

## **I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE**

**IDSS 2024 (ANO BASE 2023)**

**20 de março de 2024**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE  
UNIMED DE PARANAÍ**

### **Dados da Operadora**

Razão Social: UNIMED DE PARANAÍ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registro ANS: 320862

CNPJ: 81.076.069/0001-09

Nome Fantasia: UNIMED DE PARANAÍ

Modalidade: Cooperativa Médica

### **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 DE PARANAÍ – IDSS 2024 (ANO BASE 2023)”, 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 de Paranavaí 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, 2020).

**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, 2020):

- Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada;
- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);

- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs automatizados ou e-mail etc.;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral 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. Coleta dos Dados e Condução da Pesquisa**

Foi verificado se a condução da pesquisa e a coleta dos dados seguiram as 23 diretrizes descritas no Capítulo 4 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020). Destacam-se os itens:

- Empresa responsável pela pesquisa: Zoom Agência de Pesquisas Ltda

b) Período de realização da pesquisa: A coleta de dados foi realizada entre os dias 29 de janeiro e 27 de fevereiro de 2024, portanto dentro do período estipulado;

h) Consentimento explícito pelos entrevistados: Os entrevistados autorizaram o consentimento explícito pela gravação de voz;

l) Definição da quantidade de vezes que um beneficiário foi abordado e considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário” e justificativa: A definição e justificativa foram consistentes e descritas no Relatório: *“Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio A qualidade do mailing de beneficiários da Unimed Paranavaí possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.”*;

n) Informações para o entrevistado acerca de todas as condições e características que envolvem a

Pesquisa e ciência de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior: A operadora utilizou o texto sugerido no Anexo V do Documento técnico para abordar o beneficiário que contam as condições e ciência;

o) Informações para o entrevistado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS: A operadora utilizou o texto sugerido no Anexo V do Documento técnico para abordar o beneficiário que contam estas informações;

q) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados: Não foram identificadas quaisquer espécies de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;

t) Identificação e classificação de cada beneficiário da amostra abordado pelo Código de Controle Operacional (CCO): Os beneficiários foram identificados pelo CCO e classificados da seguinte forma:

i) Questionário concluído;

ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;

iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário;

iv) Não foi possível localizar o beneficiário;

v) Outros

As estatísticas apuradas nesta alínea (t) também constam no Relatório e na Nota Técnica;

u) Adoção de medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados: A empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda afirma na Nota Técnica e no Relatório que segue política de segurança e código de ética, sendo que *“todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independentemente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa; não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais; devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa”*. Além disso, *“as gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall. A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall Pfsense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado”*. Adicionalmente, no contrato de prestação de serviços de auditoria independente, constou-se item específico quanto à confidencialidade dos dados.

v) Previsão e descrição na Nota Técnica das medidas adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, de forma a minimizar seus impactos nos dados coletados e na qualidade da pesquisa: A empresa Zoom Agência de Pesquisas Ltda afirma em seu Relatório que “*o controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas*”.

#### **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, de acordo com especificações apresentadas no Capítulo 5 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020):

- a) Razão social da operadora e registro junto à ANS;
- b) Objetivo da pesquisa e público-alvo do relatório da pesquisa;
- c) A identificação do Responsável Técnico da pesquisa – profissional com formação acadêmica em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE;
- d) O nome da empresa responsável pela coleta dos dados e da elaboração do Relatório contendo os resultados da pesquisa;
- e) Identificação do auditor independente;
- f) Descrição do universo amostral (informar nº de beneficiários com mais de 18 anos);
- g) Os resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora, bem como as justificativas técnicas embasando a decisão de elaboração da pesquisa;
- h) Descrição da população amostrada;
- i) Descrição do tipo de amostragem escolhida e se foi considerado algum tipo de diferenciação referente à representatividade da amostra, bem como a devida justificativa técnica;
- j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do planejamento da pesquisa, período de realização das entrevistas (a partir de julho do ano-base) e descrição do grupo pesquisado;
- k) Forma de coleta de dados, se presencial ou à distância;
- l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, e se estas foram utilizadas, enumerando as ações corretivas adotadas;
- m) Taxa de respondentes - correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa;

- n) A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário”;
- o) Tabela contendo as estatísticas relacionadas à quantidade de beneficiários da amostra classificados;
- p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico;
- q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico; e
- r) 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 DE PARANAÍ – IDSS 2024 (ANO BASE 2023)” 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 DE PARANAÍ – IDSS 2024 (ANO BASE 2023)”, realizada com clientes da Unimed de Paranavaí Cooperativa de Trabalho Médico com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 29 de janeiro e 27 de fevereiro de 2024 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 de Paranavaí 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 (2020). O parecer, portanto, é favorável.

---

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável