

Relatório da Auditoria Independente
Pesquisa de Satisfação Unimed Governador
Valadares

Data da Auditoria:
Abril/2018

APRESENTAÇÃO



A pesquisa teve como objetivo principal auditar o levantamento realizado em abril de 2018, junto a usuários do plano de saúde Unimed Governador Valadares.

1 IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA

1.1 DECLARAÇÃO DA MULTIDADOS PESQUISA LTDA EM RELAÇÃO À INDEPENDÊNCIA COM A EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que a empresa MULTIDADOS PESQUISA LTDA, CNPJ: 17.070.395/0001-00, com sede na Avenida Raja Gabaglia, número 1710, sala 803, bairro Gutierrez, Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, CEP:30.441-194, através de seu sócio diretor MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ, CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04 não tem nenhum parentesco, nenhum vínculo e nunca realizou nenhum tipo de trabalho com a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 23 de abril de 2018

MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ

CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04

SÓCIO-DIRETOR MULTIDADOS PESQUISA LTDA

Multidados pesquisa Ltda registrada no Conre 6-MG com o número 8293

1.2 DECLARAÇÃO DO ESTATÍSTICO EM RELAÇÃO A INDEPENDÊNCIA COM EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que ELMO HENRIQUE DE MORAES, CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34 não tem nenhum parentesco, não possui nenhum vínculo e também nunca realizou nenhum tipo de trabalho para a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 23 de abril de 2018



Elmo Henrique de Moraes

ELMO HENRIQUE DE MORAES

CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34

Estatístico Multidados Pesquisa Ltda registrado no Conre 6-MG com número 7683

2. SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

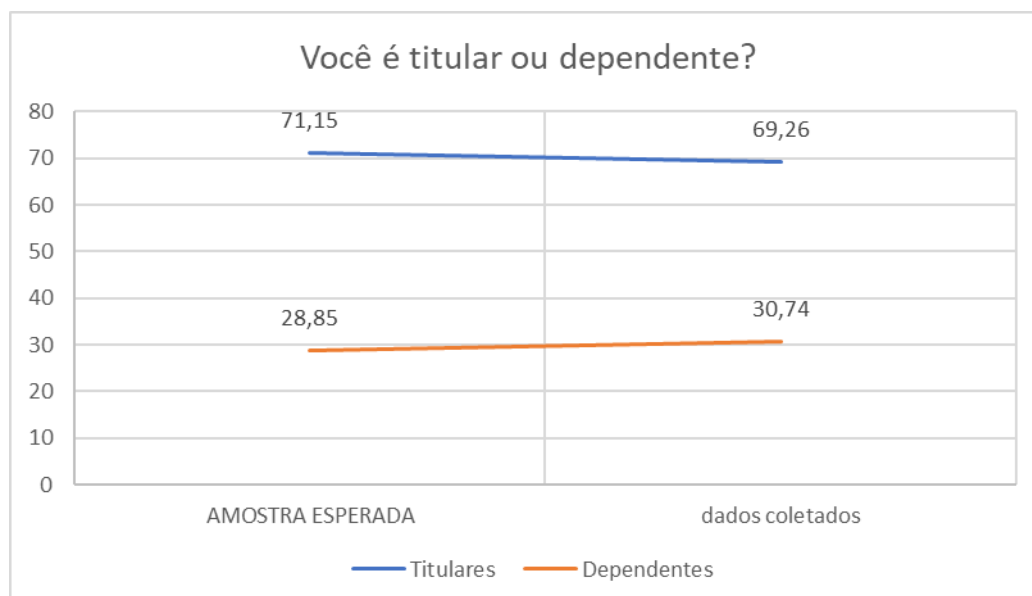
2.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

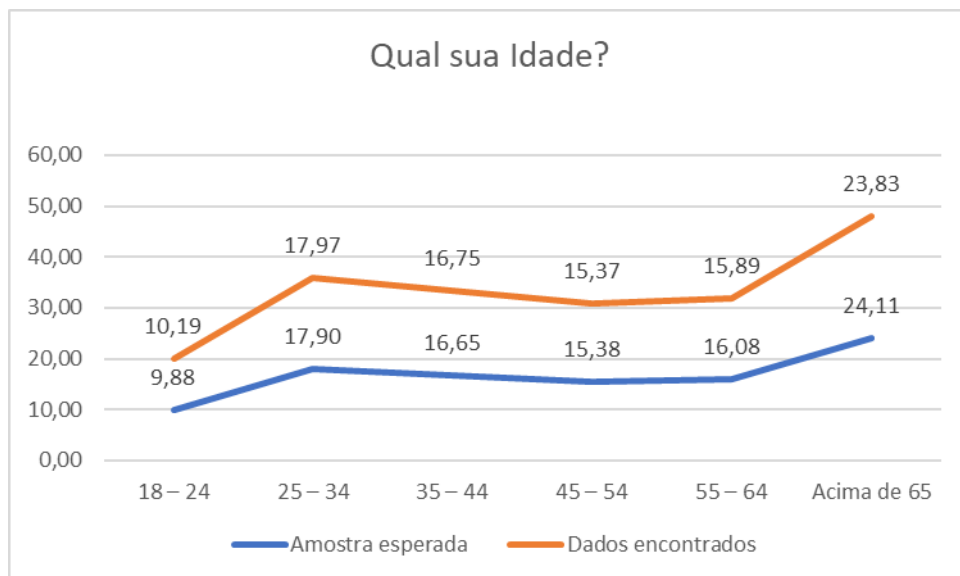
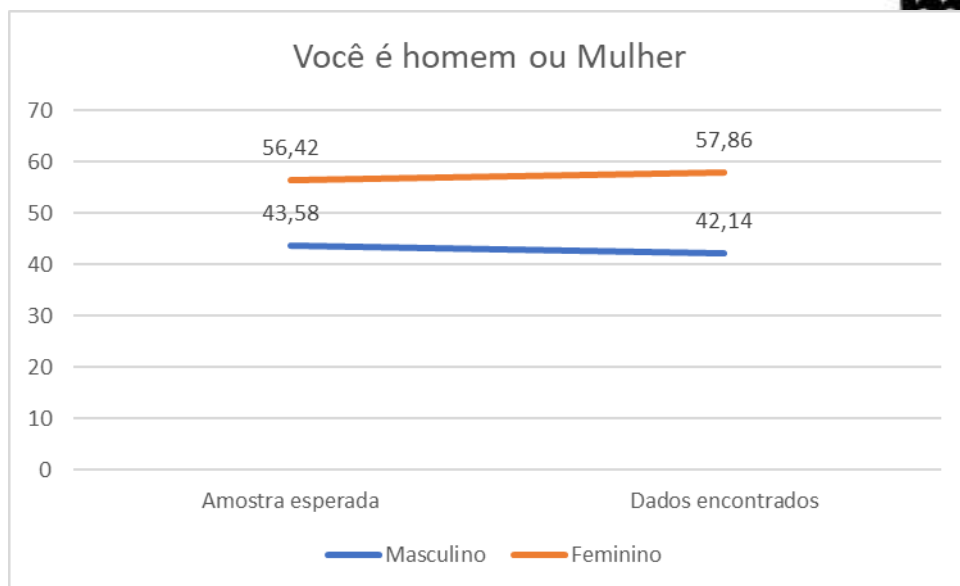
Essa verificação se deu a partir da análise dos dados verificação dos parâmetros definidos para a construção da amostra. Segundo informações envidas pela empresa auditada, a amostra foi estratificada pelas seguintes cotas

- Titularidade do plano
- Sexo do usuário
- Faixa etária do usuário

2.2 resultados entre a amostra esperada e a coletada

Em todos os casos verificou-se aderência satisfatória entre o plano amostral para a realização do levantamento e os dados coletados. Conforme gráficos a baixos observou-se praticamente retas entre os pontos evidenciando o bom cumprimento da estratificação.





3 FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

A partir da lista enviada com os nomes dos entrevistados que responderam a pesquisa sorteamos aleatoriamente em quatro grupos o conjunto de entrevistados. Os 4 grupos foram formados utilizando critérios aleatórios. Pegamos as 600 entrevistas, aplicamos uma fórmula aleatória e dividimos em quatro grupos de 150.

Após o sorteio dos 4 grupos (150 entrevistados em cada grupo), convencionamos também de forma aleatória a escolha de 15 (quinze) entrevistados em cada grupo, para serem auditados e com até 3 tentativas, para cada entrevistado escolhido. A escolha de 10% da amostra se deu em virtude do uso de robô que elimina em 100% o risco de fraude por gestão humana

Após essa primeira rodada para os 4 grupos, caso não seja alcançado as 60 (sessenta) entrevistas auditadas será feito novo sorteio retirando sempre os entrevistados auditados de cada grupo até atingir 15 entrevistas por grupo.

Durante o processo de auditoria apenas 2 usuários afirmaram não ter respondido a pesquisa e 10 informaram “compromissos” e imediatamente pediram licença.

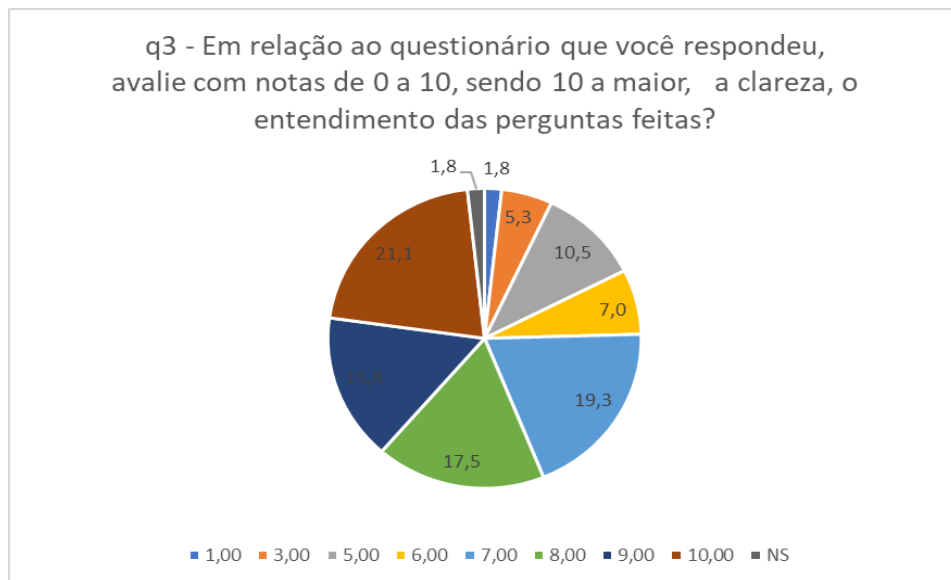
Para atingir 60 entrevistas foram realizadas três rodadas de sorteio, especificadas abaixo:

1. PRIMEIRA RODADA: Atingiu 33 entrevistas
2. SEGUNDA RODADA: Atingiu 23 entrevistas
3. TERCEIRA RODADA: Atingiu 7 entrevistas

Para ambos os casos o tratamento foi o mesmo fazer mais três tentativas.

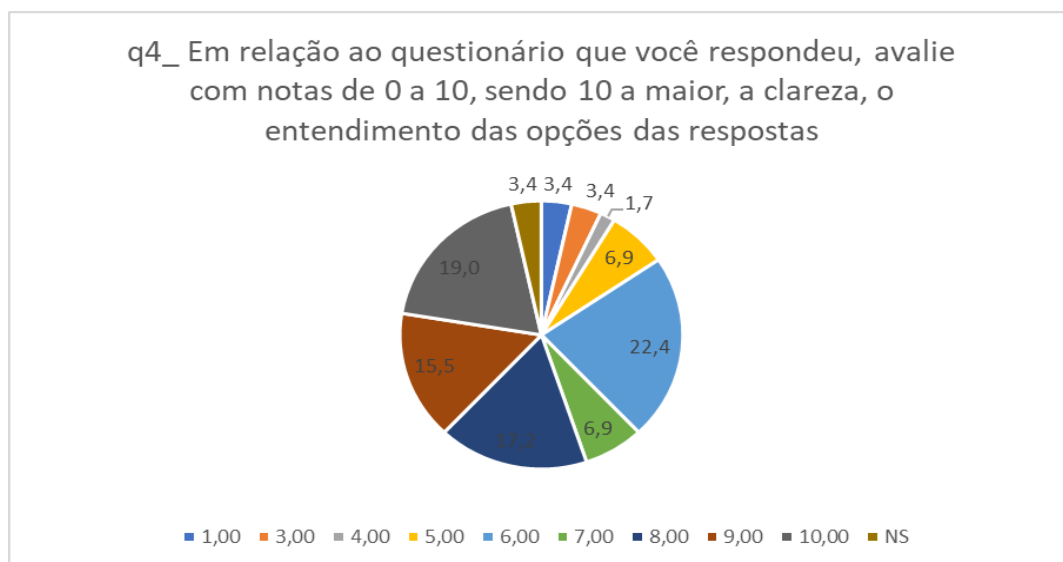
4 FIDEDIGNIDADE DAS PERGUNTAS

O entendimento das perguntas pelos entrevistados foi satisfatório com notas 7 a 10 somando 73,7%, conforme gráfico abaixo

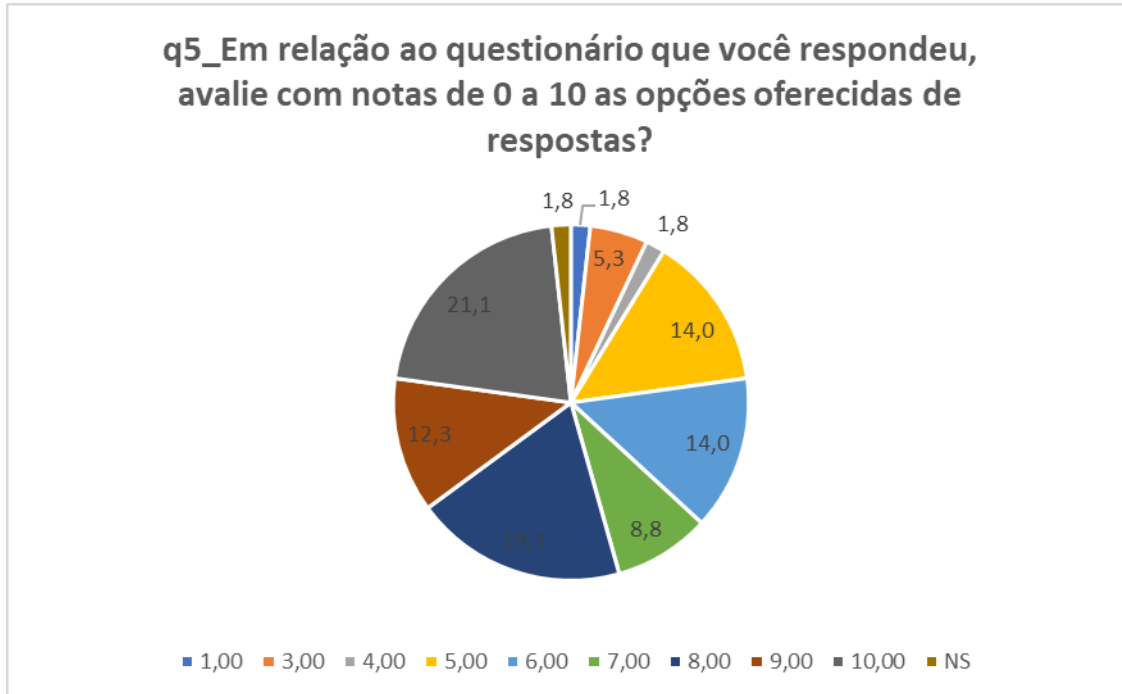


4.1 - FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

As opções de respostas segundo os entrevistados foram satisfatórias com notas 7 a 10 somando 58,6%, conforme gráfico abaixo:



O entendimento das respostas pelos entrevistados foi satisfatório com notas 8 a 10 somando 61,4%, conforme gráfico abaixo:

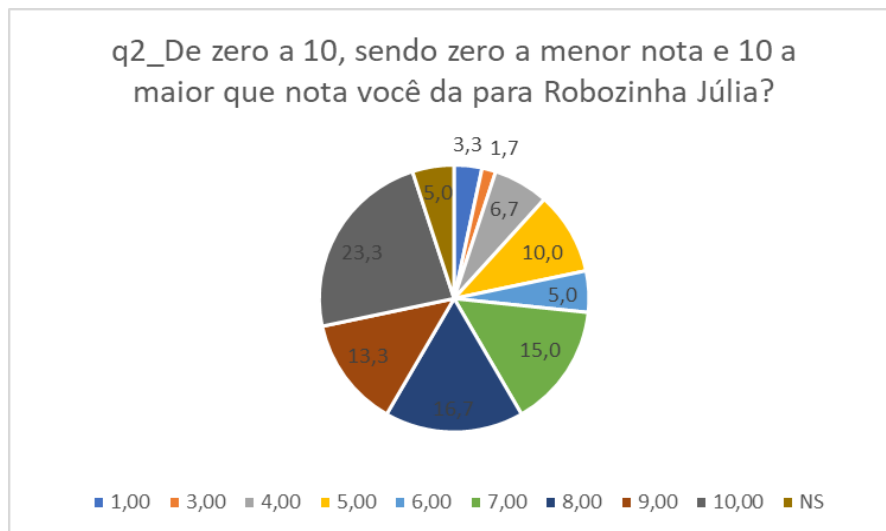


5 FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

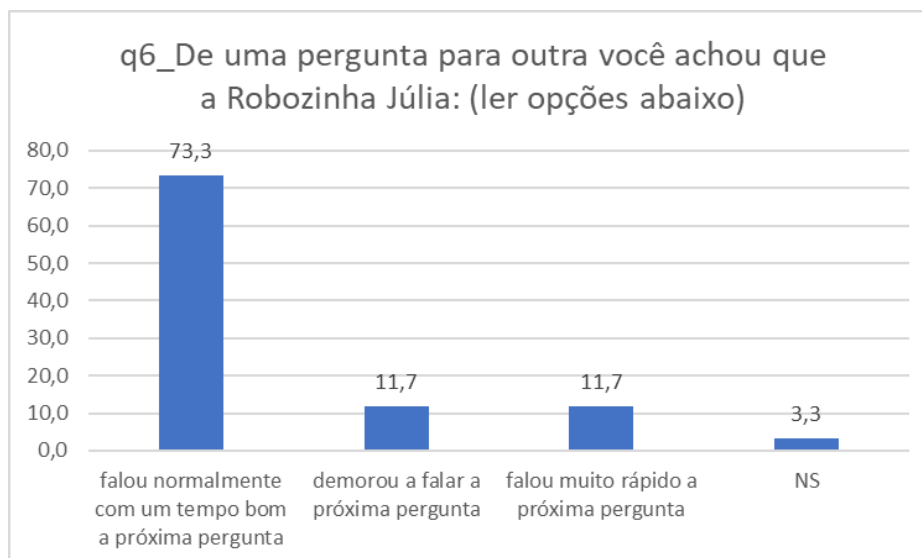
5.1 Relatório da auditoria

O questionário foi aplicado via telefone por uma entrevistadora física. (modelo do questionário (Anexo1), que contemplava uma avaliação das perguntas e respostas, A checagem realizada pela coordenação da pesquisa ocorreu in loco, por sorteio por um coordenador. Também se realizou uma avaliação da Robô que fez a pesquisa.

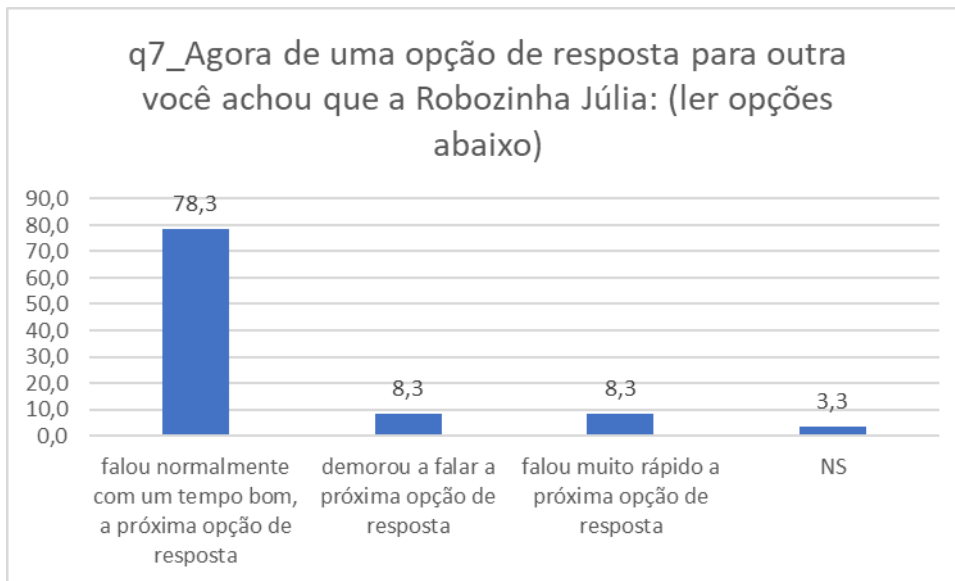
Em síntese os resultados:



Notas 7 a 10 somam 68,3%



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 73% de normalidade.



Q7 - Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 78,3% de normalidade.

SUGESTÕES

51% dos entrevistados deram sugestões:

2 - Fiscalizar a demora no atendimento das consultas.
2 - Tem 71 anos, não aguenta a demora nas consultas,
2 - Não aprova a inteligência artificial e prefere pessoa.
2 - Prefere pessoa não gosta de atendente virtual
2 - Não aprova a atendente virtual sugere que fiscalize mais a demora na autorização dos exames.
2 - Fiscalizar o atendimento ruim e qualificação dos profissionais.
1- Sugere fiscalizar a deficiência em determinadas especialidades da Unimed
1 - Alega que a proposta é boa da atendente Júlia,
1 - Reclama da má fiscalização e ausência de clínicas de fisioterapia na Vila Isa.
2 - Sugere que seja pessoa física para fazer as ligações, porque a maioria das pessoas não tem paciência pra atendente virtual. Informou que vamos perder muito mantendo essa atendente.
1 - Fica incomodada com um robô tirar um emprego de uma pessoa.
1 - Acho que a ideia é boa, porém, a robôzinha Júlia demora muito a fazer a pesquisa
2- Que continue com o atendimento da robôzinha por ser mais rápido e prático.
2- Achou a pesquisa longa com a robôzinha Júlia.
1 - Gostou muito da robôzinha Júlia e achou a voz agradável.
2 - Ligação caiu antes de concluir a pesquisa, quando digitava a resposta da idade.
2 - Fiscalizar a demora no atendimento. Idosa de mais de 70 anos que precisa esperar muito para ser atendida em uma consulta médica.
1 - Muito prático
2 - O atendimento com a robôzinha foi prático e rápido.

2 - Gostou da avaliação. Pode ser repetido.
2- Ouvir as respostas dadas a robôzinha e aplicar as soluções.
2 - Gostou do atendimento da robôzinha Júlia. Poderia ter mais vezes.
2 - Deveria ser feita pesquisa com maior frequência e de preferência com uma pessoa. Em 3 anos de plano de saúde é a primeira vez que participa de uma pesquisa.
2 - Fiscalizar a demora no atendimento das consultas, que chegam a demorar 5 horas.
2 - Gostou muito do atendimento com a robôzinha Júlia, mais prático e rápido. Deveria ter mais desse tipo.
2 - Melhorar a dicção da robôzinha Júlia. Muito difícil compreender algumas coisas que ela fala.
2 - Pode ser feita constantemente/a gravação não permite alterar a resposta, caso aperte o botão errado.

As sugestões remetem a necessidade rever alguns procedimentos na autorização de exames e consultas.

5.2 Análise do relatório da empresa que realizou a pesquisa

Pelo relatório apresentado constatou que o mesmo foi técnico atendo de forma sucinta aos resultados gerais do levantamento.

CONCLUSÕES

Pelos dados de construção da amostra apresentados pela empresa contratante verificou-se que foram respeitados todos os parâmetros amostrais, inclusive quanto as segmentações. Quanto ao questionário os números positivos elucidam uma boa construção de formulário.

Quanto ao uso do robô no geral foi aprovado com boa receptividade pelos entrevistados, no entanto seria bom se ater ao tempo entre as respostas e na clareza das mesmas. Quanto a sugestões seria interessante ter um aviso de um número 0800 com atendimento de PA para tirar dúvidas. Pela análise do relatório da empresa coletora de dados o relatório final foi satisfatório atendo aos resultados apurados.

No geral tivemos um levantamento dentro dos parâmetros normais de condução de um levantamento dessa natureza.