

Relatório Detalhado de Auditoria Independente



Relatório no. 0013/2018

Índice

1. Introdução	03
2. Objetivos da Auditoria.....	03
3. Escopo e Metodologia.....	03
4. Quadro Resumo.....	05
5. Processo de Auditoria.....	08
6. Parecer da Auditoria	19
7. Anexos.....	21

1 – Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 11 a 26 de abril de 2018, sobre os resultados apresentados pelo Instituto de Pesquisa contratado pela Unimed Fortaleza após a aplicação de uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários a partir do mês de julho de 2017 referente aos últimos 12 (doze) meses conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), em seus itens: 3 – Requisitos e Diretrizes para a Elaboração da Pesquisa e 4 – Da Auditoria Independente.

2 - Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar e assegurar a aderência da aplicação das diretrizes do órgão regulador, da metodologia e demais itens previstos no escopo na Instrução Normativa. Da mesma forma, visa examinar a ausência de fraudes ao longo de todo o processo operacional tais como a base de dados utilizada, a definição da amostra, os procedimentos na aplicação da pesquisa de campo, controle técnico, descarte de entrevistas, treinamento e reciclagem dos pesquisadores, processamento dos dados, relatório de resultados e a respectiva Nota Técnica.

3 - Escopo e Metodologia

Atendendo à Instrução Normativa como descrito no item anterior, este relatório de auditoria apresentará duas análises assim requisitadas:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria (item 5);
- Parecer de Auditoria (item 6).

Ambas são resultantes de um processo que obedeceu ao seguinte escopo, fluxo e metodologia:

a) Solicitou-se à Unimed Fortaleza os seguintes documentos:

- Base de clientes utilizada na pesquisa;
- Relatório final da pesquisa;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo o processamento dos resultados da pesquisa;
- Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
- Acesso às gravações das entrevistas com os beneficiários.

b) Realizou-se a seguinte checagem primária:

- Análise da consistência das evidências do sistema interno de controle e trabalho de campo, onde se verificou:
 - ✓ Se o formulário de pesquisa disponibilizado aos pesquisadores condizem com o definido no documento técnico da ANS;
 - ✓ Se o roteiro de abordagem ao beneficiário prevê tudo que a ANS exige;
 - ✓ Se todos os Pesquisadores que realizaram a coleta foram treinados e reciclados (quando fosse o caso);
 - ✓ Se as pesquisas consideradas inadequadas em relatório da Monitoria foram descartadas.
- Se os dados gerais (número de pesquisas, perfil dos abordados, estratificações, etc.) figuram adequadamente sem incongruências nos diversos documentos e se conferem com o planejamento da pesquisa constante na Nota Técnica;
- Se todos os cálculos dos resultados da pesquisa constantes no relatório estão corretos (especialmente nas tabelas contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário), bem como a apuração dos dados colhidos;
- Se o relatório de resultados está em consonância com o exigido pela ANS em seu documento técnico.

c) Realizou-se a seguinte checagem secundária:

- *Audição das gravações dos respondentes:* acesso à todas as gravações dos respondentes válidos e não válidos para escolha aleatória de um grupo de beneficiários visando a checagem quanto à adequação ao roteiro da pesquisa, a forma de abordagem e o registro da opinião coletada;
- *Contato telefônico com respondentes:* escolha aleatória de um grupo de beneficiários (diferentes dos que foram utilizados no item anterior) visando a checagem e validação se de fato responderam a pesquisa e se consideram a adequada a abordagem utilizada.

4 - Quadro Resumo

O quadro a seguir apresenta todas as diretrizes mencionadas na Instrução Normativa e seu correspondente item ou Ponto de Auditoria neste relatório:

DIRETRIZ ANS: 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	Ponto de Auditoria
a) Itens Gerais	
1) Período de realização da pesquisa.	5.4 e 7 (anexo 2 item 2.1)
2) Unidade de análise e resposta.	5.9 e 7 (anexo 2 item 2.2)
3) População alvo e os estratos adotados.	5.1; 5.2.2 e 7 (anexo 2 item 2.3)
4) Sistemas de referência.	5.9 e 7 (anexo 2 item 2.4)
5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1 e 7 (anexo 2 item 2.5 e 2.6)
6) Descrição da população amostrada.	5.1 e 7 (anexo 2 item 2.5 e 2.6)
7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3 e 7 (anexo 2 item 2.7)
8) Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (deff).	5.2.1; 5.2.3 e 7 (anexo 2 itens 2.8)
9) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item 2.9)
10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item 2.10)
11) Seleção da amostra.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item 2.11)
12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3 e 7 (anexo 2 item 2.12)
13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3 e 7 (anexo 2 item 2.13)
b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo III do documento técnico.	7 (anexo 4)

DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA	Ponto de Auditoria
a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade.	5.1
b) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.	5.3 e 7 (anexo 2 item 2.12)
c) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico.	5.5
d) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.	5.5
e) A amostra não poderá ser concentrada em beneficiários de um determinado tipo de produto/coertura e localidade, quando a operadora atuar em mais de uma localidade (município, UF, região, geográfica) e segmentação do produto.	5.2.2 e 7 (anexo 2 item 2.5)
f) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa.	5.5
g) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.	5.5
h) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.	5.5
i) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;	5.10
j) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa.	5.10
k) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado.	5.5
l) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.	5.2, 5.8; 5.10 e 7 (anexo 2)
DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA (cont.)	Ponto de Auditoria

m) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue: i) Questionário concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; e iii) Não foi possível localizar o beneficiário. <i>Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) e (iii).</i>	5.8.1
n) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes.	5.10

DIRETRIZ ANS: 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA	Ponto de Auditoria
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	5.9
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	5.9
c) Descrição da população amostrada.	5.1 e 5.9 e 7 (anexo 2 item 2.5)
d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	5.2.1, 5.2.2, 5.4; 5.9 e 7 (anexo 2 item 2.5)
e) Taxa de respondentes.	5.8.1 e 5.9
f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	5.8.2 e 5.9
g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	5.2.1 e 5.9
h) Conclusões sobre a pesquisa.	5.9

5 - Processo de Auditoria

Com a finalidade de atender o item 4.2 (I) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo os desdobramentos desta sessão visando assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos da ANS alinhados aos trabalhos desta Auditoria. Para isto solicitou-se à Unimed Fortaleza: (1) o banco de dados fornecido ao Instituto de Pesquisa – cadastro base, (2) o banco de dados pós atividade de campo com o registro dos resultados coletados e (3) o acesso ao registro das gravações realizadas junto aos beneficiários (4) o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

5.1 – Cadastro de Beneficiários - População:

Procedimento:

Solicitamos à Unimed Fortaleza o envio do mesmo arquivo em formato Microsoft Office Excel fornecido ao Instituto de Pesquisa contendo as informações cadastrais dos beneficiários que, conforme diretrizes da ANS, deve ser formado apenas por maiores de 18 anos e que se utilizaram dos serviços da operadora a partir de julho de 2017 nos últimos 12 meses.

Conforme informações recebidas no e-mail encaminhado pelo Sr. Lissandro Rodrigues Maciel, Analista de Inteligência de Mercado da Unimed Fortaleza datado de 20/02/2018 e constante no anexo 1, os arquivos com o banco de dados encaminhado tanto para o Instituto de Pesquisa como para esta auditoria (cadastro base) foram extraídos por meio de acesso ao sistema interno da operadora e considerando os dois parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que estejam dentro do período de utilização acima e que tenham a idade mínima alvo da pesquisa, o que totalizou 250.065 beneficiários.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.7) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário era maior de 18 anos e se o mesmo se recorda do período de utilização.

Conclusão:

Partindo da base de dados apresentada pela operadora e durante a execução do ponto de auditoria 5.7- Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar junto à amostra de beneficiários que o banco de dados está portanto dentro do escopo da Instrução Normativa

5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

5.2.1 - Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no item anterior, por conceito, estes 250.065 beneficiários constituem o universo ou população alvo da pesquisa, ou seja, o conjunto de pessoas sobre as quais devem ser feitas inferências para efeito desta pesquisa mediante a extração de uma amostra que, pelas boas práticas do mercado de pesquisa, deve obedecer aos seguintes parâmetros de confiabilidade:

- *Nível de Confiança ou Grau de Confiança:* frequência com a qual o intervalo observado contém o parâmetro real de interesse quando o experimento é repetido várias vezes, ou seja, o nível (ou grau) de confiança é a proporção de intervalos de confiança construídos em experimentos separados da mesma população e com o

mesmo procedimento que contém o parâmetro de interesse real. **Em estudos desta natureza este parâmetro deve ser fixado, minimamente, em 95%.**

- **Erro Amostral ou Margem de Erro:** refere-se a uma estimativa de erro máximo, considerando-se um modelo de amostragem aleatória simples, ou seja, quanto maior a margem de erro, menor a confiança dos resultados de uma pesquisa serem próximos dos valores reais para toda população. **Em estudos desta natureza deve ser fixado em, no máximo, em $\pm 5\%$.**

Procedimento:

Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral *online* disponível no *site* da empresa SurveyMonkey no link: <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> para aferir se a amostra definida pelo Instituto de Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

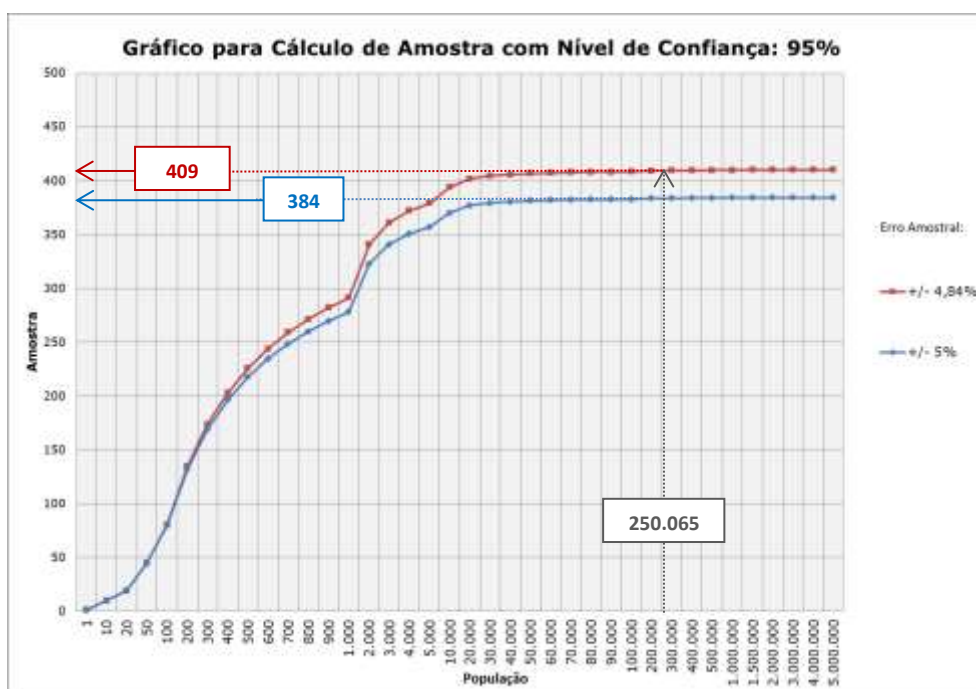
Parâmetros utilizados na aferição:	
População	250.065 beneficiários
Grau de Confiança	95%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
Amostra mínima	384 beneficiários

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos (440 respondentes), constatou-se que amostra utilizada pelo Instituto de Pesquisa foram de **409 beneficiários**.

Conclusão:

A amostra de 409 atendem aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação de uma pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

Nota: este aumento **não interfere negativamente** no resultado. Pelo contrário, aumenta a confiabilidade dos resultados que passam a ter Erro Amostral de **$\pm 4,84$** .



5.2.2 – Estratificações

Procedimento:

Através dos dados cadastrais da Unimed Fortaleza contendo a população alvo da pesquisa confrontados às informações técnicas contendo os critérios estatísticos para o cálculo da amostra e estratificações realizadas pelo Instituto de Pesquisa, verificamos se obedecem à uma proporção equivalente à representatividade do cadastro bem como quanto à distribuição destes beneficiários quanto ao sexo, faixa etária e sua respectiva localização dentro destas regiões.

Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra (Anexo 2) versus os obtidos conforme apontados no banco de dados e relatório de resultados, os mesmos estão de acordo com a Instrução Normativa.

5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais

Conceitualmente, existem erros que não podem ser calculados, embora possam ser controlados e minimizados, os quais são denominados “Erros Não Amostrais”. Neste ponto de auditoria avaliamos quais os procedimentos adotados pelo Instituto de Pesquisa quanto a: não respostas, mudanças no sistema de referência, contingências sobre entrevistadores mal treinados e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, conseqüentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

Procedimento:

Conforme documento constante no item 7 deste relatório (anexo 2 item 2.12) o responsável Técnico do Instituto de Pesquisa pontua o conjunto de medidas adotadas com o objetivo mitigar riscos durante o processo de coleta, como transcrevemos a seguir:

“Procedimentos voltados para evitar erros não amostrais são adotados a partir do treinamento da equipe – definições, abordagem e apresentação da pesquisa, leitura correta (padronizada) das perguntas, registro de respostas, saltos, etc. – como também nos processos de exportação do banco de dados, codificações, digitação e análise.

Caso necessário, o controle de campo aplicará feedback aos pesquisadores a fim de ajustar a conduta dos mesmos.

Encontrada divergência na aplicação do questionário por parte do pesquisador o beneficiário poderá ser contatado novamente para validação da entrevista e ou esclarecimentos adicionais, se necessário. Serão arquivadas e devidamente identificadas todas as gravações de contato com os beneficiários.

Entrevistas que não seguirem os procedimentos exigidos na coleta serão invalidadas e substituídas. No caso a unidade amostral sorteada não constar o número de telefone no banco de dados, o entrevistador tenta no beneficiário com número de telefone que está imediatamente antes ou após o sujeito sorteado e com as mesmas características de sexo, faixa etária e produto.

Planeja-se fazer até 3 discagens, em horários diferentes, na tentativa de realizar a entrevista. Caso na terceira tentativa a entrevista não seja efetivada, o entrevistador tenta no beneficiário que esteja posicionado imediatamente antes ou após o beneficiário não entrevistado e com as mesmas características de sexo, faixa etária e produto. Será considerada não resposta, se na substituição ocorrer recusa, o número do telefone estiver errado, o telefone ser de outra pessoa, o nº do telefone não existir ou não atender.

O controle e verificação, conferência e fiscalização na coleta de dados e do trabalho de campo é conduzido ao longo do processo de coleta. As entrevistas são gravadas. Cada entrevista é checada para se observar se o número discado corresponde àquele sorteado.

As entrevistas são observadas pelo supervisor in loco para acompanhar o desempenho do pesquisador ao aplicar o questionário – abordagem, leitura da apresentação da pesquisa e das perguntas, anotações/ digitações das respostas, discagens, veracidade/fraude.

A validação é feita através de planilha eletrônica contendo: a identidade de quem fez a checagem e o pesquisador, descrição dos pontos da validação, descrição dos problemas encontrados, descrição das medidas corretivas necessárias.

Em consonância com o que estabelece a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa - serão checadas ao menos 20% das entrevistas, selecionadas aleatoriamente.

Ao término do campo e do processo de validação um relatório de tabelas é emitido pelo programa estatístico SPSS para que a equipe de atendimento providencie a montagem dos gráficos e a análise dos resultados.”

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.3 – Tipo de Coleta

Procedimento:

Por meio das audições das gravações fornecidas e analisadas no item 5.5 – Audição das Entrevistas, comprovamos que a forma de coleta adotada foi via CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing (Entrevista Telefônica Assisitida por Computador) que consiste no uso de telefone como forma de contato para aplicar as entrevistas e de computador como meio de registro e armazenamento dos dados obtidos pelo entrevistador durante as mesmas.

Conforme levantado junto ao Responsável Técnico da pesquisa, o banco de dados enviado pela Unimed Fortaleza (cadastro base) foi tratado pelo Instituto de Pesquisa que por sua vez alimentou um sistema eletrônico que distribui para os entrevistadores em cada PA (Posição de Atendimento).

Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI se faz coerente e alinhada às melhores práticas do mercado de pesquisas de satisfação desta natureza onde pudemos comprovar pelas audições a obtenção de eficiência operacional, segurança no registro da informação e na coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.4 – Período de execução da Pesquisa:

Procedimento:

Através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel gerado pelo Instituto de Pesquisa aliado ao sistema que permite a audição das gravações (onde consta dia e horário da gravação), aferimos uma amostra dos registros para extrair a informação da data e horário de cada entrevista com os beneficiários. Tomando como base os respondentes válidos (questionários completos), levantamos que o período está compreendido entre 26 de março a 18 de abril de 2018 como apontado no Relatório de Resultados.

