

RELATÓRIO DE AUDITORIA

AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

Data da auditoria 15/04/2019

OPERADORA:

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* cadastrada no CNPJ sob nº42.892.281/0001-84, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa 386 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2018), realizada pela empresa **121 MKT Station**.

I - Relatório da Auditoria Independente

Procedimento de Auditoria aplicados:

a) Objetivo da Auditoria

O objetivo principal da auditoria é verificar se a Nota Técnica e o Relatório Técnico da pesquisa para conhecer a satisfação dos beneficiários em relação à operadora de planos de saúde *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* realizada pela **121 MKT Station** apresenta os procedimentos previamente acordados nas normas e requisitos descritos no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

b) Documentação enviada

Foi enviado à Dinâmica Pesquisa e Consultoria os seguintes documentos:

- 1-Base cadastral de beneficiários da Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda em arquivo Excel;
- 2-Plano Amostral em arquivo Excel;
- 3-Entrevistas realizadas em arquivo Excel;
- 4-Entrevistas utilizadas para processamento e confecção do relatório em arquivo Excel;
- 5- Áudios das gravações das entrevistas utilizadas no processamento;
- 6- Relatório final contendo o resultado da pesquisa e a nota técnica;

c) Verificação do plano amostral e documentos enviados:

O plano amostral enviado pela empresa 121 MKTStation em relação à pesquisa de satisfação de beneficiários da *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* foi avaliado. Neste arquivo foram apresentados os critérios estabelecidos para o cálculo do tamanho da amostra tais como: tamanho populacional, margem de erro utilizada e nível de confiança. Por meio desses elementos foi possível verificar a quantidade de entrevistas necessárias para a realização da pesquisa.

De posse dos demais documentos enviados foi possível verificar também a presença dos itens mínimos exigidos na elaboração do Relatório Técnico.

d) Áudios Selecionados:

A partir dos áudios enviados foram sorteados aleatoriamente 50% dos arquivos de áudio para conferência das entrevistas. As ligações selecionadas foram ouvidas e comparadas para a verificação da fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista e verificação da fidedignidade das respostas, obtendo 100% de aprovação nestas duas categorias.

e) Apresentação dos relatórios:

O relatório apresentado à *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* pela 121 MKTStation foi auditado e comparado com o arquivo contendo as entrevistas selecionadas para o processamento. Não sendo encontradas nenhuma inconsistência em relação aos dados apresentados, comprovando assim a fidedignidade dos relatórios da pesquisa.

Conclusões:

O Plano Amostral seguiu os critérios estabelecidos no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde, tais como: beneficiários acima de 18 anos ativos no plano de saúde nos últimos 12 meses. O tamanho da amostra e a forma de seleção dos beneficiários durante a execução da pesquisa de satisfação estavam de acordo com o plano amostral delineado pela empresa conforme a Nota Técnica contida no Relatório Final, comprovando a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento. Foi comprovada a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista, a fidedignidade das respostas apresentadas, bem como a fidedignidade dos relatórios da pesquisa.

Com base nas etapas da auditoria e dentro da margem de erro permitida, conclui-se que foram respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade e os princípios éticos na condução desta pesquisa.

II - Parecer da Auditoria Independente

1-Identificação do Auditor Independente:

Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-23

Obs: Mais de 8 anos de Experiência em Auditorias

2-Identificação da Pessoa Jurídica:

Dinâmica Pesquisa e Consultoria, CNPJ: 09.644.353.0001-07

3-Síntese da Análise da Auditoria:

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no relatório ora apresentado concluiu-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda*.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**
- **Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.**

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da *Unimed Governador Valadares Cooperativa de Trabalho Médico Ltda* desenvolvido pela 121 MKTStation no período de 29/03/2019 a 03/04/2019.

EMPRESA DINAMICA PESQUISA E CONSULTORIA LTDA.

CNPJ: 09644353/0001-07

Auditor

CPF: 05489000623

Responsável Técnico

Lucas Assis Vieira