



AUDITORIA INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS
IDSS
PARECER

Unimed 
Campo Grande

Abril/2023



SUMÁRIO

- 1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE..... 3
- 2. IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA..... 5
- 3. ANÁLISE DA AUDITORIA..... 7
- 4. CONCLUSÃO DA AUDITORIA..... 21

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.

3

ANÁLISE DA AUDITORIA

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 checagem das entrevistas (amostra aleatória de 150 respondentes, correspondente a 25% da amostra de 600 entrevistas realizadas). Os resultados obtidos através da checagem foram os seguintes:

Nº de confirmações efetivas	150
Nº de respondentes que disseram não lembrar da pesquisa/não lembrar de ter respondido	12
Nº de contatos que não atenderam/caixa postal/número indisponível	325
Nº de respondentes que disseram estar ocupados no momento do contato	04
Total de contatos	491

Com o intuito de conferir se o que foi planejado estava em conformidade com o executado, observou-se os seguintes itens:

- O contato foi realizado por meio digital através de formulário padrão (Robô de inteligência artificial através de link individual). Os beneficiários que participaram foram informados (em texto inicial/cabeçalho) que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS; e na etapa final que poderia receber contato para a verificação de sua participação e informações sobre a pesquisa.



ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- 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 (Nota Técnica);
 - A Pesquisa foi realizada dentro do período considerado como ano-base de avaliação do IDSS, estabelecido pela ANS;
 - Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos;
 - A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa, como também não foi observada a utilização de nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados;
 - Através do preenchimento das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora UNIMED CAMPO GRANDE;
 - Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa contemplaram as exigências mínimas estabelecidas pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**



FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS

Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, foi realizada checagem dos respondentes, de forma aleatória (25% da amostra) totalizando 150 entrevistas, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram checadas, através de contato telefônico, as entrevistas para conferir se o entrevistado participou da pesquisa e se a resposta correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa. Foram comparados os dados de perfil, inclusive os utilizados para a definição das cotas amostrais: Gênero e Faixa de idade. Considerou-se as confirmações efetivas (150 respondentes). Com relação à fidedignidade dos beneficiários contatados não houve divergências significativas nas respostas, visto que os dados estavam em consonância com o preenchido no formulário.

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



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

A partir da checagem 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 (dez) questões do questionário IDSS e checadas 20% das respostas, ou seja, 2 (duas) das 10 questões respondidas pelos entrevistados.

A checagem foi realizada em um período próximo a realização da coleta, que ocorreu entre 10 de fevereiro e 20 de março de 2023, mesmo assim alguns respondentes tiveram alguma dificuldade de lembrar suas respostas, principalmente, por ter sido através de formulário preenchido por meio digital. Contudo, com relação à fidedignidade das respostas, observou-se que não houve divergências significativas, visto que os beneficiários contatados para a checagem confirmaram a participação e preenchimento do questionário.

- Devido a confirmação das respostas encontradas na checagem podemos afirmar que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas**.



FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta da pesquisa foi analisado, na íntegra. A partir disso, foram conferidos 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, a partir dos 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	52,1%	52,1%	0,00%
Feminino	47,9%	47,9%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
De 18 a 28	21,14%	21,17%	-0,03%
De 29 a 33	13,23%	13,17%	0,06%
De 34 a 38	13,49%	13,50%	-0,01%
De 39 a 43	11,95%	12,00%	-0,05%
De 44 a 48	8,61%	8,66%	-0,05%
De 49 a 53	6,60%	6,66%	-0,06%
De 54 a 58	5,92%	5,84%	0,08%
59 ou mais	19,06%	19,00%	0,06%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

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	48,80%	48,83%	-0,03%
A maioria das vezes	22,48%	22,50%	-0,02%
Às vezes	22,02%	22,00%	0,02%
Nunca	0,60%	0,67%	-0,07%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	4,12%	4,00%	0,12%
Não sabe/Não lembra	1,98%	2,00%	-0,02%
Base (600 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	36,73%	36,85%	-0,12%
A maioria das vezes	10,20%	10,22%	-0,02%
Às vezes	13,44%	13,40%	0,04%
Nunca	8,44%	8,38%	0,06%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	27,94%	27,97%	-0,03%
Não sabe/Não lembra	3,25%	3,18%	0,07%
Base (597 entrevistas)	100,00%	100,0%	

