

AUDITORIA - PARECER PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS RN277

Unimed 
Nordeste Paulista

Maio/2020

Sumário

1 IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE.....	3
2 IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA.....	5
3 ANÁLISE DA AUDITORIA.....	7
4 CONCLUSÃO DA AUDITORIA.....	22



1

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

NALGIA MARTINS

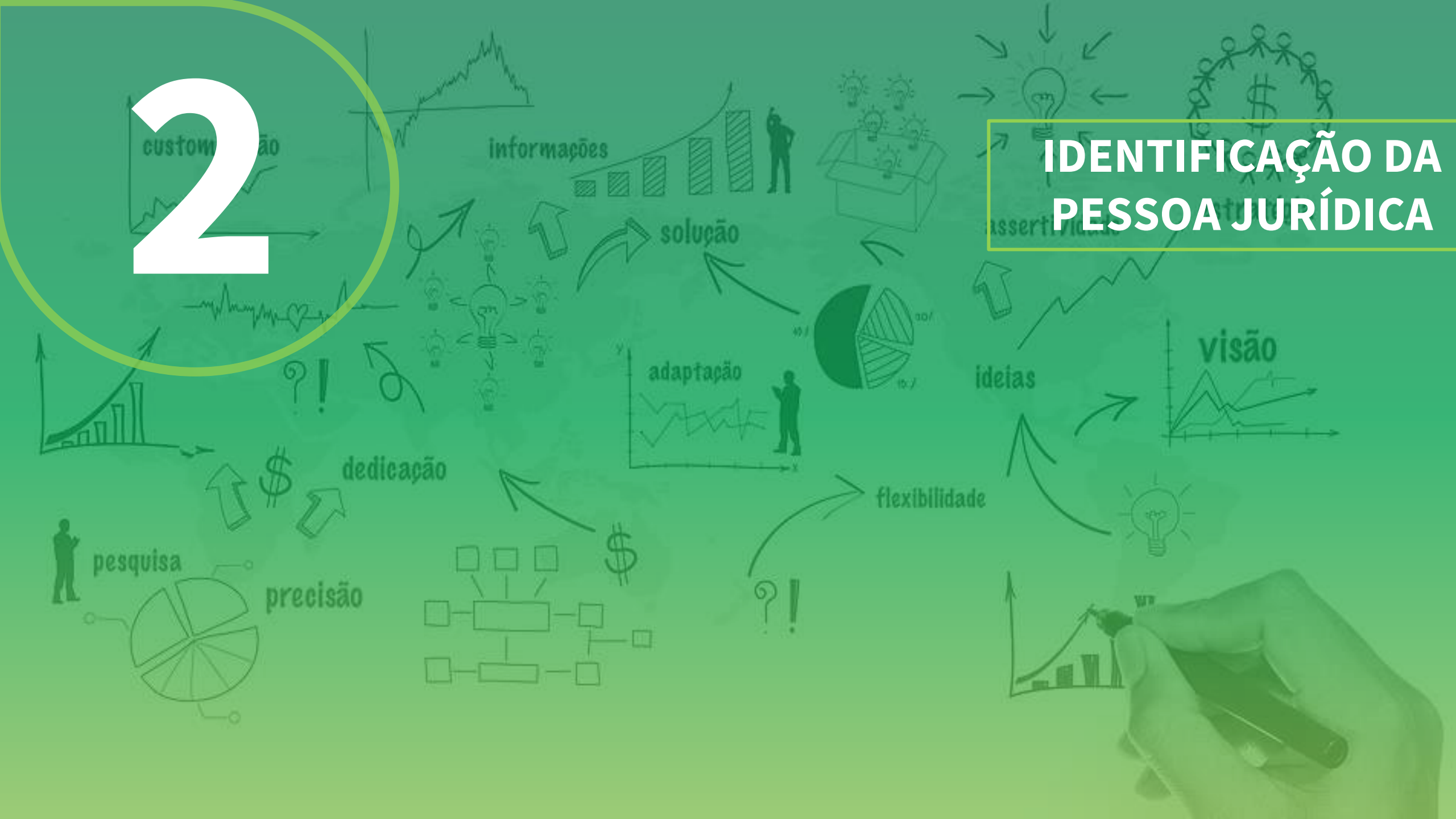
- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e MBA em Inteligência de Mercado pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – IBRAMERC-LIVE UNIVERSITY/SP.
- Diretora da Bureau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

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Consultora 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, nos anos de 2017 e 2018.

2

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA



BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

- Empresa formada por profissionais com experiência em pesquisa de mercado e opinião, planejamento e gestão de projetos estratégicos com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública.
- Atua com pesquisa de mercado e pesquisa de opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos. Empresa com experiência nos seguintes tipos de pesquisa:
 - Pesquisa de opinião pública;
 - Pesquisa de clima organizacional;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisas de Satisfação;
 - Pesquisas aplicadas ao cliente;
- Além da pesquisa, a empresa também tem atuação na área de Consultoria e Auditoria em pesquisa desde 2016.

3

ANÁLISE DA AUDITORIA



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 200 respondentes, correspondente a 50% da amostra). Com o intuito de conferir se o que foi planejado estava em conformidade com o executado, observou-se os seguintes itens:

- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados.
- Todos 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 e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa;
- Nas situações em que o beneficiário, no primeiro contato, se mostrou disponível, a entrevista foi realizada. Em outras situações, observou-se que houve um segundo contato para a realização da mesma mediante agendamento.
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos;
- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;

ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- 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 NORDESTE PAULISTA;
- Os beneficiários foram informados que as questões eram referente a questões complementares em atendimento a Resolução Normativa 277 (RN277);
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica.
- Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo observando-se que estavam bem orientados quanto aos procedimentos de aplicação da mesma, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem livremente dentre as opções apresentadas e auxiliando-os para melhor compreensão quando necessário.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecida 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** 200 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas as 200 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa.

Foram comparados todos os dados de perfil, inclusive os utilizados para a definição das cotas amostrais: Nome do Beneficiário (Gênero), Idade (Faixa de idade), Cidade de residência.

FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve divergências significativas nas respostas, visto que os dados de perfil foram praticamente confirmados em sua totalidade.

Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores utilizaram as informações fornecidas pelo mailing da operadora de saúde. Nas situações de conferências das variáveis de perfil foi identificado que os dados estavam corretos. Em algumas situações, observou-se pequenas divergências, principalmente no quesito idade e cidade, em função das respostas apresentadas pelos beneficiários terem se modificado no período que antecedeu a pesquisa. Contudo, entende-se que isso não interfere na fidedignidade dos dados dos beneficiários, já que esses dados foram devidamente atualizados.

Diante disso, identificou-se que os dados observados estavam de acordo com os informados pelos usuários, 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 as 12 questões adicionais referente a RN277. Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

A fim 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 simples composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando no denominado **Índice de fidedignidade**, representado pela fórmula abaixo:

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

FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 12 questões da pesquisa RN277 e a amostra de 200 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 2400 respostas como base.

Sendo assim, temos que:

$$\{(2393)/(2400) \times 100\} = \mathbf{99,70\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,70% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é mínimo, sendo seu impacto nos resultados apresentados irrelevantes. Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas**.

Aplicou-se também o mesmo índice para as questões de perfil, considerando-se 5 quesitos de conferência. Sendo assim, temos que:

$$\{(997)/(1000) \times 100\} = \mathbf{99,80\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,80% de consistências no perfil, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é muito baixo cumprindo, portanto, o quesito de **fidedignidade das respostas**.

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 mencionadas se encontram a seguir:

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta	Levantamento - Auditoria	Diferença	
Gênero			
Masculino	56,25%	56,25%	0,00%
Feminino	43,75%	43,75%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
De 18 a 29 anos	27,00%	27,00%	0,00%
De 30 a 39 anos	29,00%	29,00%	0,00%
De 40 a 49 anos	25,25%	25,25%	0,00%
De 50 a 59 anos	10,75%	10,75%	0,00%
De 60 a 69 anos	5,75%	5,75%	0,00%
70 ou mais	2,25%	2,25%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Jurídica	96,25%	96,25%	0,00%
Física (Familiar)	1,25%	1,25%	0,00%
Adesão	2,50%	2,50%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Perfil			
Titular	60,75%	60,75%	0,00%
Dependente	39,25%	39,25%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta	Levantamento - Auditoria	Diferença	
Cidade			
Descalvado	16,00%	16,00%	0,00%
Ribeirão Preto	13,00%	13,00%	0,00%
Iacanga	10,75%	10,75%	0,00%
Miguelópolis	7,00%	7,00%	0,00%
Mococa	5,25%	5,25%	0,00%
Pitangueiras	5,00%	5,00%	0,00%
Morrinhos	5,00%	5,00%	0,00%
Cajuru	4,25%	4,25%	0,00%
Guaíra	4,25%	4,25%	0,00%
Reginópolis	3,25%	3,25%	0,00%
Matão	3,00%	3,00%	0,00%
Orlândia	2,00%	2,00%	0,00%
Ipuã	2,00%	2,00%	0,00%
Santa Rosa do Viterbo	1,50%	1,50%	0,00%
Batatais	1,00%	1,00%	0,00%
Ibitinga	1,00%	1,00%	0,00%
Ituverava	1,00%	1,00%	0,00%
Araraquara	1,00%	1,00%	0,00%
Outros	13,75%	13,75%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
1. Como você classifica seu estado de saúde atual?			
Muito Bom	31,58%	31,58%	0,00%
Bom	55,14%	55,14%	0,00%
Regular	12,03%	12,03%	0,00%
Ruim	1,25%	1,25%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Base (399 entrevistas)	100,00%	100,00%	
2. Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada			
Muito Bom	44,00%	44,00%	0,00%
Bom	49,71%	49,71%	0,00%
Regular	5,43%	5,43%	0,00%
Ruim	0,86%	0,86%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Base (350 entrevistas)	100,00%	100,00%	
3. Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?			
Muito Bom	30,51%	30,51%	0,00%
Bom	49,15%	49,15%	0,00%
Regular	15,82%	15,82%	0,00%
Ruim	3,11%	3,11%	0,00%
Muito Ruim	1,41%	1,41%	0,00%
Base (354 entrevistas)	100,00%	100,00%	
4. Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?			
Muito Bom	36,64%	36,64%	0,00%
Bom	53,15%	53,15%	0,00%
Regular	8,41%	8,41%	0,00%
Ruim	0,90%	0,90%	0,00%
Muito Ruim	0,90%	0,90%	0,00%
Base (333 entrevistas)	100,00%	100,00%	
5. Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, email e portal?			
Muito Bom	41,33%	41,33%	0,00%
Bom	43,88%	43,88%	0,00%
Regular	12,76%	12,76%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,01%
Muito Ruim	2,04%	2,04%	0,00%
Base (196 entrevistas)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS - CONTINUAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
6. Você fez alguma reclamação, solicitação, elogio ou sugestão através dos meios de comunicação da Unimed Nordeste Paulista?			
Sim	7,25%	7,25%	0,00%
Não	92,75%	92,75%	0,00%
Base (400 entrevistas)	100,00%	100,00%	
7. (Se sim) Através de qual canal realizou a manifestação?			
0800/SAC	44,83%	44,83%	0,00%
E-mail	13,79%	13,79%	0,00%
Ouvidoria	10,34%	10,34%	0,00%
Pessoalmente na Unidade da Unimed	6,90%	6,90%	0,00%
Aplicativo	3,45%	3,45%	0,00%
Site/Portal Unimed	3,45%	3,45%	0,00%
Fale Conosco/Fale com a Unimed	3,45%	3,45%	0,00%
Não soube informar	13,79%	13,79%	0,00%
Base (29 entrevistas)	100,00%	100,00%	
8. Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação (reclamação, solicitação, elogio ou sugestão)?			
Muito Bom	39,29%	39,29%	0,00%
Bom	28,57%	28,57%	0,00%
Regular	10,71%	10,71%	0,00%
Ruim	10,71%	10,71%	0,00%
Muito Ruim	10,71%	10,71%	0,00%
Base (28 entrevistas)	100,00%	100,00%	
9. Considerando todos os itens avaliados e utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual nota atribui para a sua satisfação geral com a Unimed Nordeste Paulista?			
Nota 1	0,25%	0,25%	0,00%
Nota 2	1,77%	1,77%	0,00%
Nota 3	9,11%	9,11%	0,00%
Nota 4	28,86%	28,86%	0,00%
Nota 5	60,00%	60,00%	0,00%
Base (395 entrevistas)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS - CONTINUAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
10. (Se nota entre 1 e 3 para satisfação geral) Por que atribuiu essa nota?			
Dificuldade no atendimento necessário	18,18%	18,18%	0,00%
Atendimento ruim	15,91%	15,91%	0,00%
Demora para agendamento de consultas	13,64%	13,64%	0,00%
Muita burocracia	11,36%	11,36%	0,00%
Valor alto	9,09%	9,09%	0,00%
Demora na liberação de exames e procedimentos	9,09%	9,09%	0,00%
Falta rede credenciada próxima	6,82%	6,82%	0,00%
Demora no atendimento emergencial	4,55%	4,55%	0,00%
Valor da coparticipação elevado	4,55%	4,55%	0,00%
Falta de médicos credenciados	4,55%	4,55%	0,00%
Priorizam o atendimento particular	2,27%	2,27%	0,00%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	2,27%	2,27%	0,00%
Mudança de médico credenciado	2,27%	2,27%	0,00%
Demora no atendimento telefônico	2,27%	2,27%	0,00%
Não soube informar	18,18%	18,18%	0,00%
Base (44 entrevistas)	100,00%	100,00%	
11. Utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 significa nada provável e 10 muito provável, qual a probabilidade de indicar a Unimed Nordeste Paulista para amigos e familiares?			
Nota 0	0,3%	0,3%	0,00%
Nota 1	0,5%	0,5%	0,00%
Nota 2	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 3	0,0%	0,0%	0,00%
Nota 4	1,0%	1,0%	0,00%
Nota 5	4,6%	4,6%	0,00%
Nota 6	2,0%	2,0%	0,00%
Nota 7	7,3%	7,3%	0,00%
Nota 8	23,0%	23,0%	0,00%
Nota 9	12,4%	12,4%	0,00%
Nota 10	48,9%	48,9%	0,00%
Base (395 entrevistas)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS - CONTINUAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
12. Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Nordeste Paulista?			
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	11,00%	11,00%	0,00%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	8,75%	8,75%	0,00%
Ter mais médicos credenciados	8,75%	8,75%	0,00%
Ser menos burocrático	5,00%	5,00%	0,00%
Ter mais redes credenciadas	3,75%	3,75%	0,00%
Diminuir o preço cobrado	3,25%	3,25%	0,00%
Melhorar o atendimento dos médicos	2,25%	2,25%	0,00%
Melhorar o prazo para liberação de exames e cirurgias	2,25%	2,25%	0,00%
Melhorar o tempo para ser atendido	2,25%	2,25%	0,00%
Melhorar a capacitação dos funcionários	1,75%	1,75%	0,00%
Especificar o que está sendo cobrado na fatura	1,50%	1,50%	0,00%
Outros	13,75%	13,75%	0,00%
Nenhuma sugestão	60,00%	60,00%	0,00%
Base (400 entrevistas)	100,00%	100,00%	

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.

Sendo assim, como não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório (nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software) afirma-se que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa**.

4

CONCLUSÃO DA AUDITORIA

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

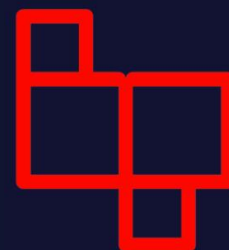
Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 200 entrevistas das 400 realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência também os dados de perfil fornecidos pelos beneficiários entrevistados.

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.

Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos pela empresa responsável pela coleta; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,70% de consistência, considerado ótimo para a referida pesquisa e; por último, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado (através de software estatístico) 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 NORDESTE PAULISTA – RN277 (ano base 2019), foi realizada de forma correta, cumpriu todas 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**

Planejamento e desenvolvimento
de pesquisa e projetos estratégicos

www.bureauprojetos.com.br

bureau@bureauprojetos.com.br

Fone: (51) 3239.1222