todos os respondentes constavam na lista original de beneficiários da operadora.

✓ Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados

Síntese

c) Fidedignidade das respostas;

Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se os dados do arquivo de respostas estavam corretos.
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

Processamento do banco de dados das entrevistas.
Ponderação e processamento do banco de dados das respostas, gerando as estatísticas descritivas confrontando com os dados do relatório. Todas as respostas e tabelas bateram em 100% com os dados do relatório.

✓ Constatada aderência a fidedignidade do relatório da pesquisa

Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Araguaia realizada pela Télix Comunicação LTDA em janeiro de 2021, 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

Declaração

A AzulMiner (DANIEL HIRAYAMA ME, CNPJ 21.061.768.0001-45), declara que o estatístico Daniel Hirayama, responsável pela AUDITORIA da Pesquisa de Satisfação da operadora Unimed Araguaia cumpre os requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, em quaisquer das seguintes situações:

a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela execução da auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;

d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;

e) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente e a operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao Responsável Técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;

Declaração

f) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

g) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente;

h) No caso de a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ter sido planejada e/ou executada por pessoa física ou jurídica contratada pela operadora, os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam;

i) No caso auditoria independente realizada por pessoa jurídica os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da empresa contratada realizar a auditoria independente;

j) Os auditores das Entidades Acreditadoras homologadas pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;

Ratificamos que não existe conflito de interesses, seja no momento da contratação, seja durante todo o tempo de prestação de seus serviços, de acordo com os requisitos de independência estabelecidos no Documento Técnico da ANS para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde.