



# AUDITORIA INDEPENDENTE

**Unimed** 

Santa Bárbara  
d'Oeste e Americana

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE  
BENEFICIÁRIOS - IDSS  
PARECER**

**Março/2022**

 BUREAU  
DE PROJETOS  
E PESQUISA



# SUMÁRIO

- **1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE..... 3**
- **2. IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA..... 5**
- **3. ANÁLISE DA AUDITORIA..... 7**
- **4. CONCLUSÃO DA AUDITORIA..... 23**

1

# IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE





**NALGIA MARTINS**  
**(CPF 437882890-15)**

- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e Inteligência de Mercado (MBA) pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – Live University - IBRAMERC/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda. Desenvolve trabalhos de consultoria em projetos estratégicos de pesquisa, análise de dados, projetos de inteligência de mercado, pesquisa de mercado e opinião para empresas, instituições públicas e privadas e mentoria em metodologia de Ensino e Pesquisa.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Mentora na área de Metodologia de ensino e pesquisa para cursos de Graduação e Pós-graduação, desde 2006.
- Coordenadora de Análise em Institutos de Pesquisa em Porto Alegre/RS, entre os anos de 2013 e 2016.
- Consultora Técnica da Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2013 e 2019.
- Palestrante convidada para aula de Pesquisa, na disciplina de Pesquisa Mercadológica, no curso de graduação em Marketing na Universidade Luterana do Brasil – Ulbra, 2017-2018.

# 2

## IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA





## BUREAU DE PROJÉTOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Registro no Conselho Regional de Estatística (Conre-4): N° 8538

- Empresa com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública. Atende pesquisa de mercado e opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos tais como:
  - Pesquisa de Satisfação;
  - Pesquisa de Clima Organizacional;
  - Análise de inteligência de mercado;
  - Pesquisa de Imagem Institucional;
  - Pesquisa de audiência;
  - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
  - Pesquisas aplicadas ao cliente;
  - Entre outras.
- Além da pesquisa, a empresa tem atuação na área de Consultoria em Pesquisa, Análise de dados e Auditoria em pesquisa desde 2016.



# INTRODUÇÃO



A auditoria baseia-se nos objetivos propostos para a pesquisa que considera os seguintes pontos a serem avaliados:

- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.



# ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO



Buscando verificar a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, realizado pela empresa responsável pela coleta, foi utilizado o procedimento de escuta das entrevistas (amostra aleatória de 240 respondentes, correspondente a 40% da amostra), como também conferidas as informações técnicas referente ao planejamento da pesquisa. Buscando verificar se o que foi planejado estava em conformidade com o executado. Observou-se os seguintes itens:

- As Bases técnicas, definidas no documento da ANS, foram atendidas na etapa de planejamento da pesquisa descritas no relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica;
- A Pesquisa foi realizada dentro do período considerado como ano-base de avaliação do IDSS, estabelecido pela ANS;
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada, que os dados permaneceriam em sigilo;
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos conforme consta nos estratos por faixa etária;
- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;

# ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO



- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa, fornecendo seu consentimento explícito, como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados;
  - Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Plano de Saúde - UNIMED SANTA BÁRBARA d'OESTE E AMERICANA;
  - Os beneficiários foram informados que seriam aplicadas questões referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e duas questões da Operadora;
  - Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem dentre as opções apresentadas. Observou-se que o script estabelecido para a aplicação do questionário (apresentado na Nota Técnica) foi seguido pelos entrevistadores.
- ☉ Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecidas pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

## FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA



Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, selecionou-se (através de função específica do software) de forma **aleatória** 240 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas integralmente as 240 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa. Nesta verificação foi comparado dados de perfil, como o nome do beneficiário e seu código de controle operacional (CCO), fornecidos no banco de dados. Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores, ao abordarem o beneficiário confirmaram seu nome para iniciar a aplicação da mesma, mediante aceite e informações preliminares. Nas situações de conferências dos nomes dos beneficiários foi identificado que os dados estavam corretos.

- ☉ Diante disso, identificou-se que os dados observados estavam de acordo com os informados pelos entrevistados, confirmando assim, a consistência das informações coletadas pela empresa responsável e cumprindo o quesito de **fidedignidade dos beneficiários selecionados**.

# FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



A partir da escuta dos áudios das entrevistas buscou-se verificar a consistência das respostas citadas pelos usuários em relação aos dados fornecidos pela empresa responsável pela coleta. Foram consideradas como referência as 10 questões do questionário IDSS para verificação e duas questões complementares da operadora totalizando 12 questões para a verificação.

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

Com o objetivo de simplificar a visualização da consistência do banco de dados em relação às respostas, foi criado um índice quantitativo. Esse índice consiste em um cálculo composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade\***, representado pela fórmula:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total) \times 100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$

\* valor mínimo definido: 90%

# FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 12 questões e a amostra de 240 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 2.880 respostas como base. Sendo assim, temos que:  $\{(2879)/(2880) \times 100\} = \mathbf{99,96\%}$ .

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,96% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que não foram encontradas inconsistências na amostra verificada.

Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas nas questões do IDSS e questões complementares.**

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta da pesquisa foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os dados e os resultados apresentados pela empresa no relatório com os resultados gerados a partir da exportação feita pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

Foram criadas tabelas comparativas, com os resultados obtidos pela empresa de coleta, com os resultados gerados para conferência da auditoria e com a diferença entre os dois resultados. As tabelas demonstrativas com os comparativos encontram-se a seguir:

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
<b>Gênero</b>			
Masculino	46,67%	46,67%	0,00%
Feminino	53,33%	53,33%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Faixa Etária</b>			
De 18 a 29 anos	20,33%	20,33%	0,00%
De 30 a 39 anos	22,17%	22,17%	0,00%
De 40 a 49 anos	19,00%	19,00%	0,00%
De 50 a 59 anos	15,50%	15,50%	0,00%
60 ou mais	23,00%	23,00%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Tipo de plano</b>			
Contratação Coletivo Empresarial ou Adesão	55,50%	55,50%	0,00%
Contratação Individual ou familiar	44,50%	44,50%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



## QUESTÕES - IDSS

Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
<b>1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr. (a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?</b>			
Sempre	45,50%	45,50%	0,00%
A maioria das vezes	17,50%	17,50%	0,00%
Às vezes	26,83%	26,83%	0,00%
Nunca	0,67%	0,67%	0,00%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	7,00%	7,00%	0,00%
Não sei/Não me lembro	2,50%	2,50%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?</b>			
Sempre	40,33%	40,33%	0,00%
A maioria das vezes	10,00%	10,00%	0,00%
Às vezes	11,84%	11,83%	0,01%
Nunca	2,00%	2,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	33,00%	33,00%	0,00%
Não sei/Não me lembro	2,83%	2,83%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	



# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
<b>3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) 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, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?</b>			
Sim	16,17%	16,17%	0,00%
Não	68,00%	68,00%	0,00%
Não sei/Não me lembro	15,83%	15,83%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?</b>			
Muito Bom	30,17%	30,17%	0,00%
Bom	47,67%	47,67%	0,00%
Regular	13,16%	13,17%	-0,01%
Ruim	3,00%	3,00%	0,00%
Muito ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	4,00%	4,00%	0,00%
Não sei/Não me lembro	1,00%	1,00%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
<b>5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?</b>			
Muito Bom	18,50%	18,50%	0,08%
Bom	46,67%	46,67%	0,00%
Regular	16,33%	16,33%	0,00%
Ruim	3,66%	3,67%	-0,01%
Muito ruim	2,17%	2,17%	0,00%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços pelo meu plano de saúde	8,00%	8,00%	0,00%
Não sei/Não me lembro	4,67	4,67	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?</b>			
Muito Bom	23,00%	23,00%	0,00%
Bom	45,00%	45,00%	0,00%
Regular	12,84%	12,83%	0,01%
Ruim	3,33%	3,33%	0,00%
Muito ruim	1,33%	1,33%	0,00%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	8,50%	8,50%	0,00%
Não sei/Não me lembro	6,00%	6,00%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



## QUESTÕES - IDSS

Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
<b>7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?</b>			
Sim	12,83%	12,83%	0,00%
Não	8,33%	8,33%	0,00%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	74,34%	74,33%	0,01%
Não sei/Não me lembro	4,50%	4,50%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?</b>			
Muito Bom	8,33%	8,33%	0,00%
Bom	22,00%	22,00%	0,00%
Regular	3,83%	3,83%	0,08%
Ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Muito ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	45,00%	45,00%	0,00%
Não sei/Não me lembro	19,50%	19,50%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES - IDSS / Questões adicionais			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
<b>9. Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?</b>			
Muito Bom	26,13%	26,13%	0,00%
Bom	55,75%	55,75%	0,00%
Regular	13,59%	13,59%	0,00%
Ruim	3,66%	3,66%	0,00%
Muito ruim	0,87%	0,87%	0,00%
Não sei/Não tenho como avaliar			0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>10. O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?</b>			
Definitivamente Recomendaria	5,53%	5,53%	0,00%
Recomendaria	68,22%	68,22%	0,00%
Indiferente	3,45%	3,45%	0,00%
Recomendaria com Ressalvas	15,72%	15,72%	0,00%
Não Recomendaria	7,08%	7,08%	0,00%
Não sei/Não tenho como avaliar			0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	0,00%

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



QUESTÕES – IDSS /Questões adicionais			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
<b>11. Como o (a) Sr.(a) avalia os prazos para autorização e realização de exames, consultas e outros procedimentos cobertos pelo seu plano de saúde?</b>			
Muito Bom	21,33%	21,33%	0,00%
Bom	41,33%	41,33%	0,00%
Regular	14,17%	14,17%	0,00%
Ruim	4,33%	4,33%	0,00%
Muito ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não solicitei autorização de procedimentos pelo meu plano de saúde	13,67%	13,67%	0,00%
Não sei/Não me lembro	4,17%	4,17%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>12. Como o (a) Sr.(a) avalia o atendimento em consultório médico?</b>			
Muito Bom	31,16%	31,17%	-0,01%
Bom	49,00%	49,00%	0,00%
Regular	10,00%	10,00%	0,00%
Ruim	2,00%	2,00%	0,00%
Muito ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não fui em consultório médico pelo meu plano de saúde	6,17%	6,17%	0,00%
Não sei/Não tenho como avaliar	0,67%	0,67%	0,00%
<b>Base (600 entrevistas)</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA



Observou-se que os resultados apresentados no relatório são compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados obtido nas entrevistas com os beneficiários do plano de saúde, portanto, de acordo com todas as informações apresentadas no relatório de pesquisa.

Observa-se, ainda, que não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório, nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software utilizado.

- Afirma-se, portanto, que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa.**

# 4

## CONCLUSÃO DA AUDITORIA



# CONCLUSÃO



A partir da definição das etapas da metodologia previstas na auditoria foi possível identificar todos os pontos de avaliação exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para esta pesquisa.

Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 40% como amostra, ou seja, 240 entrevistas das 600 entrevistas realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência a identificação dos beneficiários respondentes e as respostas fornecidas pelos mesmos.

A auditoria foi planejada tomando por base quatro quesitos a serem avaliados: *aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados; fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa.*



# CONCLUSÃO



Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos pela ANS; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,96% de consistência, considerado ótimo para a referida pesquisa; por fim, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado pela empresa auditora.

Observa-se diante desses pontos avaliados que não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

- Conclui-se que: **a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA - IDSS (Ano base 2021), foi realizada de forma correta, cumpriu as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.**



**BUREAU  
DE PROJETOS  
E PESQUISA**

[www.bureauprojetos.com.br](http://www.bureauprojetos.com.br)  
[bureau@bureauprojetos.com.br](mailto:bureau@bureauprojetos.com.br)  
Fone: (51) 3239.1222  
Novo Hamburgo-RS

---

Pesquisa e Inteligência de Mercado