



Unimed 
São Carlos

AUDITORIA INDEPENDENTE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS – RELATÓRIO TÉCNICO
METODOLOGIA**

Abril/2022





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS.....	3
2. METODOLOGIA.....	6
3. ANEXO I – Declaração de Inexistência de Vínculo.....	11

1

INTRODUÇÃO E OBJETIVOS



INTRODUÇÃO



O presente documento trata-se do relatório de Auditoria Independente, exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a instrução Normativa DIDES 68/2017 e suas alterações ¹.

¹ Conforme consta no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS (2020).

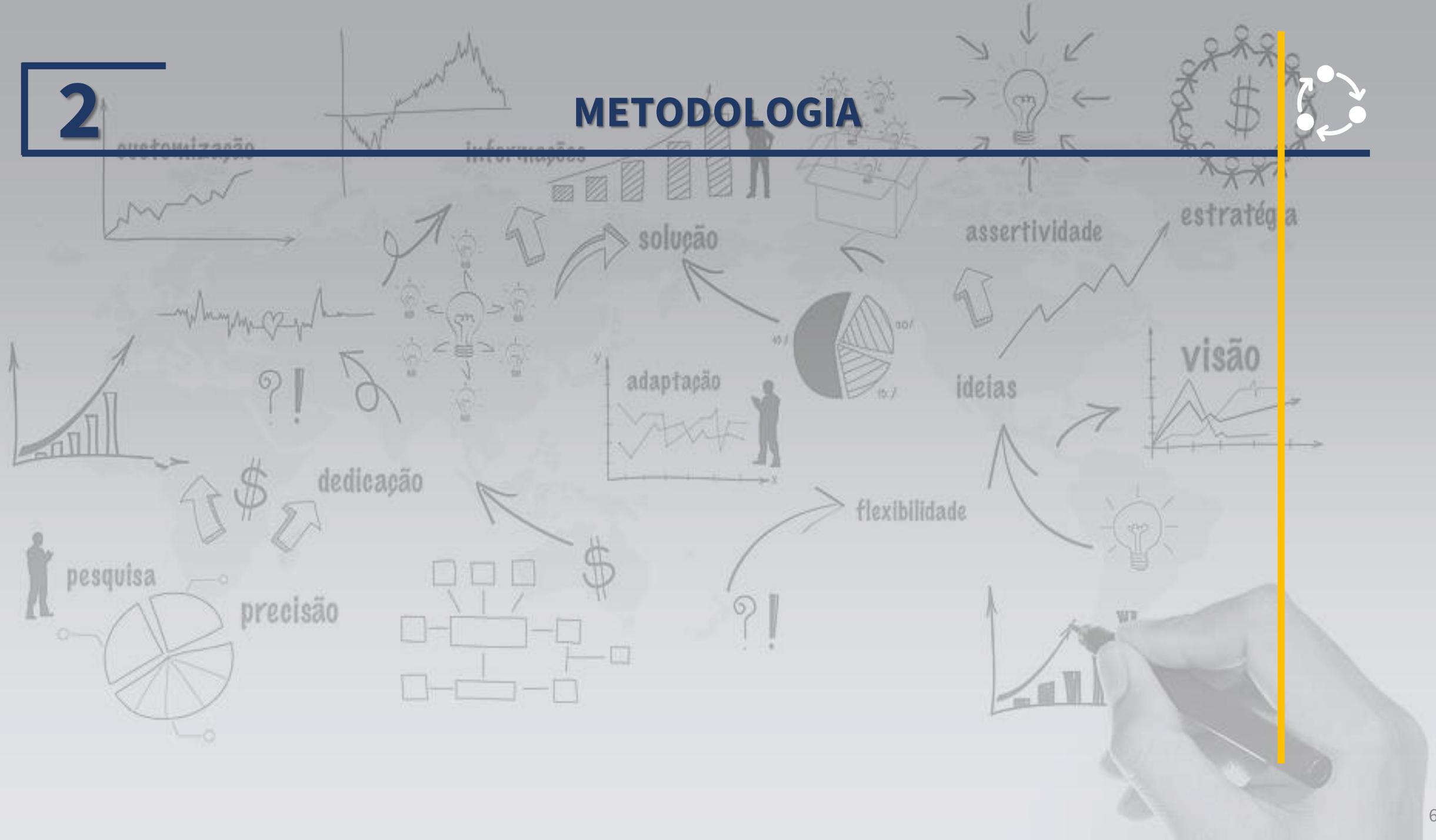
OBJETIVOS



- ✓ Em consonância com os critérios adotados pelos órgãos de regulamentação da atividade de pesquisa - aqui considerados Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e, em âmbito internacional, a Sociedade Europeia para Pesquisa de Opinião e Mercado (ESOMAR) – o objetivo da auditoria é de comprovar a confiança dos dados e sua fidedignidade, buscando exatidão e confiabilidade nas informações oriundas da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.
- ✓ Para tanto, a Auditoria segue padrões éticos e normativos no que tange ao sigilo e confidencialidade dos dados utilizados na execução da mesma
- ✓ Além disso, a ANS descreve no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde os seguintes itens a serem seguidos na síntese da Auditoria:
 - 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.

2

METODOLOGIA



METODOLOGIA



Neste capítulo de Metodologia, encontra-se o caminho técnico adotado pela Auditoria Independente, efetuado na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários (Ano base 2021), realizada pela UNIMED SÃO CARLOS.

O método científico compreende uma série de passos utilizados para se obter um conhecimento confiável. A pesquisa é um procedimento formal, com método, que requer tratamento científico. É o caminho para se conhecer determinada realidade e descobrir verdades parciais. (GIL, 2019; MARCONI; LAKATOS, 2018).



DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

Visando responder aos objetivos propostos, a metodologia adotada seguiu cinco etapas assim descritas:

1) **Definição da amostra:** 50% de entrevistas escutadas, de um total de **123** respondentes, totalizando **62** unidades para verificação;

2) **Seleção da amostra:** o banco, contendo os dados coletados na pesquisa para a Unimed São Carlos, foi exportado para o software estatístico e de gestão de dados, de forma integral, com todas as entrevistas válidas. A Definição da amostra foi efetuada através de função específica do software. Retirou-se 62 entrevistas de forma **aleatória** (mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

3) **Mensuração da Fidedignidade dos dados (respostas):** Para identificar a fidedignidade dos dados, foi criado um índice de mensuração da consistência das respostas dos usuários ouvidos em relação a quantidade total de respostas. O índice segue a seguinte fórmula:

$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total)\ X100\} = \text{Índice de fidedignidade}$



DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

4) **Fidedignidade do relatório da pesquisa:** Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os resultados apresentados pela empresa no relatório, com os resultados gerados pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

5) **Fidedignidade dos beneficiários selecionados:** Os estratos adotados pelo Responsável Técnico da Pesquisa foram utilizados como critério para a conferência dos dados de perfil dos entrevistados. As seguintes variáveis de controle foram utilizadas nas estratificações :

- Nome do Beneficiário (CCO);
- Gênero (Masculino; Feminino);
- Faixa Etária (19-23; 24-28; 29-33;34-38; 39-43;44-48; 49-53;54-58; 59 ou mais);

O mesmo método utilizado para verificar a Fidedignidade dos dados foi adotado para a conferência da Fidedignidade dos beneficiários selecionados.



ESCUA DAS ENTREVISTAS

- Seguindo as etapas supracitadas e os objetivos traçados para auditoria, foram realizadas as escutas dos áudios das entrevistas selecionadas para a amostra. Buscou-se conferir as informações presentes na base de dados da pesquisa, verificando a existência, ou não, de inconsistências em todas as questões e o perfil dos participantes da pesquisa, determinando a fidedignidade dos dados e presença de fraudes na mesma.
- As conclusões da Auditoria encontram-se no documento referente ao *Parecer* elaborado pela empresa Auditora.
- Participaram dessa etapa, o responsável técnico pela Auditoria e responsável pela coordenação do trabalho da Empresa Auditora e pesquisadores treinados para a realização do mesmo.

3

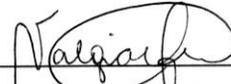
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO



DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSES

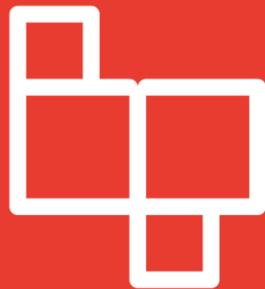
Eu NALGIA MARA MARTINS, CPF 437.882.890-15, sócia administradora, coordenadora técnica da empresa BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA – inscrita no CNPJ 26.254.171/0001-30, declaro a inexistência de qualquer um dos vínculos listados a seguir, mantendo assim os requisitos de independência da auditoria:

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela 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 efetuada 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;
- 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.



Nalgia M. Martins – CPF 437882890-15
Coordenadora Técnica da Auditoria Independente
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda
CNPJ 26.254.171/0001-30. Registro no CONRE Nº 8538

Novo Hamburgo abril de 2022.



**BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA**

www.bureauprojetos.com.br
bureau@bureauprojetos.com.br
Fone: (51) 3239.1222
Novo Hamburgo-RS

Pesquisa e Inteligência de Mercado

PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE - ANS

ANO BASE: 2021

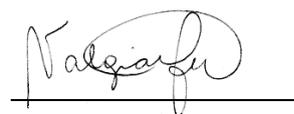
OPERADORA: UNIMED SÃO CARLOS

Os documentos fornecidos pela empresa de pesquisa, contratada pela operadora de saúde, contendo o relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Unimed São Carlos e Nota Técnica da Pesquisa foram examinados sendo constatado que os procedimentos adotados na pesquisa estavam de acordo com os itens verificados: a) aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; b) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; c) fidedignidade das respostas; e d) fidedignidade do relatório da pesquisa. Verificou-se que representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 de dezembro de 2020.

No decorrer do processo de auditoria foi possível: 1) Conferir, através de uma amostragem, os beneficiários, sua confirmação como cliente da operadora, bem como a confirmação de sua participação na pesquisa dentro do período definido pela instrução normativa; 2) Comprovar a execução da pesquisa por meio da escuta das gravações das entrevistas; 3) Conferir a opinião dos beneficiários sobre os quesitos avaliados através da transcrição das respostas dos beneficiários que, posteriormente, gerou o banco de dados; 5) Conferir os resultados apresentados no relatório da pesquisa através de processamento dos mesmos e comparar com os resultados contidos no relatório de pesquisa.

Conclui-se, portanto, que os dados apresentados no Relatório da Empresa responsável pela Pesquisa condizem com a realidade, sendo que a amostra sorteada para Auditoria representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa da ANS. Diante disso, atesta-se que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e não foram encontrados indícios de fraude ou manipulação na sua execução.

Novo Hamburgo, 06 de abril de 2022.



Nalgia Martins
Auditora Responsável
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda
CNPJ 26.254.171/0001-30
Registro Conselho de Estatística 4ª região n. 8538



AUDITORIA INDEPENDENTE

Unimed 
São Carlos

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS - IDSS
PARECER**

Abril/2022

 BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA



SUMÁRIO

- **1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE..... 3**
- **2. IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA..... 5**
- **3. ANÁLISE DA AUDITORIA..... 7**
- **4. CONCLUSÃO DA AUDITORIA..... 22**

1

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE





NALGIA MARTINS
(CPF 437882890-15)

- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e Inteligência de Mercado (MBA) pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – Live University - IBRAMERC/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda. Desenvolve trabalhos de consultoria em projetos estratégicos de pesquisa, análise de dados, projetos de inteligência de mercado, pesquisa de mercado e opinião para empresas, instituições públicas e privadas e mentoria em metodologia de Ensino e Pesquisa.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Mentora na área de Metodologia de ensino e pesquisa para cursos de Graduação e Pós-graduação, desde 2006.
- Coordenadora de Análise em Institutos de Pesquisa em Porto Alegre/RS, entre os anos de 2013 e 2016.
- Consultora Técnica da Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2013 e 2019.
- Palestrante convidada para aula de Pesquisa, na disciplina de Pesquisa Mercadológica, no curso de graduação em Marketing na Universidade Luterana do Brasil – Ulbra, 2017-2018.

2

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA





BUREAU DE PROJÉTOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Registro no Conselho Regional de Estatística (Conre-4): N° 8538

- Empresa com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública. Atende pesquisa de mercado e opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos tais como:
 - Pesquisa de Satisfação;
 - Pesquisa de Clima Organizacional;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de Imagem Institucional;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisas aplicadas ao cliente;
 - Entre outras.
- Além da pesquisa, a empresa tem atuação na área de Consultoria em Pesquisa, Análise de dados e Auditoria em pesquisa desde 2016.



INTRODUÇÃO



A auditoria baseia-se nos objetivos propostos para a pesquisa que considera os seguintes pontos a serem avaliados:

- 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.

ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO



Buscando verificar a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, realizado pela empresa responsável pela coleta, foi utilizado o procedimento de escuta das entrevistas (amostra aleatória de 62 respondentes, correspondente a 50% da amostra), como também conferidas as informações técnicas referente ao planejamento da pesquisa. Buscando verificar se o que foi planejado estava em conformidade com o executado. Observou-se os seguintes itens:

- As Bases técnicas mínimas, definidas no documento da ANS, foram atendidas na etapa de planejamento da pesquisa descritas no relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica;
- A Pesquisa foi realizada dentro do período considerado como ano-base de avaliação do IDSS, estabelecido pela ANS;
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada, que os dados permaneceriam em sigilo;
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos conforme consta nos estratos por faixa etária;
- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;

ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO



- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa, fornecendo seu consentimento explícito, como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados;
 - Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Plano de Saúde – UNIMED SÃO CARLOS;
 - Os beneficiários foram informados que seriam aplicadas questões referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
 - Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem dentre as opções apresentadas. Observou-se que o script estabelecido para a aplicação do questionário (apresentado na Nota Técnica) foi seguido pelos entrevistadores.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecidas pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA



Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, selecionou-se (através de função específica do software) de forma **aleatória** 62 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas integralmente as 62 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa. Nesta verificação foi comparado dados de perfil, como o nome do beneficiário e seu código de controle operacional (CCO), fornecidos no banco de dados. Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores, ao abordarem o beneficiário confirmaram seu nome para iniciar a aplicação da mesma, mediante aceite e informações preliminares. Nas situações de conferências dos nomes dos beneficiários foi identificado que os dados estavam corretos.

- ☉ Diante disso, identificou-se que os dados observados estavam de acordo com os informados pelos entrevistados, confirmando assim, a consistência das informações coletadas pela empresa responsável e cumprindo o quesito de **fidedignidade dos beneficiários selecionados**.

FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



A partir da escuta dos áudios das entrevistas buscou-se verificar a consistência das respostas citadas pelos usuários em relação aos dados fornecidos pela empresa responsável pela coleta. Foram consideradas como referência as 10 questões do questionário IDSS para verificação.

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

Com o objetivo de simplificar a visualização da consistência do banco de dados em relação às respostas, foi criado um índice quantitativo. Esse índice consiste em um cálculo composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade***, representado pela fórmula:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total) \times 100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$

* valor mínimo definido: 90%

FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 10 questões e a amostra de 62 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 620 respostas como base. Sendo assim, temos que: $\{(617)/(620) \times 100\} = \mathbf{99,51\%}$.

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,51% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que seu número é muito pequeno, sendo o impacto irrelevante nos resultados apresentados.

Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas nas questões do IDSS**.

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta da pesquisa foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os dados e os resultados apresentados pela empresa no relatório com os resultados gerados a partir da exportação feita pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

Foram criadas tabelas comparativas, com os resultados obtidos pela empresa de coleta, com os resultados gerados para conferência da auditoria e com a diferença entre os dois resultados. As tabelas demonstrativas com os comparativos encontram-se a seguir:

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
	Empresa de coleta	Levantamento - Auditoria	Diferença
Gênero			
Masculino	44,7%	44,7%	0,0%
Feminino	55,3%	55,3%	0,0%
Base (237 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
19-23	7,30%	7,30%	0,0%
24-28	8,90%	8,90%	0,0%
29-33	9,80%	9,80%	0,0%
34-38	14,60%	14,60%	0,0%
39-43	16,30%	16,30%	0,0%
44-48	10,60%	10,60%	0,0%
49-53	12,20%	12,20%	0,0%
54-58	4,90%	4,90%	0,0%
59 mais	15,40%	15,40%	0,0%
Base (237 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Coletivo Empresarial	48,90%	48,90%	0,0%
Individual/familiar	30,00%	30,00%	0,0%
Coletivo por adesão	21,10%	21,10%	0,0%
Base (237 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

Para a conferência do perfil dos participantes foram considerados, seguindo os critérios adotados pela Operadora, os questionários concluídos (121); os incompletos (2) e os questionários dos entrevistados que não quiseram responder as questões (114), totalizando 237 beneficiários no perfil.

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr. (a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?			
Sempre	42,3%	42,3%	0,0%
A maioria das vezes	20,3%	20,3%	0,0%
Às vezes	29,3%	29,3%	0,0%
Nunca	0,8%	0,8%	0,0%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	6,5%	6,5%	0,0%
Não sei/Não me lembro	0,8%	0,8%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	
2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?			
Sempre	44,7%	44,7%	0,0%
A maioria das vezes	8,9%	8,9%	0,0%
Às vezes	8,1%	8,2%	-0,1%
Nunca	1,6%	1,6%	0,0%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	33,3%	33,3%	0,0%
Não sei/Não me lembro	3,3%	3,3%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	

Para a conferência das questões foram considerados, seguindo os critérios adotados pela Operadora, os questionários concluídos (121) e os incompletos (2).

