

Relatório da Auditoria Independente

Pesquisa de Satisfação Unimed Três Vales

Data da Auditoria:
Abril/2018

APRESENTAÇÃO

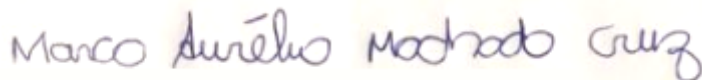
A pesquisa teve como objetivo principal auditar o levantamento realizado em abril de 2018, junto a usuários do plano de saúde Unimed Três Vales.

1 IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA

1.1 DECLARAÇÃO DA MULTIDADOS PESQUISA LTDA EM RELAÇÃO À INDEPENDÊNCIA COM A EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que a empresa MULTIDADOS PESQUISA LTDA, CNPJ: 17.070.395/0001-00, com sede na Avenida Raja Gabaglia, número 1710, sala 803, bairro Gutierrez, Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, CEP:30.441-194, através de seu sócio diretor MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ, CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04 não tem nenhum parentesco, nenhum vínculo e nunca realizou nenhum tipo de trabalho com a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 26 de abril de 2018



MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ

CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04

SÓCIO-DIRETOR MULTIDADOS PESQUISA LTDA

Multidados pesquisa Ltda registrada no Conre 6-MG com o número 8293

1.2 DECLARAÇÃO DO ESTATÍSTICO EM RELAÇÃO A INDEPENDÊNCIA COM EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que ELMO HENRIQUE DE MORAES, CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34 não tem nenhum parentesco, não possui nenhum vínculo e também nunca realizou nenhum tipo de trabalho para a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 26 de abril de 2018



Elmo Henrique de Moraes

ELMO HENRIQUE DE MORAES

CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34

Estatístico Multidados Pesquisa Ltda registrado no Conre 6-MG com número 7683

2. SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

2.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

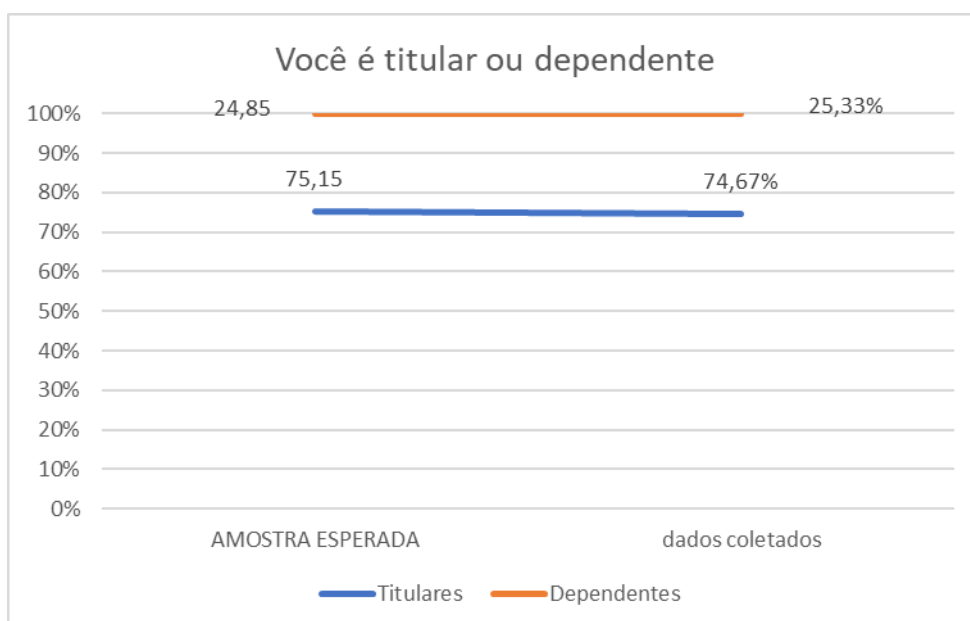
Essa verificação se deu a partir da análise dos dados verificação dos parâmetros definidos para a construção da amostra.