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	32,86%	32,88%	-0,02%
Não	50,97%	50,94%	0,03%
Não sabe/Não lembra	16,17%	16,18%	-0,01%
Base (587 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	35,27%	35,24%	0,03%
Bom	37,70%	37,68%	0,02%
Regular	16,15%	16,15%	0,00%
Ruim	3,01%	2,95%	0,06%
Muito ruim	2,35%	2,43%	-0,08%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	3,46%	3,47%	-0,01%
Não sabe/Não lembra	2,06%	2,08%	-0,02%
Base (576 entrevistas)	100,00%	100,0%	

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	22,57%	22,56%	0,01%
Bom	37,42%	37,48%	-0,06%
Regular	20,97%	20,96%	0,01%
Ruim	7,22%	7,28%	-0,06%
Muito ruim	4,80%	4,80%	0,00%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços pelo meu plano de saúde	5,71%	5,68%	0,03%
Não sabe/Não lembra	1,31%	1,24%	0,07%
Base (563 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	22,79%	22,78%	0,01%
Bom	37,69%	37,72%	-0,03%
Regular	17,49%	17,44%	0,05%
Ruim	5,93%	5,87%	0,06%
Muito ruim	5,38%	5,34%	0,04%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	7,07%	7,12%	-0,05%
Não sabe/Não lembra	3,65%	3,73%	-0,08%
Base (562 entrevistas)	100,00%	100,0%	

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	19,06%	19,00%	0,06%
Não	23,27%	23,30%	-0,03%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	51,57%	51,61%	-0,04%
Não sabe/Não lembra	6,10%	6,09%	0,01%
Base (558 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	11,86%	11,95%	-0,09%
Bom	29,23%	29,17%	0,06%
Regular	11,21%	11,23%	-0,02%
Ruim	4,49%	4,53%	-0,04%
Muito ruim	2,42%	2,36%	0,06%
Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde	31,30%	31,34%	-0,04%
Não sabe/Não lembra	9,49%	9,42%	0,07%
Base (552 entrevistas)	100,00%	100,0%	

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	33,75%	33,76%	-0,01%
Bom	43,02%	43,06%	-0,04%
Regular	17,20%	17,15%	0,05%
Ruim	2,72%	2,74%	-0,02%
Muito ruim	1,97%	2,01%	-0,04%
Não sabe/Não tem como avaliar	1,34%	1,28%	0,06%
Base (548 entrevistas)	100,00%	100,0%	
10. O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?			
Definitivamente Recomendaria	30,20%	30,28%	-0,08%
Recomendaria	43,22%	43,30%	-0,08%
Indiferente	2,65%	2,57%	0,08%
Recomendaria com Ressalvas	17,43%	17,43%	0,00%
Não Recomendaria	5,00%	4,95%	0,05%
Não sabe/Não tem como avaliar	1,50%	1,47%	0,03%
Base (545 entrevistas)	100,00%	100,0%	



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 as diferenças encontradas nos resultados do relatório e nos resultados da auditoria, se devem a arredondamentos nos cálculos aplicados para a devida verificação.

- 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 25% das entrevistas como amostra para a checagem, ou seja, 150 entrevistas das 600 entrevistas realizadas. Foram checadas 20% das respostas preenchidas pelos beneficiários respondentes e checados também os dados de perfil fornecidos por eles.

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 pelo Documento Técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde - ANS (2020); os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra checada; as respostas das questões estavam de acordo com as informações dadas pelos respondentes; por fim, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido, processado e analisado pela empresa auditora.

Observa-se diante desses pontos avaliados que os resultados refletem a realidade da amostra pesquisada.

- Conclui-se que: **a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED CAMPO GRANDE - IDSS (Ano base 2022), cumpriu as exigências mínimas da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontradas inconsistências significativas ou indícios de 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