Parecer de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Unimed FESP

Abril 2023

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela Unimed FESP através da empresa 121 Labs, assegurando a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Planejamento da pesquisa realizada entre os dias 08 a 10 de fevereiro de 2.023, sendo que as entrevistas foram realizadas entre os dias 13 de fevereiro de 2.023 a 20 de março de 2.023.

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Material Solicitado

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

1) Questionário utilizado
2) Relatório e nota técnica da pesquisa
3) Base de beneficiários fornecida pela operadora
4) Base de resposta (banco de dados das entrevistas)
5) Planilhas de controle da qualidade e ações fraudulentas.

Todos os materiais com identificação dos beneficiários (2, 4, 5 e 6) foram blindados com senhas (item 4u do documento técnico), além de estar armazenado na nuvem com senha.

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1.Análise do questionário para checagem de sua conformidade.

O questionário utilizado e aplicado 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. Análise dos textos/comunicações de abordagem do beneficiário entrevistado, checando se as orientações/explicações estavam em conformidade com as diretrizes da ANS.

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).

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

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

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Síntese

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

Batimento da base de pesquisados versus arquivo original dos beneficiários para verificação se todos os entrevistados constavam da base original.

Todos os respondentes constavam na lista original de beneficiários da operadora.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados**

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Síntese

c) Fidedignidade das respostas;
Abordagem de 2% dos entrevistados para checagem das respostas da pesquisa(seleção de 2 questões por entrevistado).
Todos as respostas bateram em 93% 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.
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

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed FESP realizada pelo 121 Labs entre março a abril de 2023, 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

Assinado
Daniel Hirayama
D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
D4Sign
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Declaração

Assinado
Daniel Hirayama
D4Sign

A AzulMiner (CNPJ 21.061.768.0001-45), declara que a auditora Daniel Hirayama, responsável pela AUDITORIA da Pesquisa de Satisfação da operadora Unimed FESP 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;

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

Declaração

Assinado
Daniel Hirayama
D4Sign

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.

D4Sign e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 - Para confirmar as assinaturas acesse https://secure.d4sign.com.br/verificar
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

11 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 27 de April de 2023, 00:53:55

Parecer Auditoria Pesquisa IDSS - FESP Abr23 pdf

Código do documento e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4

Assinaturas

Daniel Hirayama
daniel.hirayama@azulminer.com.br
Assinou como Emissor, Endossante e Avalista

Daniel Hirayama

Eventos do documento

27 Apr 2023, 00:52:22
Documento e275cf1d-8482-4ffe-924f-2719396610b4 **criado** por DANIEL HIRAYAMA (60034702-b767-48b3-8224-cc692b88d8b5). Email:daniel.hirayama@azulminer.com.br. - DATE_ATOM: 2023-04-27T00:52:22-03:00

27 Apr 2023, 00:52:45
Assinaturas **iniciadas** por DANIEL HIRAYAMA (60034702-b767-48b3-8224-cc692b88d8b5). Email: daniel.hirayama@azulminer.com.br. - DATE_ATOM: 2023-04-27T00:52:45-03:00

27 Apr 2023, 00:53:17
DANIEL HIRAYAMA **Assinou como Emissor, Endossante e Avalista** (60034702-b767-48b3-8224-cc692b88d8b5) - Email: daniel.hirayama@azulminer.com.br - IP: 177.140.132.98 (b18c8462.virtua.com.br porta: 9804) - Geolocalização: -23.6120122 -46.6421981 - Documento de identificação informado: 137.671.168-04 - DATE_ATOM: 2023-04-27T00:53:17-03:00

Hash do documento original
(SHA256):5c24dee4f3cdb62e6c667fb8f9b378cf560822d0cde21e4ae8e72b1d87f622f4
(SHA512):93709f8fe553d7087afbff5ef974ca001422b6b4df9292b8e7a6d4c85d2cb641dc0ca0a3b3730f342ebe5acd35a4dcb25a6a81163d0984a6d517c433896bf364

Esse log pertence **única** e **exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign