

I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

IDSS 2021 (ANO BASE 2020)

08 de março de 2021

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED NORTE PIONEIRO

Dados da Operadora

Razão Social: UNIMED NORTE PIONEIRO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registro ANS: 366064

CNPJ: 78.953.023/0001-08

Nome Fantasia: UNIMED NORTE PIONEIRO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Modalidade: Cooperativa Médica

Observação: A empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda, responsável pela realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários dos Planos de Saúde Unimed Norte Pioneiro, pôde seguir os requisitos e diretrizes estabelecidos no Documento Técnico do ano-base 2019 disponibilizado no portal eletrônico da ANS, dado que a pesquisa foi realizada a partir de 31 de julho/2020, mas antes da disponibilização de nova versão do Documento Técnico (ano-base 2020), publicado em 11 de dezembro/2020. Logo, o processo de auditoria também seguiu os requisitos e diretrizes estabelecidos no Documento Técnico do ano-base 2019.

I – DEFINIÇÕES GERAIS DA AUDITORIA

Tipo de atividade de controle: Auditoria independente

Objetivo da auditoria: Verificar se a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED NORTE PIONEIRO – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)”, realizada sob responsabilidade da empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela

Unimed Norte Pioneiro - Cooperativa de Trabalho Médico, atendeu as etapas da pesquisa de maneira segura e adequada conforme os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) estipulados no DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE (ANS, 2019).

Independência: Certifica-se que a auditora independente não teve qualquer relação com a área a ser auditada, declarando a inexistência de conflito de interesses.

Objetividade: A auditora se apoiou em fatos e evidências que permitam o convencimento plausível da realidade ou a veracidade dos fatos, permitindo a emissão de opinião com bases consistentes.

Processo documentado: Foi assegurada a revisão e organização das evidências obtidas conforme item II.

II - MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

1. Materiais Utilizados No Processo De Auditoria

Foram utilizados os seguintes materiais para processo de auditoria, sendo que todos os materiais foram elaborados pela empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda.

- Gravações das ligações realizadas para coleta de dados;
- Banco de dados estruturado;
- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com os resultados da pesquisa;
- Termo de Responsabilidade

2. Análise dos Requisitos E Diretrizes Para A Elaboração Da Pesquisa

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Capítulo 3 do Documento Técnico Para A Realização Da

Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2019):

- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência;
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.

3. Relatório Final Com Os Resultados Da Pesquisa

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Item 3.1 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2019):

- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência;
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de

desenho (def);

- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

4. Relatório Final Com Os Resultados Da Pesquisa

Em relação ao relatório final, também foram verificados em uma primeira etapa se este contém os seguintes elementos mínimos, além da análise da qualidade, coerência e consistência de cada elemento pontuado, conforme especificações declaradas no Item 3.3 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2019):

- A identificação do responsável técnico da pesquisa;
- O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa;
- Descrição da população amostrada;
- Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
- Taxa de respondentes;
- Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;
- Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário;
- Conclusões sobre a pesquisa.

Em uma segunda etapa, os dados foram processados para análises em um processo independente afim de comparação e homologação dos resultados da etapa de auditoria independente com os resultados disponíveis do relatório final.

Constatação da auditoria: Não foram constatadas irregularidades na pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED NORTE PIONEIRO – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)” em qualquer etapa ou item da pesquisa.

Conclusões: Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa “PESQUISA

DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED NORTE PIONEIRO – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)”, realizada com clientes da Unimed Norte Pioneiro - Cooperativa de Trabalho Médico com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os meses de agosto a setembro de 2020 sob responsabilidade da empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Norte Pioneiro - Cooperativa de Trabalho Médico foi realizada dentro dos requisitos e diretrizes estipulados no "DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE" da ANS (2019). O parecer, portanto, é favorável.

A handwritten signature in black ink, reading "Andressa Kutschenko Nahas", is written over a horizontal line.

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável