

## RELATÓRIO DE AUDITORIA

### AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

Data 25/04/2019

#### OPERADORA:

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela *Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda cadastrada no CNPJ sob nº 89.870.547/0001-51*, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa 386 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018), realizada pela empresa **121 MKT Station**.

#### I - Relatório da Auditoria Independente

##### Procedimento de Auditoria aplicados:

##### a) Objetivo da Auditoria

O objetivo principal da auditoria é verificar se a Nota Técnica e o Relatório Técnico da pesquisa para conhecer a satisfação dos beneficiários em relação à operadora de planos de saúde *Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda* realizada pela **121 MKTStation** apresenta os procedimentos previamente acordados nas normas e requisitos descritos no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

##### b) Documentação enviada

Foi enviado à Dinâmica Pesquisa e Consultoria os seguintes documentos:

- 1-Base cadastral de beneficiários da Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda em arquivo Excel;
- 2-Plano Amostral em arquivo Excel;
- 3-Entrevistas realizadas em arquivo Excel;
- 4-Entrevistas utilizadas para processamento e confecção do relatório em arquivo Excel;
- 5- Áudios das gravações das entrevistas utilizadas no processamento;
- 6- Relatório final contendo o resultado da pesquisa e a nota técnica;

**c) Verificação do plano amostral e documentos enviados:**

O plano amostral enviado pela empresa **121 MKTStation** em relação à pesquisa de satisfação de beneficiários da **Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda** foi avaliado. Neste arquivo foram apresentados os critérios estabelecidos para o cálculo do tamanho da amostra tais como: tamanho populacional, margem de erro utilizada e nível de confiança. Por meio desses elementos foi possível verificar a quantidade de entrevistas necessárias para a realização da pesquisa.

De posse dos demais documentos enviados foi possível verificar também a presença dos itens mínimos exigidos na elaboração do Relatório Técnico.

**d) Áudios Selecionados:**

A partir dos áudios enviados foram sorteados aleatoriamente 50% dos arquivos de áudio para conferência das entrevistas. As ligações selecionadas foram ouvidas e comparadas para a verificação da fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista e verificação da fidedignidade das respostas, obtendo 100% de aprovação nestas duas categorias.

**e) Apresentação dos relatórios:**

O relatório apresentado à **Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda** pela **121 MKTStation** foi auditado e comparado com o arquivo contendo as entrevistas selecionadas para o processamento. Não sendo encontradas nenhuma inconsistência em relação aos dados apresentados, comprovando assim a fidedignidade dos relatórios da pesquisa.

**Conclusões:**

O Plano Amostral seguiu os critérios estabelecidos no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde, tais como: beneficiários acima de 18 anos ativos no plano de saúde nos últimos 12 meses. O tamanho da amostra e a forma de seleção dos beneficiários durante a execução da pesquisa de satisfação estavam de acordo com o plano amostral delineado pela empresa conforme a Nota Técnica contida no Relatório Final, comprovando a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento. Foi comprovada a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista, a fidedignidade das respostas apresentadas, bem como a fidedignidade dos relatórios da pesquisa.

Com base nas etapas da auditoria e dentro da margem de erro permitida, conclui-se que foram respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade e os princípios éticos na condução desta pesquisa.

## II - Parecer da Auditoria Independente

### 1-Identificação do Auditor Independente:

Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-23

**Obs: Mais de 8 anos de Experiência em Auditorias**

### 2-Identificação da Pessoa Jurídica:

Dinâmica Pesquisa e Consultoria, CNPJ: 09.644.353.0001-07

### 3-Síntese da Análise da Auditoria:

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no relatório ora apresentado concluiu-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

- A pesquisa realizada junto aos beneficiários da *Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda* é aderente ao escopo do planejamento apresentado.
- A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da *Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda*.
- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários *Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda* possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da *Unimed Pelotas/RS Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda* desenvolvido pela *121 MKTStation* no período de 11/04/2019 a 23/04/2019.

**EMPRESA DINAMICA PESQUISA E CONSULTORIA LTDA.**

**CNPJ:** 09.644.353/0001-07

**Auditor**

**CPF:** 054.890.996-23.

**Responsável Técnico**

Lucas Assis Vieira

*Lucas de Assis Vieira*