

**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2021**

Operadora: 35064-8 – UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA/RS

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA**, constatamos que nem todos os procedimentos pré, per e pós-pesquisa e a Nota Técnica emitidos pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora estão em consonância ao escopo do planejamento descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **684/22** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, 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 a aderência ao escopo do planejamento, o processo de coleta, a condução da pesquisa e o relatório final, validando-os, além de verificar a ausência de fraudes.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria para verificar se os materiais apresentados pelo Instituto de Pesquisa IPJAB contratado pela operadora representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 no tocante à:

- (a) a aderência da pesquisa ao escopo,
- (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- (c) a fidedignidade das respostas;
- (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Durante nossa auditoria, foi possível:

- (1) conferir o processamento dos dados obtidos e confrontá-los com os apresentados no Relatório de Resultados;
- (2) contatar uma amostra de beneficiários pesquisados para comprovar se de fato trata-se de cliente da operadora e se participaram da pesquisa no período determinado pela norma e se contribuíram com sua opinião;
- (3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas;
- (4) usando desta mesma amostra anterior, comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores;

No que se refere à aderência da pesquisa ao escopo e fidedignidade das respostas, durante a etapa de auditoria onde realizamos a audição de gravações das entrevistas sorteadas para averiguar a forma de condução da pesquisa pela equipe de campo e, se a resposta manifestada

pelo beneficiário confere com a que consta no banco de dados de respondentes, notamos as seguintes inconsistências cabendo as seguintes ressalvas:

- Apesar de a abordagem inicial da pesquisadora mencionar que as perguntas seguem diretrizes da ANS, não foi mencionado que a pesquisa estava sendo gravada (conforme solicitado no Capítulo 4 item h), nem tampouco ficaram cientes de um possível controle de qualidade e auditoria (conforme solicitado no Capítulo 4 item n). Inclusive na página 8 da Nota Técnica estas informações não foram contempladas no script inicial a ser utilizado pela pesquisadora. Outra inconsistência apurada fica por conta de que as perguntas que deveriam ser lidas de forma integral conforme concebido no Documento Técnico disponibilizado (Capítulo 4 item 4.1). Esta Auditoria identificou algumas adaptações (ou mudanças) no texto das perguntas de 1 a 8 onde não se fez a leitura integral da pergunta (bem como seus exemplos, quando aplicáveis) e, além disso, notamos a inclusão de 3 perguntas da operadora após a nona pergunta do questionário ANS quando deveriam ser feitas após a décima. Tais inconsistências foram relatadas ao instituto de pesquisa IPJAB que não contestou. Por esta razão fazemos uma ressalva.
- Na Nota Técnica foram mencionados diversos procedimentos de controle por parte da coordenação da pesquisa na monitoria da qualidade do Instituto IPJAB que, aos olhos desta Auditoria, quando aplicados, estão alinhados às melhores práticas do mercado de pesquisa e dentro do escopo da Instrução Normativa conforme solicitado no Capítulo 4 item I e item v. No entanto, notamos que o foco de todo o procedimento descrito na Nota Técnica (referente ao acompanhamento da coordenação) enfatiza-se apenas as atividades de conferência das respostas. Nota-se também que o Instituto descreve que o coordenador também faz a “*conferência do procedimento da abordagem*”. Neste caso, entendemos que inclui-se o acompanhamento ou monitoramento da correta formulação da pergunta e suas opções de resposta. Diante disto, como mencionamos anteriormente, detectamos inconsistências ao realizar a escuta das gravações pois identificamos que as perguntas não foram lidas de forma integral ao beneficiário. As intercorrências estão detalhadas no ponto de auditoria 5.5 do Relatório de Auditoria. Nossa conclusão é de que se a coordenação, uma vez ciente do escopo exigido pela ANS e declarado na Nota Técnica, em que atestam que efetuam o controle e acompanhamento de campo, esta Auditoria teria percebido nas audições uma mudança na dinâmica da pesquisadora na atividade de campo. Como o sorteio das gravações foi muito bem distribuído na base de dados de respondentes podemos afirmar que se a instrução da ANS tivesse sido seguida pela supervisão e se houvesse o monitoramento ou supervisão de campo com base nas diretrizes, tais inconsistências não teriam sido observadas. Neste ponto de auditoria cabe uma ressalva onde questionamos a atuação da coordenação da pesquisa de campo.

Nossa conclusão é de que, todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa IPJAB condizem com a verdade e que a amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora e, embora a ANS determine que as perguntas sejam lidas de maneira integral, a percepção desta Auditoria é de que apesar de o Instituto de Pesquisa IPJAB ter-se utilizado de uma decisão arbitrária alterando sensivelmente as perguntas objetivando o melhor entendimento da mesma por parte do beneficiário, notamos que o sentido da pergunta

foi mantido pela pesquisadora não prejudicando o beneficiário em dar sua a opinião de maneira segura. Em nossa interpretação a captação das respostas são válidas não havendo qualquer indício de fraude. Porém, como é solicitada a leitura integral da pergunta, nosso PARECER é FAVORÁVEL COM RESSALVAS por não atender integralmente ao escopo da Instrução Normativa.

Os resultados auditados e demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:

UNIMED REGIÃO DA CAMPANHA - 252 ENTREVISTAS

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Sempre	72,62%	72,62%	0,0%
A maioria das vezes	7,14%	7,14%	0,0%
Às vezes	7,54%	7,54%	0,0%
Nunca	0,40%	0,40%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	9,52%	9,52%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	2,78%	2,78%	0,0%
	100,0%	100,0%	

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Sempre	35,71%	35,71%	0,0%
A maioria das vezes	3,97%	3,97%	0,0%
Às vezes	3,57%	3,57%	0,0%
Nunca	1,19%	1,19%	0,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	50,40%	50,40%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	5,16%	5,16%	0,0%
	100,0%	100,0%	

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Sim	30,95%	30,95%	0,0%
Não	53,97%	53,97%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	15,08%	15,08%	0,0%
	100,0%	100,0%	

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Muito Bom	46,43%	46,43%	0,0%
Bom	40,48%	40,48%	0,0%
Regular	4,76%	4,76%	0,0%
Ruim	0,00%	0,00%	0,0%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	6,75%	6,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	1,59%	1,59%	0,0%
	100,0%	100,0%	

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Muito Bom	23,81%	23,81%	0,0%
Bom	35,32%	35,32%	0,0%
Regular	8,73%	8,73%	0,0%
Ruim	3,57%	3,57%	0,0%
Muito Ruim	1,19%	1,19%	0,0%
Nunca acessé a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	24,21%	24,21%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,17%	3,17%	0,0%
	100,0%		

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?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Muito Bom	28,57%	28,57%	0,0%
Bom	26,98%	26,98%	0,0%
Regular	3,17%	3,17%	0,0%
Ruim	2,78%	2,78%	0,0%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,0%
Nos 12 últimos meses não acesséi meu plano de saúde	33,73%	33,73%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,76%	4,76%	0,0%
	100,0%	100,0%	

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Sim	33,73%	33,70%	0,0%
Não	5,56%	5,56%	0,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	51,19%	51,19%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	9,52%	9,52%	0,0%
	100,0%	100,0%	0,0%

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Muito Bom	13,89%	13,89%	0,0%
Bom	20,63%	20,63%	0,0%
Regular	5,56%	5,56%	0,0%
Ruim	1,59%	1,59%	0,0%
Muito Ruim	1,19%	1,19%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	46,43%	46,43%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	10,71%	10,71%	0,0%
	100,0%	100,0%	

9 - Como você avalia seu plano de saúde?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Muito Bom	43,25%	43,25%	0,0%
Bom	46,83%	46,83%	0,0%
Regular	6,35%	6,35%	0,0%
Ruim	0,40%	0,40%	0,0%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	3,17%	3,17%	0,0%
	100,0%	100,0%	

10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	AUDITORIA	INST. IPJAB	DIFERENÇA
Definitivamente Recomendaria	21,03%	21,03%	0,0%
Recomendaria	62,30%	62,30%	0,0%
Indiferente	1,19%	1,19%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	10,71%	10,71%	0,0%
Não Recomendaria	0,79%	0,79%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	3,97%	3,97%	0,0%
	100,0%	100,0%	

São Paulo, 8 de abril de 2022.

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