

## **I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE**

### **IDSS 2021 (ANO BASE 2020)**

**12 de abril de 2021**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE  
UNIMED DE LONDRINA**

#### **Dados da Operadora**

Razão Social: UNIMED DE LONDRINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Registro ANS: 343269

CNPJ: 75.222.224/0001-47

Nome Fantasia: UNIMED DE LONDRINA

Modalidade: Cooperativa Médica

#### **I – DEFINIÇÕES GERAIS DA AUDITORIA**

**Tipo de atividade de controle:** Auditoria independente

**Objetivo da auditoria:** Verificar se a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED DE LONDRINA – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)”, realizada sob responsabilidade da empresa Litz Estratégia e Marketing e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed de Londrina Cooperativa de Trabalho Médico, atendeu as etapas da pesquisa de maneira segura e adequada conforme os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) estipulados no DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE (ANS, 2020).

**Independência:** Certifica-se que a auditora independente não teve qualquer relação com a

área a ser auditada, declarando a inexistência de conflito de interesses.

**Objetividade:** A auditora se apoiou em fatos e evidências que permitam o convencimento plausível da realidade ou a veracidade dos fatos, permitindo a emissão de opinião com bases consistentes.

**Processo documentado:** Foi assegurada a revisão e organização das evidências obtidas conforme item II.

## **II - MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA APLICADOS**

### **1. Materiais Utilizados No Processo De Auditoria**

Foram utilizados os seguintes materiais para processo de auditoria, sendo que todos os materiais foram elaborados pela empresa Litz Estratégia e Marketing.

- Gravações das ligações realizadas para coleta de dados;
- Banco de dados estruturado;
- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com os resultados da pesquisa;
- Termo de Responsabilidade

### **2. Análise dos Requisitos E Diretrizes Para A Elaboração Da Pesquisa**

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Capítulo 3 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020):

- Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada;
- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;

- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs automatizados ou e-mail etc.;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais;
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.

### **3. Coleta dos Dados e Condução da Pesquisa**

Foi verificado se a condução da pesquisa e a coleta dos dados seguiram as 23 diretrizes descritas no Capítulo 4 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020). Destacam-se os itens:

- Empresa responsável pela pesquisa: Litz Estratégia e Marketing

b) Período de realização da pesquisa: A coleta de dados foi realizada entre os dias 19 de fevereiro de 2021 e 11 de março de 2021, portanto dentro do período estipulado;

h) Consentimento explícito pelos entrevistados: Os entrevistados autorizaram o consentimento explícito pela gravação de voz;

l) Definição da quantidade de vezes que um beneficiário foi abordado e considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário” e justificativa: A definição e justificativa foram consistentes e descritas na Nota Técnica: *“Será feita uma tentativa de contato antes de classificar o beneficiário como “não localizado”. Caso todos os beneficiários classificados dentro de determinado perfil tenham sido contatados sem que a amostra necessária seja cumprida, uma nova tentativa será feita com aqueles classificados como “não localizados” seguindo a mesma ordem do sorteio inicial. Destaca-se que em caso de dificuldade de base de dados suficiente para cumprir todas as amostras, após três tentativas, outro perfil será selecionado mantendo o máximo de características (critérios de*

*estratificação) iguais ao perfil substituído, de forma que se mantenha a melhor distribuição dos estratos ao se comparar com a população amostrada”;*

n) Informações para o entrevistado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e ciência de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior: A operadora utilizou o texto sugerido no Anexo V do Documento técnico para abordar o beneficiário que contam as condições e ciência;

o) Informações para o entrevistado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS: A operadora utilizou o texto sugerido no Anexo V do Documento técnico para abordar o beneficiário que contam estas informações;

q) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados: Não foram identificadas quaisquer espécies de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;

t) Identificação e classificação de cada beneficiário da amostra abordado pelo Código de Controle Operacional (CCO): Os beneficiários foram identificados pelo CCO e classificados da seguinte forma:

- i) Questionário concluído;
- ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
- iii) Pesquisa incompleta;
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário;
- v) Outros

As estatísticas apuradas nesta alínea (t) constam no Relatório e a Nota Técnica contemplou as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (v) – descrição das ações no item L.

u) Adoção de medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados: A empresa Litz Estratégia e Marketing afirma em seu Relatório que *“A empresa responsável pela pesquisa e coleta possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que atende a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Dentre as medidas de segurança, destacam-se a infraestrutura física (acesso restrito de pessoas no prédio comercial e também na sala específica da empresa – por meio de leitura digital e monitoramento interno com câmeras), a infraestrutura do ambiente virtual (Antivírus, VPN, painéis de conformidade), os processos internos (acesso restrito à documentos, auditorias, exclusão dos dados ao término da pesquisa, sistema de telefonia com leitura individualizada e sem apresentação do telefone com outros dados de maneira conjunta) e os processos externos (compartilhamento de dados em ambiente virtual restrito que permita o registro das atividades, compartilhamento de dados*

*criptografados ou codificados). Todos os artefatos resultantes da pesquisa não possuem qualquer dado pessoal identificável, sendo utilizadas apenas estatísticas agrupadas para análises críticas e insights”. Adicionalmente, no contrato de prestação de serviços de auditoria independente, constou-se item específico quanto à confidencialidade dos dados.*

v) Previsão e descrição das medidas adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, de forma a minimizar seus impactos nos dados coletados e na qualidade da pesquisa: A empresa Litz Estratégia e Marketing afirma em seu Relatório que *“As ações adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta foram análise dos dados tabulados e auditoria interna de 10% das pesquisas realizadas. As seguintes ações corretivas foram realizadas: 1 – Realização de nova pesquisa dentro do mesmo perfil da pesquisa que continha erros, seguindo sorteio do próximo respondente; 2 – Destaque dos pontos de atenção em reunião de alinhamento com pesquisadores; 3 – Acompanhamento específico de pesquisadores com mais erros encontrados”*.

#### **4. Relatório Final Com Os Resultados Da Pesquisa**

Em relação ao relatório final, também foram verificados em uma primeira etapa se este contém os seguintes elementos mínimos, além da análise da qualidade, coerência e consistência de cada elemento pontuado, de acordo com especificações apresentadas no Capítulo 5 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2020):

- a) Razão social da operadora e registro junto à ANS;
- b) Objetivo da pesquisa e público-alvo do relatório da pesquisa;
- c) A identificação do Responsável Técnico da pesquisa – profissional com formação acadêmica em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE;
- d) O nome da empresa responsável pela coleta dos dados e da elaboração do Relatório contendo os resultados da pesquisa;
- e) Identificação do auditor independente;
- f) Descrição do universo amostral (informar nº de beneficiários com mais de 18 anos);
- g) Os resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora, bem como as justificativas técnicas embasando a decisão de elaboração da pesquisa;
- h) Descrição da população amostrada;
- i) Descrição do tipo de amostragem escolhida e se foi considerado algum tipo de diferenciação referente à representatividade da amostra, bem como a devida justificativa técnica;

- j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do planejamento da pesquisa, período de realização das entrevistas (a partir de julho do ano-base) e descrição do grupo pesquisado;
- k) Forma de coleta de dados, se presencial ou à distância;
- l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, e se estas foram utilizadas, enumerando as ações corretivas adotadas;
- m) Taxa de respondentes - correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa;
- n) A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário”;
- o) Tabela contendo as estatísticas relacionadas à quantidade de beneficiários da amostra classificados;
- p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico;
- q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico; e
- r) Conclusões sobre a pesquisa.

Em uma segunda etapa, os dados foram processados para análises em um processo independente afim de comparação e homologação dos resultados da etapa de auditoria independente com os resultados disponíveis do relatório final.

**Constatação da auditoria:** Não foram constatadas irregularidades na pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED DE LONDRINA – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)” em qualquer etapa ou item da pesquisa.

**Conclusões:** Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED DE LONDRINA – IDSS 2021 (ANO BASE 2020)”, realizada com clientes da Unimed de Londrina Cooperativa de Trabalho Médico com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 19 de fevereiro de 2021 e 11 de março de 2021 sob responsabilidade da empresa Litz Estratégia e Marketing e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed de Londrina Cooperativa de Trabalho Médico foi realizada dentro dos requisitos e diretrizes estipulados no

"DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE" da ANS (2020). O parecer, portanto, é favorável.

*Andressa Kutschenko Nahas*

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável