



Relatório de Auditoria Independente

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DE BENEFICIÁRIOS DE
PLANOS DE SAÚDE**

Nr.: 157-B/2020

**Operadora:
UNIMED RIO VERDE**

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)	11
5.1 – Cadastro de Beneficiários – População	11
5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos	11
5.2.1 – Amostra	11
5.2.2 – Representatividade e Estratificações	13
5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais	14
5.3 – Tipo de Coleta	15
5.4 – Período de Execução da Pesquisa	16
5.5 – Audição das Entrevistas	16
5.6 – Questionário Aplicado	17
5.7 – Validação de Respondentes	19
5.8 – Banco de Dados	20
5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros, Contingências e Correspondências	20
5.8.2 – Processamento dos Resultados	21
5.9 – Relatório de Resultados	22
5.10 – Segurança da Informação	23
6. Parecer da Auditoria	25
6.1 – Identificação do Auditor Independente	25
6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica	25
6.3 – Síntese da Análise da Auditoria	25
6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado	25
6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista	25
6.3.3 – Fidedignidade das Respostas	26
6.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa	26
6.4 – Conclusão	27
7. Anexos	28

1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria após a reapresentação dos resultados obtidos após aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde realizada pela Operadora Unimed Rio Verde. Esta auditoria foi realizada em duas etapas sendo a primeira no período de 21 de março a 14 de abril e, posteriormente, de 03 a 15 de julho de 2020 que considerou a inclusão de 6 (seis) beneficiários que, apesar de terem sido pesquisados à época da aplicação de campo, são os que não se utilizaram do plano no período da pesquisa e que, agora incorporados, deram origem a novo relatório de resultados apresentados pelo profissional Técnico responsável da Unimed.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses (ano base 2019), conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 060/2015, Documento Técnico nr. CDD 368.382, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), em seus itens: 3 – Requisitos e Diretrizes para a Elaboração da Pesquisa e 4 – Da Auditoria Independente.

2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjunto 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 da 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 e a respectiva Nota Técnica.

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 (item 5);
- Parecer de Auditoria (item 6).

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

a) Solicitou-se à Unimed Rio Verde os seguintes documentos:

- Base de clientes utilizada na pesquisa em formato Microsoft Office Excel;
- Relatório final da pesquisa com os respectivos resultados obtidos;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo os resultados da coleta da pesquisa (respostas);
- Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
- Acesso às gravações das entrevistas 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 (especialmente nas tabelas contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário), bem como a apuração dos dados colhidos;
- 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 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 correspondente ítem ou Ponto de Auditoria neste relatório:

DIRETRIZ ANS: 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	Ponto de Auditoria
a) Itens Gerais	
1) Período de realização da pesquisa.	5.4 e 7
2) Unidade de análise e resposta.	5.9 e 7
3) População alvo e os estratos adotados.	5.1; 5.2.2 e 7
4) Sistemas de referência.	5.9 e 7
5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1 e 7
6) Descrição da população amostrada.	5.1 e 7
7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3 e 7
8) Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def).	5.2.1; 5.2.3 e 7
9) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1 e 7
10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1 e 7
11) Seleção da amostra.	5.2.1 e 7
12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3 e 7
13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3 e 7
b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo III do documento técnico.	7

DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA	Ponto de Auditoria
a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade.	5.1 e 7
b) Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade, esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, deverá ser substituído por outro respondente.	5.1; 5.2.2 e 7
c) O responsável técnico da pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística – CONRE será o responsável por identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo seu Conselho quanto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.	7
d) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.	5.3 e 7
e) Ficar a critério do responsável técnico encarregado pela pesquisa delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como “não localizado”. A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica da pesquisa.	5.2.3 e 7
f) 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 fator específico.	5.5
g) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.	5.5
h) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de ampla divulgação da pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.	5.5
i) A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto.	5.2.2 e 7
j) 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 auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa.	5.5
k) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.	5.5
l) 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.	5.5

m) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.	5.5
n) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;	5.10
o) Qualquer outra forma de coleta de dados (carta, formulário na internet, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.5
p) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa.	5.10
q) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado.	5.5
r) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.	5.2, 5.8; 5.10 e 7
s) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue: i) Questionário concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa; iii) Não foi possível localizar o beneficiário. <i>Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (iv).</i>	5.8.1
t) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes.	5.10

() Esta tabela identifica os pontos de auditoria em que são citados ou encontrados tais itens neste Relatório de Auditoria. O ponto de auditoria 5.9 traz a informação de onde estes itens são encontrados no Relatório de Resultados.*

5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o item 4.2 (I) da Instrução Normativa, 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 Rio Verde: (1) o banco de dados fornecido ao responsável pela Pesquisa – cadastro base, (2) o banco de dados pós atividade de campo com o registro dos resultados coletados e (3) o acesso ao registro das gravações realizadas junto aos beneficiários (4) o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

5.1 – Cadastro de Beneficiários – População:

Procedimento:

Solicitamos à Unimed Rio Verde o envio do mesmo arquivo em formato Microsoft Office Excel fornecido ao responsável pela Pesquisa contendo as informações cadastrais dos beneficiários que, conforme diretrizes da ANS, deve ser formado apenas por maiores de 18 anos de idade, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

De acordo com as informações contidas no e-mail de 19/03/2020 pela Sra. Edna Teodoro Alves Arantes, Analista de Qualidade, integrante da área de Garantia da Qualidade da Unimed Rio Verde e posteriormente complementado em 23/03/2020 pelo Sr. Lucas Cheim, Analista de Informações da Unimed Federação Centro Brasileira, responsável pela condução, aplicação da pesquisa e demais etapas (anexo 1 A e B) e posteriormente em 02/07/2020 (anexo 1 C), recebemos os arquivos com o banco de dados que foi extraído por meio de acesso ao sistema interno da operadora que considerou os dois parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que estejam dentro do período de utilização acima e que tenham a idade mínima alvo da pesquisa, o que totalizou 19.586 beneficiários.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.7) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário era maior de 18 anos.

Conclusão:

Partindo da base de dados apresentada pela operadora e durante a execução do ponto de auditoria 5.7- Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar que o banco de dados está dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

5.2.1 – Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no ítem anterior, por conceito, estes 19.586 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, $\pm 5\%$ o qual também é determinado pela ANS.**

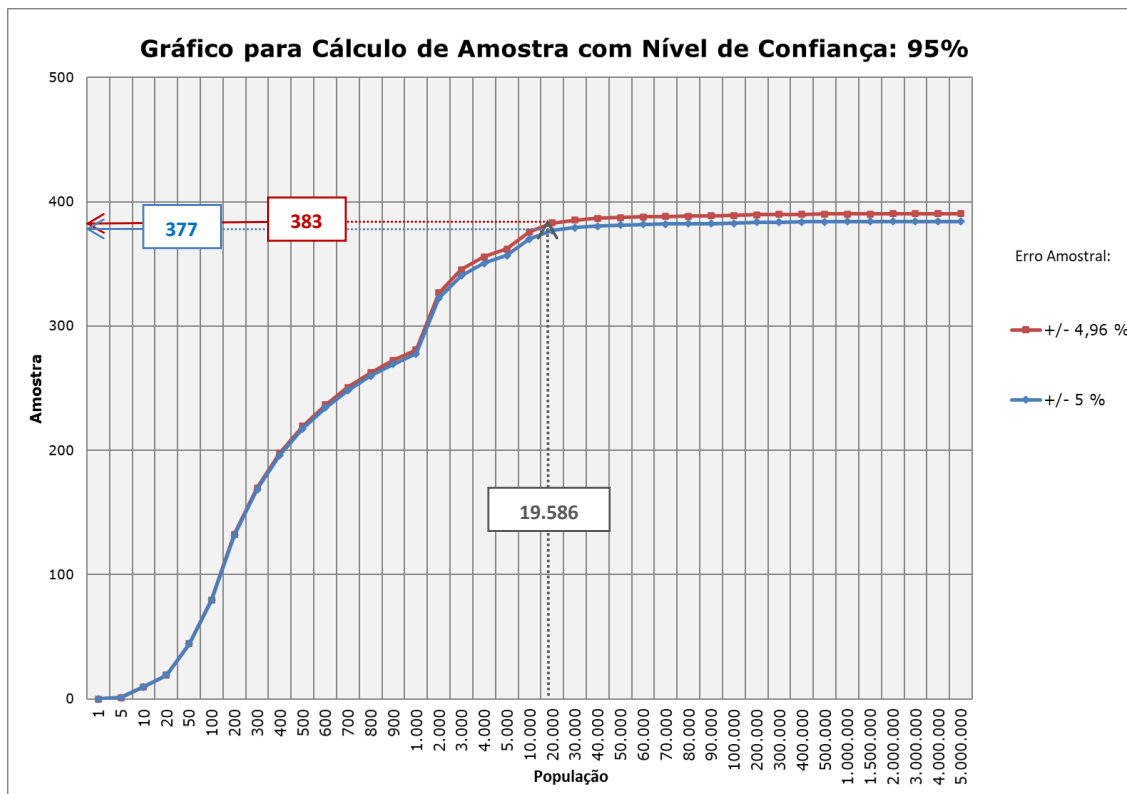
Procedimento:

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 profissional responsável pela Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

Parâmetros utilizados na aferição:	
População	19.586 beneficiários
Nível de Confiança	95%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
Amostra mínima	377 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 responsável pela Pesquisa foi de **383 beneficiários** o que resulta numa Margem de Erro de $\pm 4,96\%$ (ou praticamente $\pm 5\%$ como apontado no relatório).

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



5.2.2 – Representatividade e Estratificações

Procedimento:

Através dos dados cadastrais dos beneficiários da Unimed Rio Verde contendo a população alvo da pesquisa, confrontamos as informações técnicas contendo os critérios estatísticos para o cálculo da amostra e estratificações realizadas pelo responsável pela Pesquisa. Verificamos se as mesmas obedecem à uma proporção equivalente à representatividade do cadastro bem como quanto à distribuição destes beneficiários quanto ao gênero e faixa etária conforme informado na Nota Técnica no item 3.

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.

5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais

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 responsável pela Pesquisa quanto a: não respostas, mudanças no sistema de referência, contingências sobre entrevistadores mal treinados e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, conseqüentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

Procedimento:

Conforme documento constante no item 7 deste relatório o responsável Técnico da Pesquisa pontua o conjunto de medidas e procedimentos adotados com o objetivo mitigar riscos durante o processo de coleta, como transcrevemos a seguir:

Item 12:

“O Erro não amostral são os erros cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra, e que são gerados por inúmeros fatores, como por exemplo, erros cometidos durante a coleta de dados, processamento, análise e interpretação.

Para minimizá-los, será realizado treinamentos com os pesquisadores e 20% dos questionários serão revisados, afim de identificar possíveis erros durante o preenchimento. Ademais disso, a equipe de pesquisadores será treinada presencialmente. A equipe de pesquisadores passará por abordagem diárias e as inconformidades encontradas serão reportadas por meio de feedbacks diários. Persistindo na abordagem incorreta o pesquisador será retirado do projeto.”

Item 13:

“A coleta dos dados será realizada por telefone em ligações gravadas, supervisionadas por um profissional da área de pesquisa de opinião e mercado. Para conferência e fiscalização da coleta serão realizadas de forma amostral conferência das respostas de acordo com os áudios gravados nas ligações.

O controle de qualidade interno, realizará treinamentos e supervisionará a equipe de entrevistadores, com o objetivo de minimizar os erros amostrais e não amostrais. O controle de qualidade interno também realizará a revisão de 20% dos questionários, a fim de identificar possíveis erros durante o preenchimento dos questionários.

Todos os questionários serão devidamente criticados, garantindo a consistência das respostas obtidas.”

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa e não ocorreram Erros Não Amostrais.

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 Rio Verde (cadastro base) foi tratado pelo mesmo que por sua vez alimentou um sistema eletrônico que o distribui para os entrevistadores em cada PA (Posição de Atendimento).

Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI se faz coerente e alinhada às melhores práticas do mercado de pesquisas de satisfação desta natureza onde pudemos comprovar pela audição das gravações a obtenção de eficiência operacional, segurança no registro da informação e na coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.4 – Período de execução da Pesquisa:

Procedimento:

Tomando como base os respondentes válidos (questionários completos) levantamos durante a etapa 5.7 de auditoria que trata da validação da participação na Pesquisa, a confirmação por parte do beneficiário referente ao período em que ocorreu a pesquisa, ou seja, se foi de fato como apontado no Relatório de Resultados: janeiro de 2020.

Conclusão:

Todos os beneficiários abordados confirmaram o período de execução da pesquisa estando portanto dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.5 – Audição de Entrevistas

Procedimento:

Analisamos o banco de dados com as respostas válidas e separamos 30 gravações sem qualquer interferência da Unimed Rio Verde ou do responsável pela Pesquisa. Solicitamos à operadora que nos enviasse estas gravações sorteadas e que estão armazenadas com o responsável pela Pesquisa que, através do envio de um *link* permitiu acessar os registros em áudio das entrevistas (anexo 5 deste relatório).

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 fator específico;
- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes que venham a prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa ficando ciente de que poderia haver atividade de controle de qualidade e auditoria em contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;
- Se o entrevistado foi informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se o entrevistado forneceu seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.

Realizamos a audição das entrevistas aplicadas junto aos seguintes beneficiários:

Audição	CCO	Audição	CCO	Audição	CCO
01	032831514007	11	011347529977	21	039012644903
02	044052225205	12	034919675504	22	011348091150
03	044405864104	13	043617972206	23	040559747306
04	009521123028	14	044052228305	24	048678527008
05	011027482422	15	027787581904	25	044200351808
06	043331499400	16	047631580802	26	009521126710
07	039170957500	17	044578598206	27	011347513892
08	035439841100	18	011347438823	28	011348314206
09	019953195978	19	036427704404	29	046754287406
10	041337843008	20	035290083406	30	047631588909

Conclusão:

Notamos que os entrevistadores não induziram as respostas e apuramos que utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa, complementaram todas com as informações necessárias seguindo as melhores práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa. As 6 entrevistas que primeiramente haviam sido descartadas por critérios adotados pelo Responsável Técnico que à época não incluiu no estudo pois eram beneficiários que não se utilizaram do plano e tinham pouca representatividade, desta vez foram incorporadas e todas foram ouvidas durante esta auditoria. Todas foram realizadas no período da aplicação de campo em janeiro de 2020 junto aos seguintes CCO de beneficiários: 045855675304, 048678314706, 044798489400, 044578603905, 048678537908 e 040170344700.

5.6 – Questionário Aplicado

Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescentadas 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 você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	1	2	3	4	NA
	SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA

2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	1	2	3	4	NA
	SEMPRE	A MAIORIA DAS VEZES	ÀS VEZES	NUNCA	NÃO SE APLICA

3) Nos últimos 12 meses, você 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?	1	2
	SIM	NÃO

4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

5) Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA:

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?	1	2	NA
	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

C. AVALIAÇÃO GERAL

9) Como você avalia seu plano de saúde?	1	2	3	4	5
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM

10) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	1	2	3	4
	DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NÃO RECOMENDARIA

Conclusão:

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 estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.7 – Validação de Respondentes

Procedimento:

Realizamos contato com 30 beneficiários respondentes os quais são diferentes dos que fizeram parte da auditoria no item 5.5 – Audição das Entrevistas e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do responsável pela Pesquisa, teve como objetivo de perguntar aos beneficiários:

- Se de fato foram abordados pelos pesquisadores representando a Unimed Rio Verde e se a responderam;
- Se a abordagem foi adequada.
- Se a Pesquisa ocorreu no mês de janeiro de 2020.

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

Validação	CCO	Validação	CCO	Validação	CCO
01	042310718100	11	011347819380	21	034752204704
02	044200343000	12	046858639500	22	042656831000
03	047160040606	13	011348124423	23	042071331904
04	029343225702	14	040002668503	24	031318443307
05	047160048604	15	026882766101	25	011347990631
06	047160038303	16	019235225825	26	043035114800
07	014625041830	17	011347582355	27	039170933302
08	029343354405	18	035439860704	28	040559808804
09	043617977801	19	047631636309	29	044798517505
10	043457284100	20	047160045602	30	030199177000

Conclusão:

Após contato telefônico com os beneficiários acima constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados de maneira adequada pelos pesquisadores 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

5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros, Contingências e Correspondências:

Procedimento:

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

Questionários concluídos	383
Negativas à participação	19
Beneficiário incapacitado	7
Beneficiários não localizados	50
Outros (não efetivados)	0
TOTAL	459
Taxa de Resposta (respondentes x contatados)	83,44%

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 responsável Técnico, relata o plano de contingência.

Como segunda 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:

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

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.

Consideramos que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa.

5.8.2 – Processamento dos Resultados

Procedimento:

De posse do arquivo retificado com o banco de dados de respondentes em formato Microsoft Office Excel disponibilizado pelo responsável pela Pesquisa, 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 responsável Técnico da Pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.9 – Relatório de Resultados

Procedimento:

Analisamos o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Rio Verde, bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra no anexo 2 (item III – 2) da Nota Técnica.

Analisamos se tal relatório contém os dez elementos mínimos solicitados visando atender o item 3.3 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas do Relatório Resultados:

Elementos Checados:	Disponível no Relatório de Resultados em:
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	Página 5
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	Página 5
c) Descrição do universo amostral.	Página 12
d) Descrição da população amostrada.	Páginas 8 e 12
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos , período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	Páginas 8 e 9
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d	Página 8
g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa).	Página 10
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.	Página 10
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário; Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	Páginas 14 a 33
j) Conclusões sobre a pesquisa.	Página 47

Conclusão:

Os sistemas de referência adotados e a unidade de resposta estão adequados e entre as melhores práticas do mercado de pesquisa. 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 responsável pela 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.

Procedimento:

Solicitamos que o responsável pela Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que as informações obtidas sejam utilizadas somente para fins de pesquisa e assim preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos de invasão eletrônica (*hackers*) e suprimir a possibilidade de perda de dados. Em documento encaminhado pelo responsável Técnico da pesquisa (anexo 2 – item 14) o mesmo contém a seguinte descrição:

- Todos os dados são confidenciais, portanto, serão acessados somente por um grupo específico de pessoas.
- Os pesquisadores e colaboradores com acesso aos dados de clientes possuirão um termo de confidencialidade assinado para assegurar que nenhuma informação será vazada.
- Todos os pesquisadores serão monitorados e possuirão acesso apenas a informação necessária para o desenvolvimento das pesquisas, de forma que cada entrevistador acessará somente a uma lista restrita de contatos por dia.
- As gravações serão armazenadas em ambiente seguro, onde só usuários com permissão de acesso conseguirão realizar o download. • Nenhum entrevistador pôde utilizar celular durante o expediente diário de entrevistas.
- Todos os acessos à internet e portas USB foram bloqueados nos computadores utilizados, com exceção ao servidor do SurveyMonkey.
- Todas as informações sobre privacidade de dados adotadas pelo SurveyMonkey podem ser consultadas em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/legal/security/>>.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as boas práticas de segurança digital do mercado estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

6. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o item 4.2 (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.igbr.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 060/2015, 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 (Cadastro de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 19.586 beneficiários alvo selecionados pela operadora (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade independente de terem usado 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 95% e Erro Amostral

de $\pm 5\%$ 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 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;
- ✓ 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 Rio Verde bem como aqueles gerados pelo responsável pela 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 060/2015, documento nr. CDD 368.382, o que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.

São Paulo, 15 de julho de 2020.



Fernando Jorge Bortoletto

Auditor Responsável

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

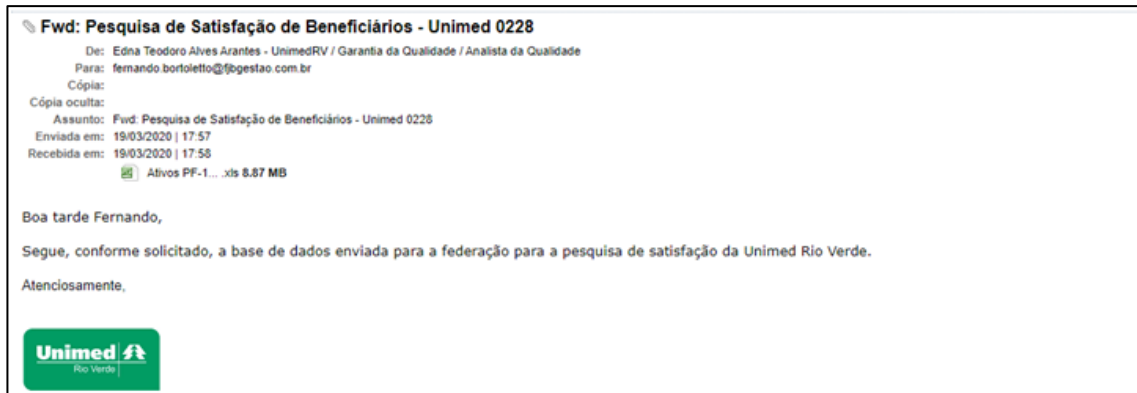
fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270

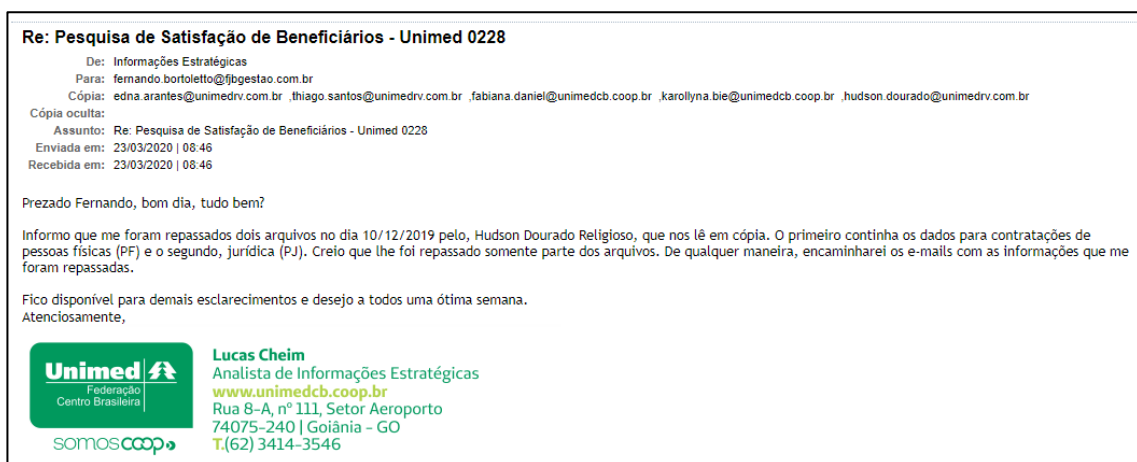
7. Anexos

ANEXO 1: E-mail encaminhado pela operadora Unimed Rio Verde contendo os critérios e os filtros considerados para a extração do banco de dados para fins de pesquisa e auditoria.

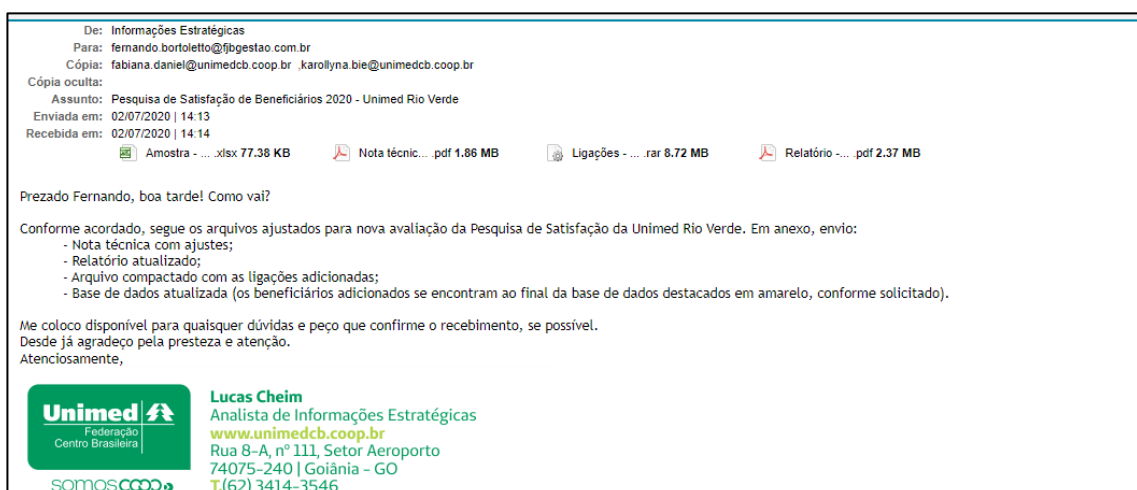
A)



B)



C)



ANEXO 2: Critérios técnicos do responsável pela Pesquisa

Página 1 de 14

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIMED RIO VERDE

Esta Nota Técnica atende ao disposto no item 3.1 e anexos do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS¹, estando em absoluta conformidade com ele.

A Unimed Rio Verde, razão social: Unimed Rio Verde - Cooperativa de Trabalho Médico, registrada sob o nº 320251 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS realizou uma pesquisa quantitativa para mensurar a satisfação dos beneficiários de planos de saúde da Unimed Rio Verde em relação aos serviços oferecidos, em atendimento aos requisitos da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Essa pesquisa busca atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO). As informações obtidas podem contribuir nas ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

I. OBJETIVO DA PESQUISA

Mensurar a satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde com os serviços prestado pela operadora nos 12 meses anteriores à pesquisa.

II. OBJETIVO DA NOTA TÉCNICA

Estabelecer as diretrizes, os requisitos mínimos, as orientações e as justificativas técnicas do responsável técnico pelo planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Rio Verde, em conformidade com o Documento Técnico¹.

¹ Agência Nacional de Saúde Suplementar. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/ppq2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf>. Acesso em: 2.12.2019.

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

1

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

III. ITENS GERAIS

1. Período de realização da pesquisa

De 9 a 17 de janeiro de 2020, das 9:00h às 21:00h de segunda a sexta-feira.

2. Unidade de análise e resposta

A *Unidade de Análise* desta pesquisa é um beneficiário da Unimed Rio Verde, com idade igual ou superior a 18 anos que possui telefone cadastrado na base da Unimed Rio Verde. Ele será analisado através de cada uma das perguntas expostas, manifestando sua opinião através do questionário. Serão aplicadas 18 (dezoito) perguntas, das quais a primeira se atribui para a diferenciação do uso do plano, as 10 perguntas iniciais são definidas no Anexo I do Documento Técnico¹ e as demais têm por objetivo verificar mais detalhadamente alguns pontos de interesse da Unimed Rio Verde para averiguar de forma mais detalhada a satisfação de seus beneficiários. As perguntas 16 e 17 são direcionadas somente aos beneficiários que contestam positivamente à pergunta 15.

As *Unidades de Resposta*, são as opções de respostas associadas a cada pergunta no questionário a ser aplicado ao beneficiário.

Nesta pesquisa serão consideradas as seguintes perguntas e unidades de resposta:

Pergunta inicial: O(a) senhor(a) utilizou o seu plano de saúde nos últimos doze meses?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não

A. ATENÇÃO À SAÚDE

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Unidade de resposta:

1. Sempre 2. A maioria das vezes 3. Às vezes 4. Nunca 5. Não se aplica

Lucas S. Cheim

2

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Unidade de resposta:

1. Sempre 2. A maioria das vezes 3. Às vezes 4. Nunca 5. Não se aplica

3. Nos últimos 12 meses, você 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.?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim 6. Não se aplica

5. Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim 6. Não se aplica

Lucas S. Cheim

3

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim 6. Não se aplica

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não 3. Não se aplica

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim 6. Não se aplica

C. AVALIAÇÃO GERAL

9. Como você avalia seu plano de saúde?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim

10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Unidade de resposta:

1. Definitivamente recomendaria 2. Recomendaria 3. Recomendaria com ressalvas 4. Não recomendaria

Lucas S. Cheim

4

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

PERGUNTAS ADICIONAIS

11. No geral, qual o seu nível de satisfação com a Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

1. Muito satisfeito 2. Satisfeito 3. Indiferente 4. Insatisfeito 5. Muito insatisfeito

12. Como você avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada da Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim

13. Como você avalia a facilidade para agendamentos de consultas e exames complementares na rede credenciada da Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim

14. Qual seu nível de satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, SAC, e-mail e site?

Unidade de resposta:

1. Muito satisfeito 2. Satisfeito 3. Indiferente 4. Insatisfeito 5. Muito insatisfeito

15. Nos últimos 12 meses você fez alguma reclamação por algum canal de atendimento da Unimed Rio Verde?

Unidade de resposta:

1. Sim 2. Não

Observação: se não, encerra-se o questionário. Se sim, ir para questão 16.

16. (Se sim na pergunta 15) Em qual canal a reclamação foi registrada?

Unidade de resposta:

1. SAC 2. Fale Conosco 3. E-mail
4. Atendimento Presencial 5. Ouvidoria 6. Outro (por favor, especifique)

Lucas S. Cheim

5

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

17. (Se sim na pergunta 15) Como você avalia a satisfação com a solução dada pela Unimed para as suas reclamações?

Unidade de resposta:

1. Muito bom 2. Bom 3. Regular 4. Ruim 5. Muito ruim

3. População alvo e os estratos adotados

Primeiramente foram selecionados dentre o universo de 51.132 beneficiários da Unimed Rio Verde, os beneficiários maiores de 18 (dezoito) anos. Estes totalizam 38.131 beneficiários distribuídos conforme a Tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição dos beneficiários maiores de dezoito anos da Unimed Rio Verde

Estrato	Sexo	Idade	Total	Porcentagem
1	Feminino	18 a 28 anos	4.694	12,3%
2	Masculino	18 a 28 anos	4.644	12,2%
3	Feminino	29 a 38 anos	5.637	14,8%
4	Masculino	29 a 38 anos	5.804	15,2%
5	Feminino	39 a 48 anos	3.928	10,3%
6	Masculino	39 a 48 anos	3.975	10,4%
7	Feminino	49 a 58 anos	2.506	6,6%
8	Masculino	49 a 58 anos	2.625	6,9%
9	Feminino	59 anos ou mais	2.310	6,1%
10	Masculino	59 anos ou mais	2.008	5,2%
Total			38.131	100,00%

Fonte: Unimed Rio Verde

Contudo, tendo em vista que a coleta de dados será realizada exclusivamente por telefone, optou-se por definir a população alvo como sendo composta pelos beneficiários da Unimed Rio Verde maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base de dados da Unimed Rio Verde. Ademais disso não foram necessárias estratificações por segmentação do produto e região de atuação.

Lucas S. Cheim

6

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

Assim, os estratos considerados para esta pesquisa são: sexo (masculino e feminino) e faixa etária (18 a 28 anos/29 a 38 anos/39 a 48 anos/49 a 58 anos/59 anos ou mais). Assim sendo, temos os seguintes estratos:

Tabela 2 - Distribuição dos beneficiários da Unimed Rio Verde maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não-nulo na base de dados segundo estratos considerados

Estrato	Sexo	Idade	Total	Porcentagem
1	Feminino	18 a 28 anos	2.184	11,2%
2	Masculino	18 a 28 anos	1.661	8,5%
3	Feminino	29 a 38 anos	3.195	16,3%
4	Masculino	29 a 38 anos	2.604	13,3%
5	Feminino	39 a 48 anos	2.245	11,5%
6	Masculino	39 a 48 anos	1.907	9,7%
7	Feminino	49 a 58 anos	1.437	7,3%
8	Masculino	49 a 58 anos	1.460	7,5%
9	Feminino	59 anos ou mais	1.573	8,0%
10	Masculino	59 anos ou mais	1.320	6,7%
Total			19.586	100,00%

Fonte: Unimed Rio Verde

4. Sistemas de referência

O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados fornecido pela Unimed Rio Verde, no qual constam 19.586 beneficiários da operadora, maiores de 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base de dados da Unimed Rio Verde.

A determinação das unidades amostrais foi feita respeitando-se a proporcionalidade e com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, ademais dos dados necessários para contato.

5. Parâmetros populacionais de interesse

Os parâmetros populacionais de interesse são as proporções de beneficiários na população que se identificam com os cada Unidade de Resposta de cada uma das perguntas, descritas anteriormente.

Lucas S. Cheim

7

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

6. População amostrada

A amostra será constituída pelos códigos de controle operacional (CCO) dos beneficiários, extraídos aleatoriamente da listagem e distribuídos nos estratos sexo e faixa etária, de acordo com a proporção existente em cada um dos estratos no universo, como nas tabelas a seguir.

Tabela 3: Distribuição da população de beneficiários por sexo

Sexo	Porcentagem
Masculino	45,7%
Feminino	54,3%

Fonte: Unimed Rio Verde

Tabela 4: Distribuição da população de beneficiários por faixa etária

Faixa etária	Porcentagem
18 a 28 anos	19,6%
29 a 38 anos	29,6%
39 a 48 anos	21,2%
49 a 58 anos	14,8%
59 anos ou mais	14,8%

Fonte: Unimed Rio Verde

Tabela 5: Distribuição da população de beneficiários por faixa etária e sexo.

Faixa etária	Feminino	Masculino	Total
18 a 28 anos	11,2%	8,5%	19,6%
29 a 38 anos	16,3%	13,3%	29,6%
39 a 48 anos	11,5%	9,7%	21,2%
49 a 58 anos	7,3%	7,5%	14,8%
59 anos ou mais	8,0%	6,7%	14,8%
Total	54,3%	45,7%	100,0%

Fonte: Unimed Rio Verde

7. Tipo de coleta utilizada

A coleta de dados será realizada exclusivamente por telefone (CATI).

Lucas S. Cheim

8

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

8. Plano amostral

Tipo de amostragem: amostra aleatória estratificada para proporção de população finita com alocação proporcional. A amostra foi calculada utilizando a seguinte equação (MARTINS, 2005)² :

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L \left(\frac{N_h^2 p_h (1 - p_h)}{W_h} \right)}{N^2 D + \sum_{i=1}^L (N_h p_h (1 - p_h))}$$

onde:

- L: número de estratos;
- N_h: número de elementos no estrato h;
- N: número de elementos na população, em que N = N₁ + N₂ + ... + N_L;
- n: número de elementos total na amostra;
- p_h: proporção da característica de interesse, fixado em 0,5;
- W_h: N_h/N;
- Z: 1,96 que corresponde a um nível de confiança de 95%;
- d: erro amostral, fixado em 5%;
- D: d²/Z²;
- n_h: número de elementos na amostra no estrato h;

A alocação proporcional foi realizada de forma que:

$$\begin{aligned} n_h &= n * W_h \\ &= n * \frac{N_h}{N} \end{aligned}$$

- Universo: 19.586 beneficiários do plano de saúde Unimed Rio Verde com idade maior que 18 anos que possuem registro de telefone não nulo na base da Unimed Rio Verde.
- Intervalo de confiança: 95% (erro α: 0,05).
- Variância (máximo): 0,25, com p=0,5 e q=0,5.
- Margem de erro: máxima de 5 pontos percentuais para mais ou para menos nos dados da amostra global.

²MARTINS, GDA. Estatística geral e aplicada. 3. Ed. - 5. Reimp. - São Paulo: Atlas, 2010.

Lucas S. Cheim

9

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
 RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

9. Tamanho amostral

Considerando a margem de erro de 5%, o intervalo de confiança de 95%, o desvio padrão de 0,25 e o universo de 19.586 beneficiários, obteve-se o tamanho amostral de 383 entrevistas. A amostra será constituída pelos códigos de controle operacional (CCO) dos beneficiários, extraídos aleatoriamente da listagem de beneficiários da população alvo e distribuídos nos estratos sexo e faixa etária, de acordo com o peso existente em cada um dos estratos no universo:

Tabela 6: Distribuição da amostra por sexo e faixa etária.

Estrato	Sexo	Idade	Tamanho da amostra
1	Feminino	18 a 28 anos	43
2	Masculino	18 a 28 anos	33
3	Feminino	29 a 38 anos	63
4	Masculino	29 a 38 anos	51
5	Feminino	39 a 48 anos	43
6	Masculino	39 a 48 anos	38
7	Feminino	49 a 58 anos	28
8	Masculino	49 a 58 anos	29
9	Feminino	59 anos ou mais	30
10	Masculino	59 anos ou mais	25
Total			383

10. Estimadores utilizados e seus erros amostrais

O estimador amostral (Índice de Satisfação dos Beneficiários) será a proporção de beneficiários respondentes de cada unidade de resposta, dividido pelo total de respondentes da unidade de análise, para cada estrato (h) estudado, sendo:

$$\hat{p}_h = \frac{1}{n_h} \sum_{j=1}^{n_h} Y_{hj}$$

em que,

\hat{p}_h : estimador da proporção populacional, sendo que,

$$Y_{hj} = \begin{cases} 1, & U_j \in A \\ 0, & U_j \notin A \end{cases}$$

Lucas S. Cheim

10

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
 RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

assume valor 1 (um) caso a resposta do j-ésimo beneficiário se encaixe na categoria A, e 0 (zero) caso contrário. Assim, para a população geral o estimador da proporção³ é:

$$\hat{p}_{st} = \sum_{j=1}^L \frac{N_h \hat{p}_h}{N}$$

Desta forma temos que a **variância do estimador**³ para a população é:

$$Var(\hat{p}_{st}) = \frac{1-f}{n} \sum_{j=1}^L W_h \hat{p}_h (1 - \hat{p}_h)$$

Assim sendo, o **erro amostral** do estimador pode ser obtido pela seguinte fórmula:

$$E = Z_{\alpha/2} \sqrt{Var(\hat{p}_{st})}$$

Será obtido, assim, o **intervalo de confiança**, da seguinte forma:

$$IC(p, 1 - \alpha) = (\hat{p}_{st} - Z_{\alpha/2} \sqrt{Var(\hat{p}_{st})}, \hat{p}_{st} + Z_{\alpha/2} \sqrt{Var(\hat{p}_{st})})$$

11. Seleção da amostra

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato será realizado através da aplicação da função do Excel "ALEATÓRIO", atribuindo para cada beneficiário um número aleatório entre 0 e 1. Esses valores serão ordenados de 1 a N_h (em que N_h é o tamanho populacional no estrato h) e selecionados os n_h primeiros (em que n_h é o tamanho amostral dentro do estrato). O uso dessas funções garante igual probabilidade de seleção individual dos elementos da população.

Serão sorteados, ao todo, 459 beneficiários, para garantir uma margem de segurança mínima de 20%. Esse acréscimo de pelo menos 20% de entrevistas adicionais será empregado para casos eventuais nos quais se fará necessária a exclusão do beneficiário da lista, respeitando os casos especificados no Documento Técnico¹.

³ Cochran WG. Sampling techniques. 3th. New York: John Wiley & Sons; 1977.

Lucas S. Cheim

11

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

Durante as ligações telefônicas para as entrevistas, 3 situações podem ocorrer:

- I) Questionário concluído;
- II) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
- III) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa;
- IV) Não foi possível localizar o beneficiário.

No caso situação I), encerra-se a pesquisa com o beneficiário lhe repassando todas as informações necessárias. No caso da situação II), o entrevistador registra a informação e o beneficiário é retirado da lista. Na situação III), o entrevistador registra a informação e o beneficiário é retirado da lista. No caso da situação IV), o entrevistador deverá ligar para beneficiário 3 vezes, em dias e horários alternados, para, então, considerar que “não foi possível localizar o beneficiário”.

Para os casos de erros de não-resposta, e erros durante a coleta de dados (como, por exemplo: erro de condução do pesquisador, respostas fora das categorias e etc.) será desconsiderada a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro do mesmo estrato.

12. Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais

O *Erro não amostral* são os erros cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra, e que são gerados por inúmeros fatores, como por exemplo, erros cometidos durante de coleta de dados, processamento, análise e interpretação.

Para minimizá-los, será realizado treinamentos com os pesquisadores e 20% dos questionários serão revisados, afim de identificar possíveis erros durante o preenchimento. Ademais disso, a equipe de pesquisadores será treinada presencialmente. A equipe de pesquisadores passará por abordagem diárias e as inconformidades encontradas serão reportadas por meio de *feedbacks* diários. Persistindo na abordagem incorreta o pesquisador será retirado do projeto.

Lucas S. Cheim
12

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

13. Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo

A coleta dos dados será realizada por telefone em ligações gravadas, supervisionadas por um profissional da área de pesquisa de opinião e mercado. Para conferência e fiscalização da coleta serão realizadas de forma amostral conferência das respostas de acordo com os áudios gravados nas ligações.

O controle de qualidade interno, realizará treinamentos e supervisionará a equipe de entrevistadores, com o objetivo de minimizar os erros amostrais e não amostrais. O controle de qualidade interno também realizará a revisão de 20% dos questionários, a fim de identificar possíveis erros durante o preenchimento dos questionários.

Todos os questionários serão devidamente criticados, garantindo a consistência das respostas obtidas.

14. Descrição dos procedimentos de segurança da informação adotados

As seguintes medidas de segurança foram adotadas para garantir a segurança dos dados a fim de evitar o acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados:

- Todos os dados são confidenciais, portanto, serão acessados somente por um grupo específico de pessoas.
- Os pesquisadores e colaboradores com acesso aos dados de clientes possuirão um termo de confidencialidade assinado para assegurar que nenhuma informação será vazada.
- Todos os pesquisadores serão monitorados e possuirão acesso apenas a informação necessária para o desenvolvimento das pesquisas, de forma que cada entrevistador acessará somente a uma lista restrita de contatos por dia.
- As gravações serão armazenadas em ambiente seguro, onde só usuários com permissão de acesso conseguirão realizar o download.
- Nenhum entrevistador pôde utilizar celular durante o expediente diário de entrevistas.

Lucas S. Cheim
13

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

- Todos os acessos à internet e portas USB foram bloqueados nos computadores utilizados, com exceção ao servidor do SurveyMonkey.
- Todas as informações sobre privacidade de dados adotadas pelo SurveyMonkey podem ser consultadas em:
<<https://pt.surveymonkey.com/mp/legal/security/>>.

Goiânia, 02 de julho de 2020.

Lucas Siqueira Cheim

Responsável Técnico
Lucas Siqueira Cheim
CPF: 038.724.441-74
CONRE-1 nº 10732

ANEXO 3 – Termo de Responsabilidade

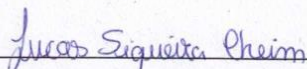
LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546

ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

Eu, LUCAS SIQUEIRA CHEIM, telefone: (62)3414-3546, e-mail: lucas.cheim@unimedcb.coop.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 038.724.441-74, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 10732, CONRE-1 sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora UNIMED RIO VERDE, Razão Social: UNIMED RIO VERDE - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registrada sob o nº 320251 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
 - Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
 - Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
 - Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
 - Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:
 - Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Goiânia, 13 de março de 2020.



Assinatura do Responsável Técnico
Lucas Siqueira Cheim
CPF: 038.724.441-74
CONRE-1 nº 10732

LUCAS SIQUEIRA CHEIM - ESTATÍSTICO CONRE-1 Nº 10732- CPF: 038.724.441-74
RUA 8-A, Nº 111, SETOR AEROPORTO, GOIÂNIA - GO, CEP: 74.075-240, FONE: (62) 3414-3546



www.unimedrv.com.br
R. Costa Gomes, 208
75901-050 - Centro - Rio Verde-GO
T (64) 2101-4900



TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

Eu, Márcio Emrich Campos, 64-2101-4900, marcio.campos@unimedrv.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 157.724.891-00, representante da operadora Unimed Rio Verde Cooperativa de Trabalho Médico, registrada sob o nº 32025-1 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- O Relatório Final com os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo;
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Rio Verde, 20 de março de 2020



Márcio Emrich Campos

ANEXO 4 - Atestado de Capacidade Técnica do Auditor:

Página 1 de 2



Atestado de Capacidade Técnica

Atestamos para os devidos fins, que o Sr. **Fernando Jorge Bortoletto**, RG 13.299.231-0 e CPF 049.142.458-25, detém qualificação técnica para atuar na prestação de serviços de auditoria independente para projetos de Pesquisa de Satisfação de Clientes, pois, enquanto integrante do quadro de consultores do **Instituto da Qualidade** entre os anos de 2005 e 2013 foi um profissional que teve envolvimento em atividades como captura de briefing e apresentação de proposta técnica e comercial, definição de amostras estatísticas, acompanhamento da aplicação de pesquisas quantitativas, aplicação de entrevistas em profundidade e conferência de resultados, não havendo nada que o desabone.

São Paulo, 27 de Março de 2018.



Instituto da Qualidade Consultoria Empresarial Ltda

ROBERTO LOPES LEME
INSTITUTO DA QUALIDADE
SÓCIO - DIRETOR




ANEXO 5: Envio dos arquivos da gravação das entrevistas.

✉ Pesquisa de Satisfação de Beneficiários - Unimed Rio Verde

De: Informações Estratégicas
Para: thiago.donzelli@unimedrv.com.br, fbortoletto@uoi.com.br
Cópia: fabiana.daniel@unimedcb.coop.br, karollyna.bie@unimedcb.coop.br

Cópia oculta:
Assunto: Pesquisa de Satisfação de Beneficiários - Unimed Rio Verde
Enviada em: 13/03/2020 | 18:11
Recebida em: 13/03/2020 | 18:11

 Unimed Rio... .xlsx 76.34 KB  Descrição d... .pdf 70.87 KB  Termo de Re... .pdf 483.43 KB  Relatório d... .pdf 2.99 MB
 Nota Técnica... .pdf 5.51 MB


Prezados, boa tarde, tudo bem?

Envio os documentos e relatório com resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Unimed Rio Verde necessários para a auditoria, conforme solicitado. Segue, em anexo, os seguintes itens, conforme o e-mail repassado pelo auditor:

- (1) Relatório de Resultados da Pesquisa;
- (2) Banco de Dados em formato Excel contendo as respostas dos beneficiários e identificando seus respectivos CCO, números de telefone e demais informações alinhados ao que está apresentado no relatório de resultados;
- (3) Acesso às gravações das interações (pesquisas realizadas) seja por meio de link: http://web9.unimedcb.coop.br/../../../../Unimed_Rio_Verde.rar
- (4) Nota Técnica com a definição do plano amostral utilizado;
- (5) Descritivo detalhado dos procedimentos adotados pela área operacional durante a aplicação para "Erros Não Amostrais", ou seja, treinamento, supervisão, feedbacks, reciclagem, descartes etc. Caso já esteja no Relatório de Resultados ou na Nota Técnica não será necessário enviar à parte. **Contemplado na Nota técnica;**
- (6) Descritivo detalhado dos procedimentos adotados pela área de TI quanto à segurança da Informação, ou seja, medidas de segurança, nível de acesso aos dados enviados pelo cliente, hierarquia de acesso, gravações, dados coletados etc. **Envio à parte, contudo preferi adicionar esse importante tema na Nota técnica também.**
- (7) Assinatura do Termo de Responsabilidade pelo responsável técnico da pesquisa em Formato PDF;

Fico disponível para quaisquer esclarecimentos e desejo a todos um ótimo final de semana.

Atenciosamente,



Unimed
Federação
Centro Brasileira
somoscoop

Lucas Cheim
Analista de Informações Estratégicas
www.unimedcb.coop.br
Rua 8-A, nº 111, Setor Aeroporto
74075-240 | Goiânia - GO
T.(62) 3414-3546

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 © 2020 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.