

AUDITORIA PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS – RN277 PARECER

Novo Hamburgo – abril/2019

Unimed 
Nordeste Paulista



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

ÁLVARO FLORES

- Profissional com mais de 30 anos de experiência na área. Engenheiro e Mestre em Engenharia Química pela UFRGS e Pós-Graduado em Marketing pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Realizando MBA em Neurobusiness pela Famaqui.
- Diretor da Efetiva Planejamento e Gestão em Marketing, empresa que atua há 18 anos no mercado. Desenvolve trabalhos de consultoria e assessoria nas áreas de planejamento, gestão mercadológica e análise e inteligência de mercado e pesquisa de mercado em indústrias, empresas prestadoras de serviços e entidades.

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Consultor Técnico da Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2002 e 2018.
- Consultor Sênior do SEBRAE-RS no período de 2004 a 2015 atuando nas áreas de Gestão Estratégica e Gestão Mercadológica.
- Assessor de Marketing do GRUPO MK, desde 1997.
- Coordenador do Programa de Certificação de Sustentabilidade do Couro Brasileiro do Centro das Indústrias de Curtumes do Brasil (CICB), desde 2012.
- Professor de graduação e pós-graduação nas disciplinas de Pesquisa Mercadológica, Marketing Corporativo e Relações Organizacionais.

2

IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA

BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Nalgia Martins: sócia-administradora (Especialista em Marketing e Pesquisa de Mercado)

- Empresa formada por profissionais especializados com 18 anos de experiência em pesquisa, planejamento e gestão de projetos estratégicos com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública.
- Atuação 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;
 - Pesquisa de Gestão e Posicionamento de marcas;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisa de análise de participação de mercado;
- Além da pesquisa, a empresa também tem atuação na área de Consultoria e Auditoria em pesquisa;

3

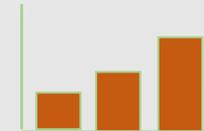
ANÁLISE DA AUDITORIA



INTRODUÇÃO

A auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários – Unimed Nordeste Paulista, 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 UNIMED NORDESTE PAULISTA-SP;
- Os beneficiários foram informados que as questões eram referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS;
- 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 orientadas 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 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 confirmados pelos entrevistadores, incluindo os utilizados para a definição das cotas amostrais: Gênero, Idade (Faixa de Idade), Cidade, Tipo de Plano, Perfil do usuário.



FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

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

Foi observado, no que se refere a faixa de idade e cidade de residência, que os entrevistadores utilizaram as informações fornecidas pelo mailing e, em algumas situações, quando necessário foi realizada a atualização dos dados. Contudo, entende-se que isso não interfere na fidedignidade dos dados dos beneficiários, já que essas ocorrências foram mínimas. Nas situações de conferências das variáveis de perfil foi identificado que, no geral, os dados estavam corretos.

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 com as 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 11 questões do questionário da Resolução Normativa nº 277.

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

Afim 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:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total)\ X100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 11 questões da RN277 e a amostra de 200 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 2200 respostas como base.

Sendo assim, temos que:

$$\{(2197)/(2200) \times 100\} = \mathbf{99,86\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,86% 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. Sendo assim, temos que:

$$\{(993)/(1000) \times 100\} = \mathbf{99,30\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,30% 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 DAS RESPOSTAS

Quanto as diferenças identificadas, verifica-se que se tratam de pequenas falhas decorrentes do processo de coleta. Esse tipo de problema é comum, e pode ocorrer devido a diversos fatores como erros de digitação e/ou sistema, interferência ou ligações com volumes baixos, entre outros.

Em relação ao perfil, se deve também ao fato de terem ocorrido atualizações, principalmente em relação a idade (entrevistados com data de nascimento próxima a data que antecedeu a coleta) e cidade de residência dos mesmos.

Devido ao baixo número de ocorrências podemos afirmar que a empresa responsável pela pesquisa adotou um controle de qualidade rigoroso, minimizando esses problemas comuns ao processo de coleta, confirmando a **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 quatro 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 Pesquisa (resp. pela coleta)	Levantamento - Auditoria		Diferença
Sexo			
Masculino	56,00%	46,00%	0,00%
Feminino	44,00%	54,00%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,0%	
Faixa Etária			
	Média= 40 anos	Média = 40 anos	
De 18 a 29 anos	26,50%	26,50%	0,00%
De 30 a 39 anos	29,00%	29,00%	0,00%
De 40 a 49 anos	24,50%	24,50%	0,00%
De 50 a 59 anos	11,25%	11,25%	0,00%
60 anos ou mais	8,75%	8,75%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Pessoa Física	4,50%	4,50%	0,00%
Pessoa Jurídica	87,00%	87,00%	0,00%
Adesão	8,50%	8,50%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de usuário			
Titular	65,75%	65,75%	0,00%
Dependente	34,25%	34,25%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO - CONTINUAÇÃO			
Empresa de Pesquisa (resp. pela coleta)	Levantamento - Auditoria		Diferença
Cidade que reside			
Miguelópolis	19,00%	19,00%	0,00%
Morrinhos	16,25%	16,25%	0,00%
Guaíra	15,75%	15,75%	0,00%
Ituverava	10,75%	10,75%	0,00%
Goiatuba	8,00%	8,00%	0,00%
Ipuã	7,75%	7,75%	0,00%
Pitangueiras	6,25%	6,25%	0,00%
Barretos	3,00%	3,00%	0,00%
Batatais	2,50%	2,50%	0,00%
Jaborandi	1,75%	1,75%	0,00%
Santa Rita do Passa Quatro	1,00%	1,00%	0,00%
Outros	8,00%	8,00%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – RN277 -CONTINUAÇÃO			
Empresa de Pesquisa (resp. pela coleta)		Levantamento - Auditoria	Diferença
R1. Como você classifica seu estado de saúde atual:			
Muito Bom	32,41%	32,41%	0,00%
Bom	52,26%	52,26%	0,00%
Regular	14,07%	14,07%	0,00%
Ruim	0,75%	0,75%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Base (398 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	
R2. Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada			
Muito Bom	39,24%	39,24%	0,00%
Bom	50,14%	50,14%	0,00%
Regular	9,54%	9,54%	0,00%
Ruim	0,82%	0,82%	0,00%
Muito Ruim	0,27%	0,27%	0,00%
Base (367 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	
R3. Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada			
Muito Bom	31,32%	31,32%	0,00%
Bom	46,43%	46,43%	0,00%
Regular	16,21%	16,21%	0,00%
Ruim	4,40%	4,40%	0,00%
Muito Ruim	1,65%	1,65%	0,00%
Base (364 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	
R4. Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada			
Muito Bom	32,84%	32,84%	0,00%
Bom	54,55%	54,55%	0,00%
Regular	10,56%	10,56%	0,00%
Ruim	1,17%	1,17%	0,00%
Muito Ruim	0,88%	0,88%	0,00%
Base (341 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – RN277 - CONTINUAÇÃO			
Empresa de Pesquisa (resp. pela coleta)		Levantamento - Auditoria	Diferença
R5. Como você avalia a sua satisfação em relação a comunicação com a sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal			
Muito Bom	35,53%	35,53%	0,00%
Bom	49,24%	49,24%	0,00%
Regular	11,68%	11,68%	0,00%
Ruim	3,05%	3,05%	0,00%
Muito Ruim	0,51%	0,51%	0,00%
Base (197 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	
R6. Você fez alguma reclamação, solicitação, elogio ou sugestão através dos meios de comunicação da UNIMED NORDESTE PAULISTA?			
Sim	10,25%	10,25%	0,00%
Não	89,75%	89,75%	0,00%
Base (400 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	
R7. Em qual canal a manifestação foi registrada			
0800	41,46%	41,46%	0,00%
Pessoalmente	29,27%	29,27%	0,00%
Ouvidoria	9,76%	9,76%	0,00%
Telefone	7,32%	7,32%	0,00%
Fale conosco	4,88%	4,88%	0,00%
Site/Portal	2,44%	2,44%	0,00%
Pesquisa papel	2,44%	2,44%	0,00%
Não sabe	4,88%	4,88%	0,00%
Base (41 entrevistados que fizeram alguma manifestação)	100,00%	100,00%	
R8. Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação:			
Muito Bom	30,77%	30,77%	0,00%
Bom	28,21%	28,21%	0,00%
Regular	30,77%	30,77%	0,00%
Ruim	2,56%	2,56%	0,00%
Muito Ruim	7,69%	7,69%	0,00%
Base (39 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – RN277 - CONTINUAÇÃO			
Empresa de Pesquisa (resp. pela coleta)		Levantamento - Auditoria	Diferença
R9. Considerando todos os itens avaliados e utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, qual a nota atribuída para a sua satisfação geral com a UNIMED NORDESTE PAULISTA			
Nota 5	52,13%	52,13%	0,00%
Nota 4	29,57%	29,57%	0,00%
Nota 3	13,78%	13,78%	0,00%
Nota 2	2,76%	2,76%	0,00%
Nota 1	1,75%	1,75%	0,00%
Base (399 entrevistados que opinaram)	100,00%	100,00%	
R10. Por que atribuiu essa nota (Se notas de 1 a 3)?			
Demora na marcação de consultas	17,81%	17,81%	0,00%
Valor alto da coparticipação	12,33%	12,33%	0,00%
Falta rede credenciada	12,33%	12,33%	0,00%
Não utiliza muito	10,96%	10,96%	0,00%
Muita burocracia	6,85%	6,85%	0,00%
Demora na liberação de exames	6,85%	6,85%	0,00%
Pode melhorar	5,48%	5,48%	0,00%
Falta de informações aos beneficiários	5,48%	5,48%	0,00%
Preço alto	5,48%	5,48%	0,00%
Falta cobertura	4,11%	4,11%	0,00%
Atendimento em geral ruim	4,11%	4,11%	0,00%
Tempo de espera para ser atendido	4,11%	4,11%	0,00%
Não especificam o valor da coparticipação	2,74%	2,74%	0,00%
Atendimento ruim dos médicos	2,74%	2,74%	0,00%
Não foi atendido quando precisou	2,74%	2,74%	0,00%
Outros	13,70%	13,70%	0,00%
Não informou	4,11%	4,11%	0,00%
Base (73 entrevistados que atribuíram nota de 1-3)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – RN277 - CONTINUAÇÃO