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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	14,6%	14,6%	0,0%
Não	70,7%	70,8%	-0,1%
Não sei/Não me lembro	14,6%	14,6%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	
4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?			
Muito Bom	40,2%	40,2%	0,0%
Bom	41,8%	41,8%	0,0%
Regular	6,6%	6,5%	0,1%
Ruim	0,8%	0,8%	0,0%
Muito ruim	2,5%	2,5%	0,0%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	6,6%	6,6%	0,0%
Não sei/Não me lembro	1,6%	1,6%	0,0%
Base (122 entrevistas)	100,00%	100,0%	

Para a conferência das questões foram considerados, seguindo os critérios adotados pela Operadora, os questionários concluídos (121) e os incompletos (2).

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?			
Muito Bom	21,1%	21,1%	0,0%
Bom	42,3%	42,3%	0,0%
Regular	14,6%	14,6%	0,0%
Ruim	6,5%	6,5%	0,0%
Muito ruim	0,8%	0,8%	0,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços pelo meu plano de saúde	9,8%	9,8%	0,0%
Não sei/Não me lembro	4,9%	4,9%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	
6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?			
Muito Bom	26,0%	26,0%	0,0%
Bom	46,3%	46,4%	-0,1%
Regular	8,9%	8,9%	0,0%
Ruim	1,6%	1,6%	0,0%
Muito ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	13,8%	13,8%	0,0%
Não sei/Não me lembro	3,3%	3,3%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	

Para a conferência das questões foram considerados, seguindo os critérios adotados pela Operadora, os questionários concluídos (121) e os incompletos (2).

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?			
Sim	10,6%	10,6%	0,0%
Não	5,7%	5,7%	0,0%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	82,1%	82,1%	0,0%
Não sei/Não me lembro	1,6%	1,6%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	
8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?			
Muito Bom	11,4%	11,4%	0,0%
Bom	27,6%	27,6%	0,0%
Regular	9,8%	9,8%	0,0%
Ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Muito ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	34,1%	34,1%	0,0%
Não sei/Não me lembro	17,1%	17,1%	0,0%
Base (123 entrevistas)	100,00%	100,0%	

Para a conferência das questões foram considerados, seguindo os critérios adotados pela Operadora, os questionários concluídos (121) e os incompletos (2).

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS / Questões adicionais			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
9. Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?			
Muito Bom	35,2%	35,2%	0,0%
Bom	47,5%	47,6%	-0,1%
Regular	10,7%	10,7%	0,0%
Ruim	0,0%	0,0%	0,0%
Muito ruim	1,6%	1,6%	0,0%
Não sei/Não tenho como avaliar	4,9%	4,9%	0,0%
Base (122 entrevistas)	100,00%	100,0%	
10. O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?			
Definitivamente Recomendaria	8,2%	8,2%	0,0%
Recomendaria	71,3%	71,3%	0,0%
Indiferente	2,5%	2,5%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	14,8%	14,8%	0,0%
Não Recomendaria	1,6%	1,6%	0,0%
Não sei/Não tenho como avaliar	1,6%	1,6%	0,0%
Base (122 entrevistas)	100,00%	100,0%	0,0%

Para a conferência das questões foram considerados, seguindo os critérios adotados pela Operadora, os questionários concluídos (121) e os incompletos (2).

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



Observou-se que os resultados apresentados no relatório são compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados obtido nas entrevistas com os beneficiários do plano de saúde, portanto, de acordo com todas as informações apresentadas no relatório de pesquisa.

Observa-se, ainda, que não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório, nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software utilizado.

- Afirma-se, portanto, que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa**.

4

CONCLUSÃO DA AUDITORIA



CONCLUSÃO



A partir da definição das etapas da metodologia previstas na auditoria foi possível identificar todos os pontos de avaliação exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para esta pesquisa.

Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 62 entrevistas das 123 entrevistas realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência a identificação dos beneficiários respondentes e as respostas fornecidas pelos mesmos.

A auditoria foi planejada tomando por base quatro quesitos a serem avaliados: *aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados; fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa.*

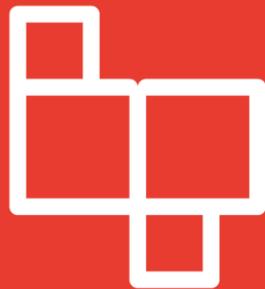
CONCLUSÃO



Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos pela ANS; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,51% de consistência, considerado ótimo para a referida pesquisa; por fim, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado pela empresa auditora.

Observa-se diante desses pontos avaliados que não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

- **Conclui-se que: a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED SÃO CARLOS - IDSS (Ano base 2021), foi realizada de forma correta, cumpriu as exigências mínimas da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.**



**BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA**

www.bureauprojetos.com.br
bureau@bureauprojetos.com.br
Fone: (51) 3239.1222
Novo Hamburgo-RS

Pesquisa e Inteligência de Mercado