

**RELATÓRIO DA
AUDITORIA INDEPENDENTE**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DA
UNIMED NORTE CAPIXABA (ES)
2019**

**AUDITOR: PAULO CESAR ZANELATO
VILA VELHA (ES)**

I – Sobre a pesquisa:

Trata-se de pesquisa quantitativa para mensurar a satisfação dos beneficiários da Unimed Norte Capixaba (ES) com o serviço prestado por essa operadora, conforme requisitos e diretrizes estipulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A pesquisa foi realizada no período de 30 de Janeiro a 18 de Março de 2019 pela empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda - EPP, situada na Rua Acyr Guimarães, nº 436 - Cjs. 401 a 404 - Água Verde - Curitiba - PR, CEP:80240-230.

Responsável técnico pela pesquisa: Priscila Alves Batista – Profissional de Estatística registrada no CONRE sob nº 9408-A.



II – Sobre a realização da auditoria independente:

A presente auditoria foi realizada no período de 01 a 08 de abril de 2019 e, seguindo as recomendações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, se assegurou de:

- Receber da operadora e avaliar todos os dados, informações e condições necessárias para o efetivo desempenho na prestação de seus serviços;
- Realizar a auditoria dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área;
- Conferir a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Pcf.

III – Identificação do auditor independente:

Auditor: Paulo Cesar Zanellato

- ✓ Mestre em Gestão Internacional (Sibe - Alemanha), Mestre em Gestão Empresarial (FGV/RJ), Especialista em Qualidade e Produtividade (UFES/ES) e Engenheiro Mecânico (UFES/ES).
- ✓ Professor de pós-graduação e graduação da Universidade Vila Velha (UVV) desde 2002 nas áreas de Gestão Estratégica, Metodologia de Pesquisa, Engenharia da Qualidade, Engenharia Econômica, Administração, Empreendedorismo, Custos e Estatística.
- ✓ Endereço: Rua Rosa, nº 134 – Jardim Colorado - Vila Velha (ES)
CEP 29104-610.
- ✓ Contatos: (27) 99994-9244 / pzanellato@uvv.br



IV – Metodologia da auditoria independente:

A metodologia empregada para realização da presente auditoria, conforme recomendações da ANS, foi pautada por:

- Verificação da aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- Verificação da fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- Verificação da fidedignidade das respostas;
- Verificação da fidedignidade do relatório da pesquisa.

V – Resultados da auditoria independente:

- ❑ Verificação da aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:
 - Foi realizada uma análise de aderência entre os seguintes documentos recebidos da empresa Zoom Agência de Pesquisas:
 - ✓ Nota Técnica de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários contendo: Plano amostral, Questionário da pesquisa e Termo de responsabilidade técnica;
 - ✓ Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários contendo: Introdução, Metodologia, Perfil da Amostra, Atenção à saúde, Canais de atendimento, Avaliação geral, Estatísticas e Conclusões.

Pcf.

V – Resultados da auditoria independente:

- ❑ Verificação da fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista:
 - Para realização da pesquisa, conforme Nota Técnica, foi extraída uma amostra de 400 clientes com erro amostral de 4,9% e coeficiente de confiança de 95%. Para verificação da aplicação da pesquisa, a auditoria fez uma amostragem aleatória de 200 beneficiários (50% da amostra total) para realizar a conferência das respostas gravadas e respectiva aplicação do questionário.
 - Foi constatado, por meio do acompanhamento das gravações das entrevistas por contato telefônico, que os beneficiários da amostra aleatória participaram da pesquisa.

Pcf.

V – Resultados da auditoria independente:

☐ Verificação da fidedignidade das respostas:

- A partir dos dados da Nota Técnica de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários e dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários disponibilizados pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, a auditoria replicou os dados em outra planilha eletrônica e repetiu o processamento estatístico para verificar a exatidão das respostas.
- Foi constatado, após reproprocessamento dos dados estatísticos, que não foi encontrada nenhuma divergência em relação aos resultados apresentados pela empresa Zoom Agência de Pesquisas.

Pcf.

V – Resultados da auditoria independente:

- ❑ Verificação da fidedignidade do relatório da pesquisa.
 - A partir do relatório da pesquisa elaborado pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, foi verificado se os itens pesquisados estão em conformidade com as recomendações da ANS.
 - Foi constatado que as exigências da ANS foram plenamente atendidas na composição da apresentação do relatório da pesquisa.
 - Foi verificado que a apresentação das respostas foi feita de forma tabular e também gráfica, seguindo princípios técnicos estatísticos e permitindo um entendimento adequado das respostas.

Pcf.

VI – Conclusão:

- ✓ A partir dos dados disponibilizados pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, constatou-se a plena aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- A partir de verificação das gravações dos contatos telefônicos, constatou-se que, de fato, a empresa Zoom Agência de Pesquisas realizou as entrevistas planejadas no plano amostral;
- A partir da conferência dos dados estatísticos, constatou-se que o relatório da pesquisa da empresa Zoom Agência de Pesquisas foi adequadamente realizado;
- A partir da verificação do relatório da pesquisa, constatou-se que as exigências da ANS foram plenamente atendidas.

Pcf.

VI – Conclusão:

A partir das constatações de cumprimento dos parâmetros da contratante Unimed Norte Capixada (ES), pode-se concluir que a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Unimed Norte Capixaba (ES) 2019 foi realizada adequadamente pela empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda e que seguiu rigorosamente as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



Paulo Cesar Zanellato

Auditor Independente