Empresa de Pesquisa (resp. pela coleta)		Levantamento - Auditoria	Diferença
R11. Quais são as sugestões de melhoria para a UNIMED NORDESTE PAULISTA			
Agilizar o agendamento de consultas e exames	8,00%	8,00%	0,00%
Diminuir o preço cobrado	7,25%	7,25%	0,00%
Ter mais médicos credenciados	7,25%	7,25%	0,00%
Diminuir, não cobrar o valor da coparticipação	6,25%	6,25%	0,00%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	5,75%	5,75%	0,00%
Aceitar o plano em mais cidades	5,25%	5,25%	0,00%
Reduzir o valor do dependente, facilitar a inclusão	3,25%	3,25%	0,00%
Atualizar e disponibilizar a lista de médicos credenciados	2,75%	2,75%	0,00%
Melhorar o tempo para ser atendido	2,50%	2,50%	0,00%
Melhorar o atendimento dos médicos	2,00%	2,00%	0,00%
Especificar o que está sendo cobrado na fatura	1,75%	1,75%	0,00%
Ser menos burocrático	1,75%	1,75%	0,00%
Melhorar o prazo para liberação de exames e cirurgias	1,50%	1,50%	0,00%
Parar de priorizar o atendimento particular	1,50%	1,50%	0,00%
Outros	6,50%	6,50%	0,00%
Nenhuma sugestão	48,50	48,50	0,00%
Base (400 entrevistados)	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 da empresa.

Visto que não foram encontradas diferenças entre os resultados, afirma-se 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) 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.

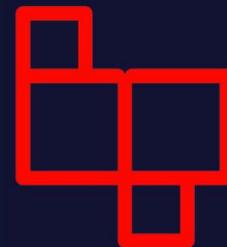


CONCLUSÃO

Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,86% de consistência, considerado Muito Bom para a referida pesquisa e 99,30% nas questões de perfil; 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 - RN277, UNIMED NORDESTE PAULISTA (2019/ano base 2018), foi realizada de forma correta, cumpriu todas as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência 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.bureaudeprojetos.com.br

bureau@bureaudeprojetos.com.br

Fone: (51) 3239.1222