FJB
Gestão Estratégica e Auditoria

Relatório de Auditoria Independente

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE – ANO BASE 2022

Nr.: 861/2023

Operadora:
UNIMED VITÓRIA

Arte: Douglas Chan - Pinterest

Índice

1. Introdução 03
2. Objetivos da Auditoria 04
3. Escopo e Metodologia 05
4. Quadro Resumo 07
5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria) 10
5.1 – Base de Beneficiários – População 10
5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos 10
5.2.1 – Amostra 10
5.2.2 – Representatividade e Estratificações 11
5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais e Fiscalização de Coleta de Campo..... 12
5.3 – Tipo de Coleta 13
5.4 – Período de Execução da Pesquisa 14
5.5 – Audição das Entrevistas 14
5.6 – Questionário Aplicado 16
5.7 – Validação de Respondentes 18
5.8 – Banco de Dados e Taxa de Resposta..... 18
5.8.1 – Questionários Concluidos, Registros, Contingências e Correspondências 18
5.8.2 – Processamento dos Resultados 20
5.9 – Relatório de Resultados da Pesquisa 20
5.10 – Segurança da Informação 22
6. Parecer da Auditoria 23
6.1 – Identificação do Auditor Independente 23
6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica 24
6.3 – Síntese da Análise da Auditoria 23
6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado 23
6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista 23
6.3.3 – Fidedignidade das Respostas 24
6.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa 24
6.4 – Conclusão 25
7. Anexos 26

1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 22 a 25 de março de 2023, sobre os resultados apresentados pelo Instituto contratado pela Unimed Vitória após a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde Ano Base 2022.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários com idade igual ou maior de 18 anos, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses (ano base 2022), conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 010/2022, Documento Técnico nr. CDD 368.382, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), desencadeando atividades por parte do Instituto de Pesquisa conforme capítulos: 2 – Planejamento da Pesquisa; 3 – Nota Técnica da Pesquisa; 4 – Coleta de Dados e Condução da Pesquisa; 5 – Relatório com os Resultados da Pesquisa e, por parte desta Auditoria, o que consta no capítulo 6 - Auditoria Independente.

2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjuto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar e assegurar a aderência da aplicação das diretrizes do órgão regulador, da metodologia e demais itens previstos no escopo do Documento Técnico que passaremos a chamar de Instrução Normativa. Da mesma forma, visa examinar a ausência de fraudes ao longo de todo o processo operacional tais como a base de dados utilizada, a definição da amostra, os procedimentos utilizados na aplicação da pesquisa de campo, controle técnico, descarte de entrevistas, treinamento e reciclagem dos pesquisadores, processamento dos dados, relatório de resultados, segurança da informação em consonância com a respectiva Nota Técnica.

Durante todo o processo de auditoria foram adotados procedimentos técnicos específicos quanto à medidas de segurança a fim de se evitar o acesso, manipulação ou divulgação não autorizada dos arquivos enviados tanto pela Operadora como pelo Instituto de Pesquisa contendo os dados pessoais dos entrevistados, suas respostas e as gravações solicitadas sobre as quais tivemos acesso. Todos os profissionais envolvidos no processo de auditoria tem acesso protegidos por login e senha e, além disto, utilizamos mecanismos de segurança que impossibilitam o acesso externo indesejado. Ao encerramento da auditoria todos os materiais coletados são deletados dos computadores dos auditores e armazenados em um Hard Disk Externo que fica de posse do auditor responsável. Destacamos ainda que somos apoiadores e divulgadores junto a nossos clientes das bases da lei 13.709, de 14/08/2018, já popularmente conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) que dispõe sobre "*o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural*", como define o objetivo da lei.

3. Escopo e Metodologia

Atendendo à Instrução Normativa como descrito no item anterior, este relatório de auditoria apresentará duas análises assim requisitadas:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria (ítem 5);
- Parecer de Auditoria (ítem 6).

Ambas são resultantes de um processo que obedeceu ao seguinte escopo, fluxo e metodologia:

a) Solicitou-se à Unimed Vitória os seguintes documentos:

- Relatório final da pesquisa com os respectivos resultados obtidos;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo o público alvo da pesquisa e a base de resultados da coleta da pesquisa (respostas);
- Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
- Acesso às gravações das entrevistas realizadas com os beneficiários.

b) Realizou-se a seguinte checagem primária:

- Análise da consistência das evidências do sistema interno de controle e trabalho de campo, onde se verificou:

  - ✓ Se o formulário de pesquisa disponibilizado aos pesquisadores condizem com o definido no documento técnico da ANS;
  - ✓ Se o roteiro de abordagem ao beneficiário prevê tudo que a ANS exige;
  - ✓ Se todos os pesquisadores que realizaram a coleta foram treinados e reciclados (quando fosse o caso);
  - ✓ Se as pesquisas consideradas inadequadas em Relatório da Monitoria foram descartadas.

- Se os dados gerais (número de pesquisas, perfil dos abordados, estratificações, etc.) figuram adequadamente sem incongruências nos diversos documentos e se conferem com o planejamento da pesquisa constante na Nota Técnica;

- Se todos os cálculos dos resultados da pesquisa constantes no relatório estão corretos;

- Se o relatório de resultados está em consonância com o exigido pela ANS em seu Documento Técnico.

c) Realizou-se a seguinte checagem secundária:

- *Audição das gravações dos respondentes*: acesso à todas as gravações dos respondentes válidos e não válidos para escolha aleatória de um grupo de beneficiários visando a checagem quanto à adequação ao roteiro da pesquisa, a forma de abordagem e o registro da opinião coletada;

- *Contato telefônico com respondentes*: escolha aleatória de um grupo de beneficiários (diferentes dos que foram utilizados na audição) visando a checagem e validação se de fato responderam a pesquisa, em que época e se consideraram adequada a forma de abordagem utilizada.

4. Quadro Resumo

Os quadros a seguir apresentam todas as diretrizes mencionadas na Instrução Normativa e seu correspontente ítem ou Ponto de Auditoria neste relatório quando mencionado:

DIRETRIZ ANS: CAPÍTULO 3 - NOTA TÉCNICA DA PESQUISA **Itens definidos**	**Ponto de Auditoria**
1) 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.	Nota Técnica item 1
2) Período de realização da pesquisa.	5.4 e Nota Técnica item 2
3) Unidade de análise e resposta.	5.9 e Nota Técnica item 3
4) População alvo e os estratos adotados.	5.1; 5.2.2 e Nota Técnica item 3
5) Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais).	5.9 e Nota Técnica item 4
6) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1 e Nota Técnica item 5
7) Descrição da população amostrada.	5.1 e Nota Técnica item 6
8) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs-automatizados ou e-mail etc.	5.3 e Nota Técnica item 7
9) 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).	5.2.1; 5.2.3 e Nota Técnica itens 9 e 10
10) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1 e Nota Técnica item 9
11) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1 e Nota Técnica item 11
12) Seleção da amostra.	5.2.1 e Nota Técnica item 12
13) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3 e Nota Técnica item 13
14) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3 e Nota Técnica item 14

DIRETRIZ ANS: CAPÍTULO 4 – COLETA DE DADOS E CONDUÇÃO DA PESQUISA	Ponto de Auditoria
a) O responsável técnico deverá identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas profissionais, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas.	5.2
b) O período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS, sendo sempre relativo aos últimos 12 meses. Desta forma, garante-se que pelo menos 6 (seis) meses do ano-base de referência da pesquisa sejam considerados na avaliação do beneficiário.	5.5
c) Deverá ser realizada uma 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.	5.1
d) Os resultados desta análise, as justificativas técnicas embasando a decisão de continuidade da pesquisa, bem como eventuais propostas de ações de melhoria, deverão constar na Nota Técnica da Pesquisa e do Relatório contendo os resultados da pesquisa;	5.1
e) A pesquisa deve ser aplicada aos beneficiários que podem responder diretamente ao questionário. Caso o beneficiário com 18 anos ou mais de idade esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, ele deverá ser substituído por outro beneficiário.	5.5
f) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (por exemplo: telefone, carta, formulário na internet, e-mail, robôs automatizados, etc.) ficará a critério da operadora e do responsável técnico pela pesquisa, devendo estar explicitamente descrita e justificada na Nota Técnica.	5.3
g) Se a forma de coleta dos dados for por realização de entrevistas (via telefônica ou presencial), a entrevista deverá ser gravada de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.3 e 5.5
h) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação de voz e/ou imagem.	5.5
i) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser assegurada, qualquer que seja a forma de coleta de dados utilizada.	5.10
j) Os dados e informações obtidos durante a realização da Pesquisa não poderão ser utilizados para fins diversos que o da Pesquisa.	5.10
k) Qualquer outra forma de coleta de dados (por exemplo: carta, formulário na internet, e-mail, utilização de robôs automatizados, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	Não se aplica auditoria
l) O Responsável Técnico da pesquisa fica encarregado por delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como "Não foi possível localizar o beneficiário". A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica.	5.2.3 e 5.3
m) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fato.	5.5
n) O entrevistado deverá ser 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.	5.5
o) O entrevistado deverá ser informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS	5.6
p) A Pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que, de forma direta ou indireta, possa interferir em seu resultado.	5.5
q) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados.	5.5

r) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de comunicação oficial da operadora (por exemplo: e-mail), destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.	Não se aplica auditoria
s) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios profissionais, éticos e de transparência estabelecidos pelas entidades de classe representativas dos profissionais envolvidos em todo o processo de pesquisa.	5.1 a 5.10
t) Cada beneficiário da amostra abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificado da seguinte forma: i) Questionário concluído – quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário; 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 – o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra; e v) Outros – demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder).	5.8
u) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se estes dados forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes e se comprometam com a confidencialidade dos dados.	5.10
v) Quando do planejamento da pesquisa, deverão ser previstas e descritas na Nota Técnica as medidas a serem adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, de forma a minimizar seus impactos nos dados coletados e na qualidade da pesquisa.	5.2.3 e 5.5
w) As medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta e as ações corretivas adotadas devem ser especificadas no relatório contendo os resultados da pesquisa.	5.2.3 e 5.5

5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o capítulo 6 da Instrução Normativa (que trata da Auditoria Independente), apresentamos abaixo os desdobramentos desta sessão visando assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos da ANS alinhados aos trabalhos desta Auditoria. Para isto solicitou-se à Unimed Vitória: o banco de dados utilizado nas atividades de campo com o registro dos resultados coletados, o acesso ao registro das gravações realizadas junto aos beneficiários e o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

5.1 – Base de Beneficiários – População:

Procedimento:

Conforme diretrizes da ANS, deve ser formada apenas por beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

Recebemos os arquivos resultantes da coleta de campo (respondentes e não respondentes) originária da base que foi extraída por meio de acesso ao sistema interno da operadora a qual considerou os parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que todos os participantes da base tenham a idade mínima alvo da pesquisa. O Instituto de Pesquisa, após efetuar os filtros e higienização desdes dados, utilizou a base de 289.144 beneficiários fornecida pela operadora.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.7 desta auditoria) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário possuia idade igual ou superior a 18 anos.

Conclusão:

Durante a execução do ponto de auditoria 5.7- Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar que a base de dados está dentro do escopo da Instrução Normativa e que o Instituto realizou uma análise adequada da mesma para a utilização no trabalho de campo sem comprometimento técnico ao estudo.

5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

5.2.1 – Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no ítem anterior, por conceito, estes 289.144 beneficiários constituem o universo ou população alvo da pesquisa, ou seja, o conjunto de pessoas sobre as quais devem ser feitas inferências para efeito desta pesquisa mediante a extração de uma amostra que, pelas boas práticas do mercado de pesquisa, deve obedecer aos seguintes parâmetros de confiabilidade:

- *Nível de Confiança ou Grau de Confiança*: frequência com a qual o intervalo observado contém o parâmetro real de interesse quando o experimento é repetido várias vezes, ou seja, o nível (ou grau) de confiança é a proporção de intervalos de confiança construídos em experimentos separados da mesma população e com o mesmo procedimento que contém o parâmetro de interesse real. **Em estudos desta natureza este parâmetro normalmente é fixado em 95% e a ANS determina que não seja inferior a 90%.**

- *Erro Amostral ou Margem de Erro*: refere-se a uma estimativa de erro máximo, considerando-se um modelo de amostragem aleatória simples, ou seja, quanto maior a margem de erro, menor a confiança dos resultados de uma pesquisa serem próximos dos valores reais para toda população. **Em estudos desta natureza deve ser fixado em, no máximo, ±5% o qual também é determinado pela ANS.**

Procedimento:

Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral *online* disponível no *site* da empresa SurveyMonkey no *link*: https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/ para aferir se a amostra definida pelo Instituto de Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

Parâmetros utilizados na aferição:	
População	289.144 beneficiários
Grau de Confiança	90%
Margem de Erro	±5%
Amostra mínima	**270 beneficiários**

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que amostra utilizada pelo Instituto de Pesquisa foi de **600 beneficiários** o que confere aos resultados Nível de Confiança de 95% e Erro Amostral de ± 4,0.

Conclusão:

A amostra de 600 beneficiários atende aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação da pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.2.2 – Características, Representatividade e Estratificações

Procedimento:

Através do dados cadastrais dos beneficiários usados pelo Instituto contendo a população alvo da pesquisa, verificamos que na Nota Técnica o Responsável Técnico elaborou as estratificações para que, sempre que

possível, sejam consideradas as diferentes características de perfil (sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação de produto).

Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra versus os obtidos conforme apontados no banco de dados e relatório de resultados, os mesmos estão de acordo com a Instrução Normativa (Capítulo 2 do Documento Técnico parágrafo 5).

5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais e Fiscalização de Coleta de Campo

Conceitualmente, existem erros que não podem ser calculados, embora possam ser controlados e minimizados, os quais são denominados "Erros Não Amostrais". Neste ponto de auditoria avaliamos quais os procedimentos adotados pelo Instituto de Pesquisa quanto a: não respostas, mudanças no sistema de referência, contingências sobre entrevistadores e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, consequentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

Procedimento:

Procedimento:

Conforme descrito na Nota Técnica nos itens 13 e 14, o responsável técnico do Instituto de Pesquisa pontua o conjunto de medidas e procedimentos adotados com o objetivo mitigar riscos durante o processo de coleta, como transcrevemos a seguir:

- *Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, na coleta dos dados, nos registrosdestes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificadas e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.*
  As principais fontes de erros não-amostrais são: Definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, listagens de dados incorretas, não resposta, instrumento de coleta de dados, erros na coleta de dados, entrevistadores, entrevistados, processamento, análise, interpretação. Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe por parte da Enquet uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como: 01 – Utilização de arquivos de dados dos clientes atualizados; 02 – Utilização de Recursos Humanos adequados e devidamente treinados para aplicação dos questionários; 03 – As análises serão feitas por mão-de-obra qualificada; 04 – Haverá verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno em tempo real.

- *Sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo A pesquisa será realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. Haverá verificação por amostragem da veracidade e qualidade das entrevistas, através de Sistema automatizado, próprio da Enquet, das entrevistas feitas, em tempo real, checando qualidade e cumprimento de cotas, todo trabalho será supervisionado pela equipe técnica da Enquet. As entrevistas serão realizadas no próprio ambiente da Enquet, em instalações específicas e adequadas. Com estas medidas, evitar-se-á ou se minimizará em muito as possibilidades de participação*

fraudulenta ou desatenta. Será classificado como "Não foi possível localizar o Beneficiário" após 3 tentativas de contato, número considerado razoável em função do número de beneficiários da Operadora, ou seja todo o universo amostral.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa conforme solicitado no Capítulo 4 item I e item v.

5.3 - Tipo de Coleta

Procedimento:

Por meio das audições das gravações fornecidas e analisadas no item 5.5 – Audição das Entrevistas, comprovamos que a forma de coleta adotada foi tão somente via *CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing* (Entrevista Telefônica Assisitida por Computador). Esta forma de coleta consiste no uso de telefone como forma de contato para aplicar as entrevistas e de computador como meio de registro e armazenamento dos dados obtidos pelo entrevistador durante as mesmas.

Conforme levantado junto ao Responsável Técnico da pesquisa, o banco de dados enviado pela Unimed Vitória (cadastro base) foi tratado pelo Instituto de Pesquisa que por sua vez alimentou um sistema eletrônico que o distribui para os entrevistadores em cada PA (Posição de Atentimento) para proceder à pesquisa de campo.

Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI e os limites fixados quanto ao número de vezes na busca pelo contato se faz coerente e alinhada às melhores práticas do mercado em pesquisas de satisfação desta natureza conforme solicitado no Capítulo 4 item I. Foi possível comprovar através da audição das gravações que houve a obtenção de eficiência operacional, segurança no registro da informação e coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.4 – Período de execução da Pesquisa:

Procedimento:

Através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel gerado pelo Instituto de Pesquisa, aferimos uma amostra dos registros para e extrair a informação da data e horário de cada entrevista com os beneficiários. Tomando como base os respondentes válidos (questionários completos), levantamos na etapa de validação a seguir que o período ocorreu nos meses de fevereiro e março de 2023 como apontado no Relatório de Resultados.

Conclusão:

O período de execução da pesquisa encontra-se dentro do escopo da Instrução Normativa

5.5 – Audição de Entrevistas

Procedimento:

Analisamos o banco de dados com as respostas válidas sobre as quais, aleatoriamente, separamos 30 gravações sem qualquer interferência da Unimed Vitória ou do Instituto de Pesquisa. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso às gravações armazenadas no fornecedor do Instituto de Pesquisa que, através de um *link* protegido, permitiu acessar os registros em áudio.

Com o objetivo de tangibilizar a inexistência de qualquer forma de indução que interfira na opinião do beneficiário, neste ponto de auditoria verificou-se:

- Se a participação do entrevistado foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fato;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e ficou ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior;
- Se o entrevistado foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se a Pesquisa foi realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que, de forma direta ou indireta, possa interferir em seu resultado;
- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;
- Se o entrevistado forneceu seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação;
- Se o entrevistado que respondeu a pesquisa tem idade igual ou superior a 18 anos e é capacitado de responder diretamente;
- Se durante a entrevista o beneficiário se contradiz possibilitando identificar uma participação fraudulenta ou desatenta.

Realizamos a audição das entrevistas aplicadas junto aos seguintes beneficiários:

Audição	CCO	Audição	CCO	Audição	CCO
1	568769882	11	413807199	21	391492610
2	511761165	12	529531128	22	390338610
3	465104436	13	325076254	23	127593243
4	519716104	14	359751855	24	522276359
5	564317687	15	391497075	25	545957324
6	560729949	16	476381505	26	332940888
7	413799038	17	494422332	27	403425198
8	506150938	18	524154776	28	541903420
9	413799154	19	446226742	29	471939232
10	163804971	20	403423979	30	560726100

Conclusão:

Todas as gravações auditadas acima foram realizadas com beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos e com capacidade de responder. Notamos o devido consentimento do beneficiário para fins de registro, pois não houve oposição ao ser informado de que a pesquisa estava sendo gravada, conforme solicitado no Capítulo 4 item h. Notamos também que os entrevistadores não induziram as respostas e que ficaram cientes de um possível possível controle de qualidade e auditoria, conforme solicitado no Capítulo 4 item n. Apuramos que todas as respostas auditadas nesta etapa não revelam a possibilidade de participação fraudulenta ou desatenta dada as referências cruzadas sobre as quais permanecemos atentos na audição de tais interações, conforme solicitado no Capítulo 4 item v. Os pesquisadores utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa não oferecendo qualquer incentivo ou brinde, conforme solicitado no Capítulo 4 item q. Quando necessário complementaram com as informações seguindo as melhores práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa. Convém destacar que as perguntas e as escala de respostas aplicadas são as mesmas que foram concebidas no Documento Técnico disponibilizado.

5.6 – Questionário Aplicado

Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescescidas outras questões que se considerar pertinente. Durante o processo descrito no ponto de auditoria anterior (5.5 – Audição de Entrevistas) inspecionamos se na amostra selecionada foram realizadas todas as perguntas determinadas pela ANS e suas respectivas escalas de avaliação, conforme segue:

A. ATENÇÃO À SAÚDE:

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	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NOS ÚLTIMOS 12 MESES NÃO PROCUREI CUIDADOS COM A SAÚDE	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

2) Nos 12 últimos 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	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO PRECISEI DE ATENÇÃO IMEDIATA	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

3) Nos 12 últimos meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: 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	NÃO	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

4) Nos 12 últimos 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	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO RECEBI ATENÇÃO EM SAÚDE	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

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	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NUNCA ACESSEI A LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCI-ADOS DE MEU PLANO	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6) Nos 12 últimos meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio 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	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO ACESSEI MEU PLANO DE SAÚDE	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

7) Nos 12 últimos meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o 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	NÃO	NOS ÚLTIMOS 12 MESES NÃO RECLAMEI DO MEU PLANO DE SAÚDE	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

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	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NUNCA PREENCHI DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO MEU PLANO DE SAÚDE	NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

C. AVALIAÇÃO GERAL

9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR

10) O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	INDIFERENTE	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NÃO RECOMENDARIA	NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR

<u>Conclusão:</u>

Por meio da audição das 30 gravações selecionadas constatou-se que todas as entrevistas, sem exceção, consideraram fielmente as 10 perguntas formuladas pela ANS respeitando suas devidas escalas e o beneficiário foi informado que a pesquisa é composta por perguntas estabelecidas pela ANS estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa e conforme solicitado no Capítulo 4 item o.

5.7 – Validação de Respondentes

Procedimento:

Realizamos contato com 30 beneficiários respondentes os quais são diferentes dos que fizeram parte da auditoria no ítem 5.5 – Audição das Entrevistas e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do Instituto contratado, perguntamos aos beneficiários:

- Se possuem idade igual ou superior a 18 anos;
- Se de fato foram abordados pelo Instituto de Pesquisa e se a responderam a partir do mês de julho de 2022;
- Se a abordagem e a condução da pesquisa foram adequadas.

O Auditor se apresentou e explicou o motivo do contato o qual foi realizado junto aos seguintes beneficiários:

Validação	CCO	Validação	CCO	Validação	CCO
1	560726669	11	501601613	21	548118026
2	526340370	12	511764108	22	568776672
3	570458276	13	537502746	23	534133088
4	440525492	14	552576951	24	193165156
5	176757703	15	560720651	25	501602912
6	526339141	16	526334244	26	541911746
7	552581239	17	570461969	27	548117601
8	497387534	18	564317703	28	197248070
9	548115018	19	529540885	29	552584953
10	452506540	20	564312022	30	526337516

Conclusão:

No contato telefônico com os beneficiários acima constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados após o mês de julho de 2022 e de maneira adequada pelo Instituto de Pesquisa do início ao fim da entrevista estando, portanto, dentro das melhores práticas do mercado mitigando riscos de fraude na pesquisa.

5.8 – Banco de Dados e Taxa de Resposta:

5.8.1 – Questionários Concluidos, Registros, Contingências e Correspondências:

Procedimento:

Segundo informações do Instituto de Pesquisa relativas à atividade de campo as quais estão demonstradas no Relatório de Resultados, gerou-se a seguinte classificação:

Questionário concluído	**600**
Negativas à participação	7
Pesquisa incompleta	28
Beneficiários não localizados	2
Outros	3
TOTAL	**640**
Taxa de Resposta (respondentes x contatados)	93,75%

Em relação às ações alternativas para situações de negativas à participação ou de beneficiários não localizados, tais tratativas já foram descritas anteriormente no item 5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais, onde o Instituto, através do Responsável Técnico, relata o plano de contingência.

Como segunda medida, solicitamos um arquivo em formato Microsoft Office Excel contendo a quantidade total de beneficiários abordados cujas pesquisas não foram efetivadas. Ao identificarmos as respectivas classificações o procedimento de auditoria foi o de sortear uma quantidade empírica de beneficiários, contatá-los, e comprovar se foram identificadas corretamente de forma que a realizamos com os seguintes beneficiários: 436711844, 436714456 e 508599248.

Esta Auditoria não fez contato com os classificados como "não localizados".

Como terceira medida, examinamos se ocorreu a correta transferência dos registros que traduzem a opinião dos beneficiários ao banco de dados. Utilizamos a mesma amostra de 30 (trinta) gravações auditadas no procedimento 5.5 – Audição das Gravações e checamos se as respostas dos beneficiários são as mesmas marcadas e registradas no banco de dados que gerou o processamento dos resultados. Com isto calculamos um indicador denominado *DMI – Data Matching Index* ou Índice de Correspondência de Dados.

Este índice é calculado através de uma equação composta pelas seguintes variáveis:

$$DMI = \frac{\text{Total de registros no banco de dados}^1 - \text{Total de divergências encontradas na audição}^2}{\text{Total de registros possíveis}^3} \; x\; 100$$

Onde:

(1) Total de registros no banco de dados: quantidade de dados inseridos pela coleta.
(2) Total de divergências encontradas na audição: quantidade de inconsistências.
(3) Total de registros possíveis: quantidade de perguntas x quantidade de respondentes.

Os critérios utilizados para aferir esta etapa de auditoria no tocante à correspondência de dados segue à seguinte tabela adotada pelas melhores práticas do mercado de pesquisa CATI:

DMI - Faixas	Impacto
99,01% a 99,99%	Muito Reduzido
98,01% a 99,00%	Reduzido
97,01% a 98,00%	Moderado
96,01% a 97,00%	Elevado
95,01% a 96,00%	Muito Elevado

Conclusão:

A quantidade de questionários respondidos/concluídos confere com a informação que consta no Relatório de Resultados e as ações de contingência descritas figuram entre as melhores práticas do mercado de pesquisa.

Durante as audições não foram encontradas divergências entre a informação coletada e a registrada no banco de dados estando descartado qualquer tipo de impacto bem como a respectiva classificação.

Consideramos que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa, especialmente no que fora requisitado pela ANS no Capitulo 4 item t.

5.8.2 – Processamento dos Resultados

Procedimento:

De posse do arquivo com o banco de dados disponibilizado pelo Instituto de Pesquisa em formato Microsoft Office Excel, aferimos o cálculo das médias gerais que compõem os resultados através dos recursos do editor de planilhas. Esta análise foi realizada somente sobre o registro das respostas para as 10 perguntas obrigatórias conforme diretrizes do órgão regulador.

Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pelo Instituto de Pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa. Tal comparativo figura no documento “Parecer de Auditoria” exigido pela ANS e emitido por esta Auditoria o qual deve ser publicado no site da operadora junto com o Relatório de Resultados da Pesquisa.

5.9 – Relatório de Resultados da Pesquisa

Procedimento:

Analisamos se o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Vitória contém os elementos mínimos solicitados visando atender o capítulo 5 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas:

Elementos checados conforme página 49 do Documento Técnico:		Disponível no Relatório de Resultados na Página:
II.1.1	Razão Social da operadora e registro junto à ANS	1
II.1.2	Objetivo da pesquisa e público-alvo da pesquisa	2 e 3
II.1.3	A identificação do Responsável Técnico da pesquisa – profissional com formação acadêmica em Estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE	4
II.1.4	Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (quando cabível)	4
II.1.5	Identificação do auditor independente	4
II.1.6	Descrição do universo amostral	5
II.1.7	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, – conforme previsto nos itens 4 (c) e (d) do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde	5
II.1.8	Descrição da população amostrada	5 e 6
II.1.9	Descrição do tipo de amostragem escolhida e se foi considerada algum tipo de diferenciação descrita no item 2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde - referente à representatividade da amostra	5 e 6
II.1.10	a. Tamanho da amostra	6
	b. Erro amostral	6
	c. Erros não amostrais ocorridos	6
	d. Período de Realização da Pesquisa (a partir de julho do ano-base avaliado)	6
	e. Descrição do grupo pesquisado	5 e 6
II.1.11	Forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (por exemplo: telefone, carta, formulário na internet, etc.), conforme item 4 – f do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde	3
II.1.12	Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, e se estas foram utilizadas, enumerando as ações corretivas adotadas – item 4 v do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde	8
II.1.13	Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa)	9
II.1.14	Informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como "Não foi possível localizar o beneficiário" – itens 4 – l e 4 -t do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde	9
II.1.15	Tabela contendo as estatísticas relacionadas à quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 4 – t do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde	9

II.1.16	Demonstração das análises descritivas para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico	13 a 22
II.1.17	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	13 a 22
II.1.18	Conclusões sobre a pesquisa	23

Conclusão:

Todos os elementos solicitados figuram no Relatório de Resultados com as devidas informações estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.10 – Segurança da Informação

A Segurança da Informação diz respeito à gestão do risco e da proteção tanto dos dados fornecidos pela operadora ao Instituto de Pesquisa como aqueles obtidos na aplicação de campo e registrados digitalmente, cuja intenção é a de preservar seus respectivos valores para a organização e para o beneficiário, incluindo bre as medidas de segurança junto a terceiros em relação à confidencialidades de dados pessoais.

Procedimento:

Solicitamos que o Instituto de Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que as informações recebidas pela operadora e obtidas no estudo sejam utilizadas somente para fins de pesquisa além de preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos de invasão eletrônica (*hackers*) e suprimir a possibilidade de perda ou desvio de dados quando entregues a terceiros. As ações adotadas pelo Instituto de Pesquisa informando tais medidas encontra-se no item 7 deste relatório.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas de segurança digital do mercado e princípios atualmente exigidos na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa e ao que é solicitado no Capítulo 4 item u do Documento Técnico.

6. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o ítem 6.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

6.1 – Identificação do auditor independente

Fernando Jorge Bortoletto – Administrador

- Especialização em Gerenciamento de Produtos e Auditoria Interna – Fundação Getúlio Vargas.
- MBA e Pós Graduação em Administração de Marketing – Universidade São Judas.
- Graduação: Técnicas Digitais – Universidade de Tecnologia Senador Fláquer.
- Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e Novos Negócios nas Consultorias:
  - ✓ Instituto da Qualidade: 2005 a 2013 - www.iqbr.com.br
  - ✓ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente: 2013 a 2015 – www.ibrc.com.br

6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br
CNPJ: 28.857.115/0001-16
e-mail: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br
(11) 997-363-270

6.3 – Síntese da Análise da Auditoria

6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

Constatamos que os procedimentos pré, per e pós pesquisa, bem como o Relatório de Resultados, estão em consonância ao escopo descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 010/2022, documento técnico nr. CDD 368.382, e apresentados neste relatório no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista

Para a aferição, esta auditoria seguiu 3 passos:

1. Conforme descrito no item 5.1 (Base de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 289.144 beneficiários alvo selecionados pela operadora (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade independentemente de terem ou não utilizado o plano.

2. Sobre esta população aplicou-se um cálculo estatístico para a obtenção de uma amostra (item 5.2.1), cujos parâmetros técnicos visaram conferir aos resultados Grau de Confiança 90% e Erro Amostral

de ±5% os quais estão em linha com as boas práticas do mercado de pesquisa e parâmetros mínimos exigidos pela ANS.

3. Constatou-se que a distribuição da amostra em estratos, obedeceu a critérios coerentes e possíveis de acordo com a distribuição geoeconômica da operadora e suas respectivas faixas etária e gênero por estrato, conforme descrito no item 5.2.2 .

Portanto, os beneficiários selecionados (população, amostra e respectivos estratos) e todos os demais parâmetros técnicos estatísticos que compõem o item 5.2 nos faz concluir que atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.3 – Fidedignidade das Respostas

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.5 (Audição das Entrevistas), 5.6 (Questionário Aplicado), 5.7 (Validação de Respondentes) constatou-se que:

- ✓ A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
- ✓ Todas as perguntas obrigatórias foram realizadas;
- ✓ O pesquisador agiu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas ou participação desatenta ou fraudulenta;
- ✓ As respostas conferem com o que disse o beneficiário pesquisado;
- ✓ Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, ética e de transparência.

As respostas dos beneficiários pesquisados atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.4 – Fidedignidade do Relatório de Pesquisa

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.9 - Relatório de Resultados, constatou-se que todos os elementos mínimos foram contemplados no documento trazem detalhadamente as informações sobre: autores do relatório, parâmetros estatísticos, critérios, resultados obtidos (Nota Técnica) e conclusões sobre a pesquisa.

O Relatório de Resultados atende ao escopo da Instrução Normativa.

6.4 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Unimed Vitória bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 010/2022, documento nr. CDD 368.382, o que nos permite emitir um PARECER FAVORÁVEL E SEM RESSALVAS e atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 25 de março de 2023.

F J BORTOLETTO:28857115000116

Assinado de forma digital por F J BORTOLETTO:28857115000116
Dados: 2023.03.27 10:42:38 -03'00'

Fernando Bortoletto

Auditor Responsável

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270

7. Anexos

Medidas para Segurança da Informação:

Medidas Preventivas, Sigilo e Proteção dos Dados

Controles Internos / Medidas preventivas :

Pesquisa realizada por meio de telefone com a utilização de gravação. As entrevistas foram realizadas no ambiente físico da Empresa, com instalações específicas e adequadas, entrevistadores treinados, verificação automática via sistema próprio da Enquet para checagem e registro das cotas de acordo com o Plano Amostral em tempo real.

Para checagem da veracidade e qualidade de todo o trabalho houve escuta das entrevistas logo após realização das mesmas, por equipe treinada para tal, onde os procedimentos e respostas eram verificados e analisados.

Todo o trabalho foi supervisionado em tempo integral pela equipe técnica da Enquet. Com estas medidas, minimizou-se e evitou-se as possibilidades de participação fraudulenta ou desatenta.

Sigilo das Informações e Proteção dos Dados:

A Enquet possui Política de Proteção dos Dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção dos Dados - LGPD - 14/08/2018 e para tanto possui em suas instalações:
- Área de Tecnologia da Informação própria nas instalações da Empresa, com dados estruturados e organizados por áreas;
- Sistema de senhas de acesso específicas para cada colaborador e de acordo com sua área;
- Servidor com backup automático;
- Firewall;
- Sistema anti-virus;
- Backup periódico em HD externo;
- Armazenamento na nuvem (cloud computing) em nuvem privada.

Os entrevistadores recebem as suas cotas de entrevistas a serem feitas via sistema que grava automaticamente as entrevistas. Os dados coletados são digitados no próprio sistema. Apenas a coordenação de campo e a área de TI tem acesso a estas informações.

A Enquet Pesquisas é filiada à ABEP - Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa e segue o Código de Ética - Padrões de Qualidade - ICC/ESOMAR - ABEP e a Política Corporativa Proteção de Dados Pessoais ABEP, onde a identificação e dados do respondente tem de ser preservados.

Realização:

FJB Gestão Estratégica e Auditoria

Alameda Terracota, 215 - Cerâmica, São Caetano do Sul – SP

(11) 997-363-270

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

fjbgestao.com.br

Copyright © 2023 de FJB Gestão Estratégica e Auditoria.

Todos os direitos reservados. Este Relatório de Auditoria ou qualquer parte dele não pode ser reproduzido ou usado de forma alguma sem autorização expressa, por escrito, do autor ou editor. O direito autoral está regulamentado pela Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98) e protege as relações entre o criador e quem utiliza suas criações estando divididos, para efeitos legais, em direitos morais e patrimoniais.