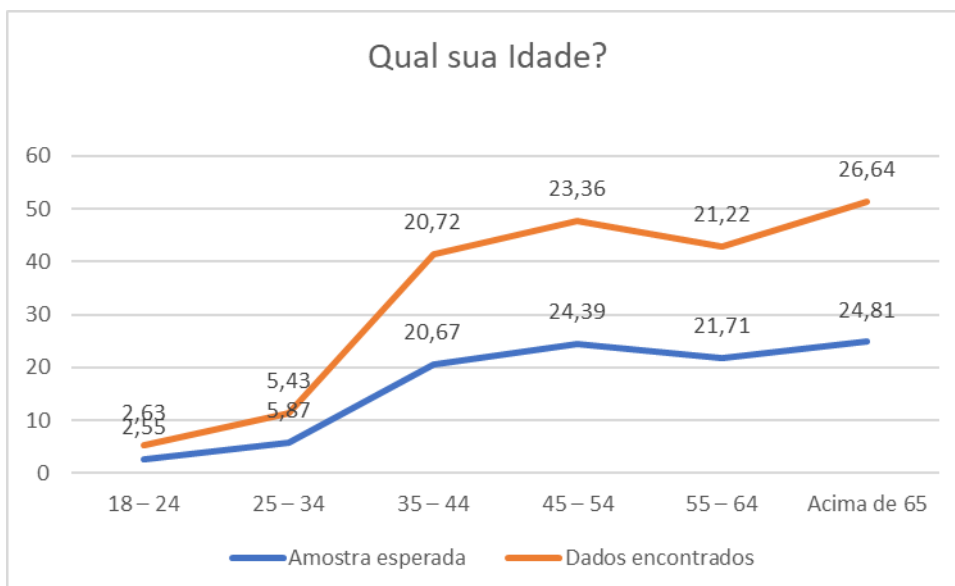
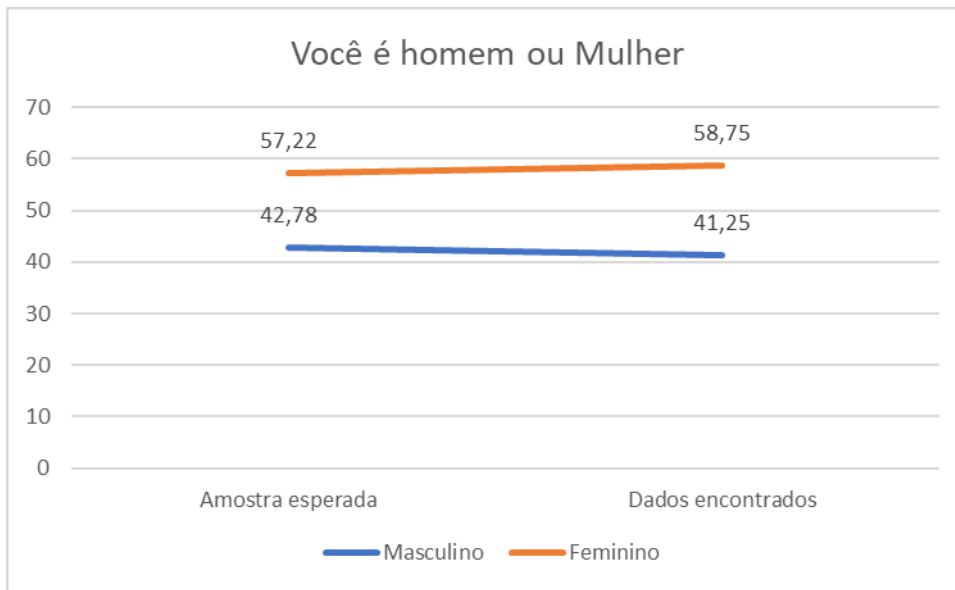
Segundo informações envidas pela empresa auditada, a amostra foi estratificada pelas seguintes cotas

- Titularidade do plano;
- Sexo do usuário;
- Faixa etária do usuário.

2.2 Resultados entre a amostra esperada e a coletada

Em todos os casos verificou-se aderência satisfatória entre o plano amostral para a realização do levantamento e os dados coletados. Conforme gráficos abaixo, observou-se pouquíssima variação entre os pontos, evidenciando o bom cumprimento da estratificação.





3 FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

A partir da lista enviada com os nomes dos entrevistados que responderam à pesquisa sorteou-se aleatoriamente quatro grupos do conjunto de entrevistados. Com o total de 600 entrevistas, aplicou-se uma fórmula aleatória resultando quatro grupos de 150 (cento e cinquenta) entrevistas.

Após o sorteio dos grupos, convencionou-se, também de forma aleatória, a escolha de 15 (quinze) entrevistados em cada grupo, para serem auditados e com até 3 tentativas, para cada entrevistado escolhido.

Após a primeira rodada com cada um dos grupos, caso não seja alcançado os 60 (sessenta) entrevistados auditados, será feito novo sorteio retirando sempre os entrevistados auditados de cada grupo até atingir 15 entrevistas por grupo.

Durante o processo de auditoria, apenas 1 usuário afirmou não ter respondido a pesquisa e 7 informaram que possuíam compromissos, pedindo licença imediatamente.

Para atingir 60 entrevistas foram realizadas três rodadas de sorteio, especificadas abaixo:

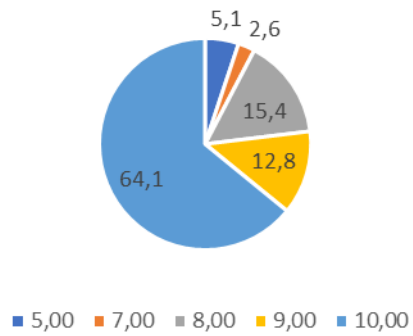
1. PRIMEIRA RODADA: Atingiu 32 entrevistas
2. SEGUNDA RODADA: Atingiu 16 entrevistas
3. TERCEIRA RODADA: Atingiu 12 entrevistas

Para ambos os casos foi realizado o mesmo tratamento: fazer mais três tentativas.

4 FIDEDIGNIDADE DAS PERGUNTAS

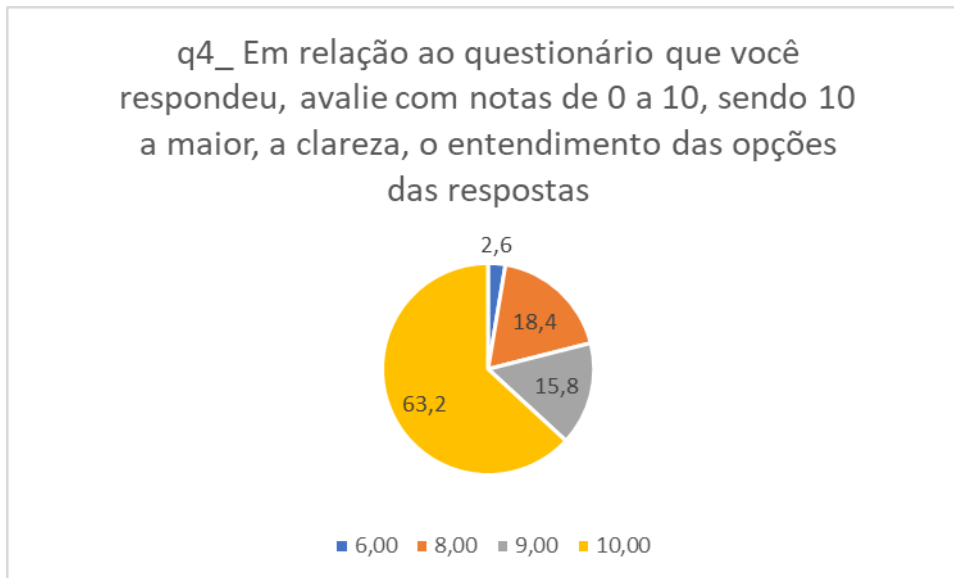
O entendimento das perguntas pelos entrevistados foi satisfatório, com notas entre 7 e 10 somando 95%, conforme gráfico abaixo:

q3 - Em relação ao questionário que você respondeu, avalie com notas de 0 a 10, sendo 10 a maior, a clareza, o entendimento das perguntas feitas?

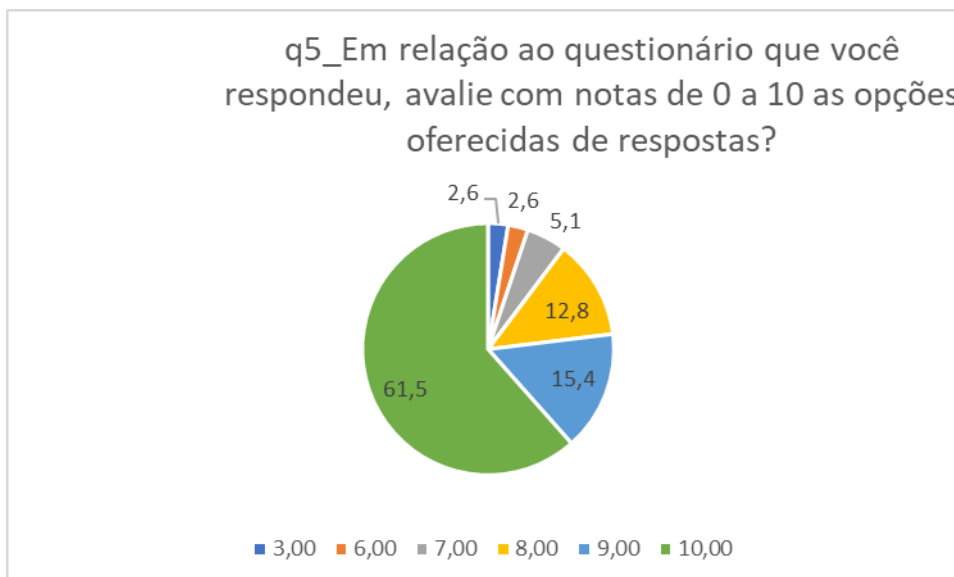


4.1 FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

O entendimento das respostas pelos entrevistados foi satisfatório, com notas entre 8 e 10 somando 91%, conforme gráfico abaixo:



As opções de respostas segundo os entrevistados foram satisfatórias, com notas entre 7 e 10 somando 95%, conforme gráfico abaixo:

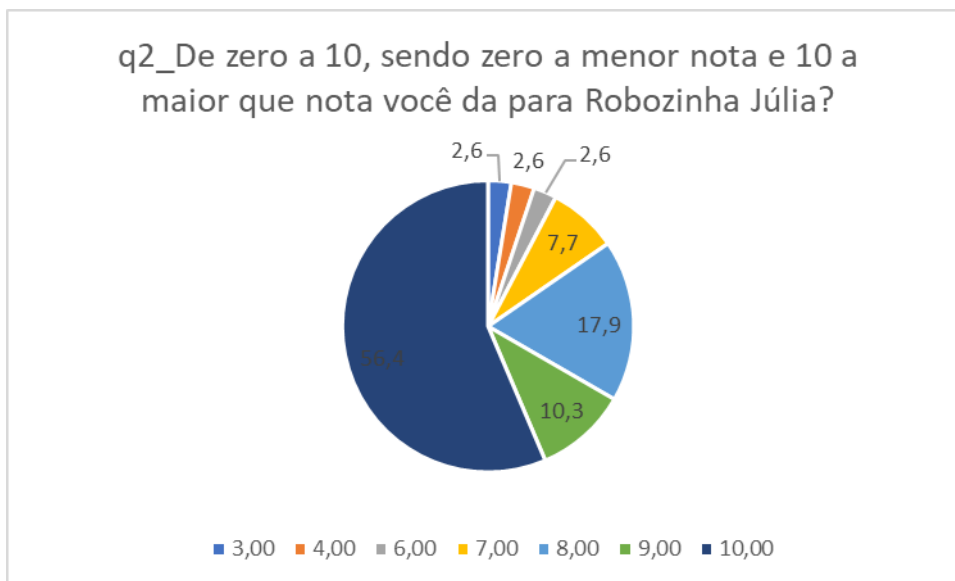


5 FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

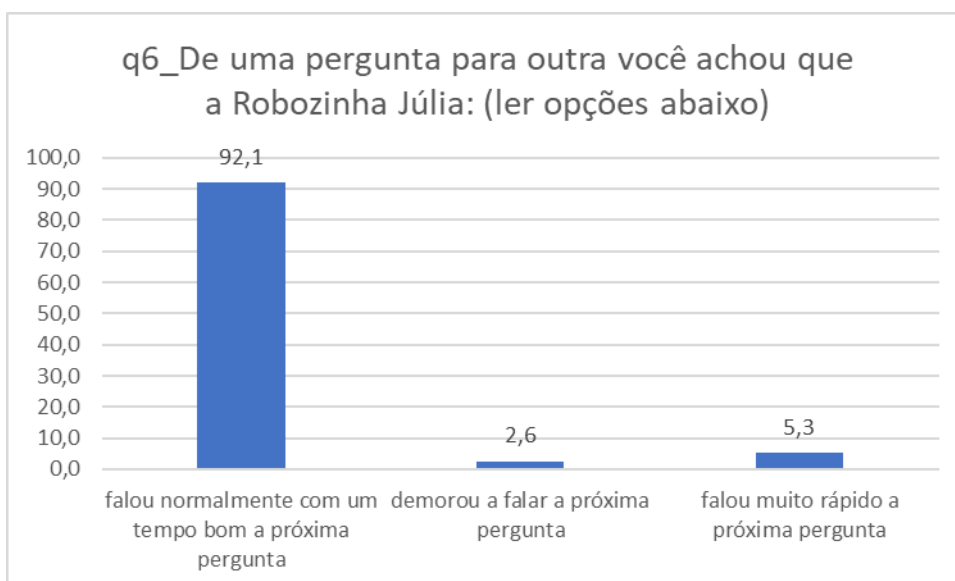
5.1 Relatório da auditoria

O questionário foi aplicado via telefone por uma entrevistadora física (modelo do questionário, Anexo1), que contemplava uma avaliação das perguntas e respostas. A checagem realizada pela coordenação da pesquisa ocorreu in loco, por sorteio feito por um coordenador. Também se realizou uma avaliação da Robô que fez a pesquisa.

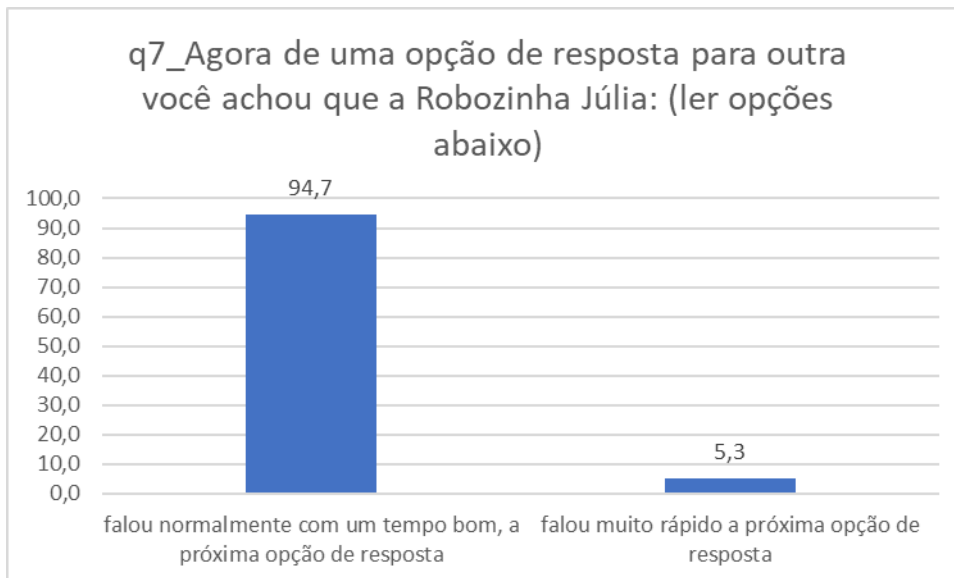
Em síntese, os resultados:



Notas 7 a 10 somam 92%.



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 92% de normalidade.



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 95% de normalidade.

SUGESTÕES

Cerca de 55% dos auditados não deram sugestões. Dentre as sugestões apresentadas, encontram-se:

Falta de médicos
Pesquisa deveria ser realizada por pessoas
Deve-se fazer mais campanhas de prevenção
Custo do plano de saúde elevado
Preços elevados do plano de saúde
Teste anterior por ligação ruim, falha muito
Deve-se melhorar o atendimento
Diminuir o preço do plano de saúde
Colocar um ser humano para realizar as pesquisas
Diminuir valor do plano de saúde
Acredita ser melhor o atendimento pessoal. Deve-se autorizar mais rápido os exames e cirurgias.
Agilizar a liberação de exames
Deve-se ter a opção de cancelar o atendimento pelo robzinho Júlia
Mais opções de datas para agendamento de consultas e exames
Liberação mais rápida dos pedidos de consultas e exames
Deve-se melhorar o atendimento no Pronto Atendimento
Agendas para consultas
Abaixar o preço do convenio
Liberação mais rápido os pedidos de consultar e exames
Melhorar o preço que é cobrado pelo plano
Melhorar o preço

As sugestões remetem à necessidade de valores mais baixos dos planos.

5.2 Análise do relatório da empresa que realizou a pesquisa

Pelo relatório apresentado, constatou-se que o mesmo foi técnico, atendo-se de forma sucinta aos resultados gerais do levantamento.

CONCLUSÕES

Pelos dados de construção da amostra apresentados pela empresa contratante, verificou-se que foram respeitados todos os parâmetros amostrais, inclusive quanto às segmentações. Em relação ao questionário, os números positivos elucidam um formulário bem construído, que cumpriu bem seu papel.

O uso do robô foi, de forma geral, bem recebido pelos entrevistados. No entanto, deve-se ater ao tempo decorrido entre as respostas, diminuindo-os. Quanto às sugestões, é interessante que se tenha um aviso com número 0800, com atendimento de PA para tirar dúvidas. Pela análise do relatório da empresa coletora de dados, o relatório final foi satisfatório atendo aos resultados apurados.

No geral, obteve-se um levantamento dentro dos parâmetros normais de condução de um levantamento dessa natureza.