Conclusão:

O período de execução da pesquisa encontra-se dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.5 – Audição de Entrevistas

Procedimento:

Analizamos o banco de dados com as respostas válidas e o dividimos em grupos por tipo de avaliações sobre as quais, aleatoriamente, separamos 30 gravações sem qualquer interferência da Unimed Fortaleza ou do Instituto. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso remoto às gravações armazenadas no fornecedor do Instituto de Pesquisa que, através de um compartilhamento de arquivos em nuvem, permitiu acessar os registros em áudio das entrevistas (anexo 6).

Com o objetivo de tangibilizar a inexistência de qualquer forma de indução que interfira na opinião do beneficiário, neste ponto de auditoria verificou-se:

- Se a participação do entrevistado foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico;
- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes que venham a prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa ficando ciente de que poderia haver atividade de controle de qualidade e auditoria em contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;
- Se o entrevistado foi informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se o entrevistado forneceu seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.

Realizamos a audição das entrevistas aplicadas junto aos seguintes beneficiários:

Audição	Código do Beneficiário	Audição	Código do Beneficiário	Audição	Código do Beneficiário
01	65880	11	1574132	21	2093754
02	86717	12	1592778	22	2143835
03	150501	13	1607411	23	2295387
04	217096	14	1696692	24	2299573
05	312238	15	1730541	25	2344457
06	422242	16	1740635	26	2376020
07	470903	17	1987807	27	2377879
08	548589	18	1999093	28	2399560
09	1480562	19	2048751	29	2501697
10	1524224	20	2078565	30	2562582

Conclusão:

Todas as gravações auditadas acima tiveram a devida explicação e o consentimento do beneficiário para fins de registro. Notamos que os entrevistadores não induziram as respostas e a pergunta para tal consentimento foi solicitada no início das entrevistas. Apuramos que utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa, complementaram todas com as

informações necessárias seguindo as boas práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI.

No entanto, o Instituto de Pesquisa contratado não atendeu à diretriz 3.2 item f da Instrução Normativa que trata “Da Condução da Pesquisa” o qual transcrevemos a seguir:

*“f) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e **estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior**, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;”*

Ao realizarmos a reprodução/audição das 30 gravações, não identificamos que os pesquisadores mencionaram o ponto destacado acima durante a aplicação da pesquisa. Nas gravações auditadas notamos que o *script* dos pesquisadores durante a abordagem se resume a 4 momentos principais:

- I) Identificação do pesquisador e objetivo do contato;
- II) Que a pesquisa segue diretrizes mínimas da ANS para avaliar a Unimed Fortaleza;
- III) Que a ligação está sendo gravada para a segurança do beneficiário e que as respostas do beneficiário a ser entrevistado terão sigilo absoluto;
- IV) Quando o entrevistado aceita participar, inicia-se a pesquisa.

Portanto, o beneficiário não esteve ciente de que poderá haver uma atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva contato posterior. Contudo, apesar desta não conformidade, os beneficiários abordados por esta auditoria não se negaram a falar conosco, e acreditamos que esta falha não comprometa o trabalho realizado, uma vez que não impactou em nada nos indicadores apurados.

5.6 – Questionário Aplicado

Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescidas outras questões que se considerar pertinente. Durante o processo descrito no ponto de auditoria anterior (5.5 – Audição de Entrevistas) inspecionamos se na amostra selecionada foram realizadas todas as perguntas determinadas pela ANS e suas respectivas escalas de avaliação, conforme segue:

A. ATENÇÃO À SAÚDE:

	1	2	3	4	NA
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	NUNCA	ÀS VEZES	A MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE	NÃO SE APLICA

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	1	2	3	4	NA
	NUNCA	ÀS VEZES	A MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE	NÃO SE APLICA

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) Convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	1	2
	SIM	NÃO

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

5. Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc).	1	2	3	4	5	NS
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA:

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	1	2	NA
	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	1	2	3	4	5	NS
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

C. AVALIAÇÃO GERAL

	1	2	3	4	5
9. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM

	1	2	3	4
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NUNCA RECOMENDARIA

Conclusão:

Por meio da audição das 30 gravações selecionadas constatou-se que todas as entrevistas, sem exceção, consideraram fielmente as 10 perguntas formuladas pela ANS respeitando suas devidas escalas estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.7 – Validação de Respondentes

Procedimento:

Realizamos contato com 30 beneficiários respondentes os quais são diferentes dos que fizeram parte da auditoria no item 5.5 – Audição das Entrevistas e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do Instituto contratado, separamos 10 avaliações positivas, 10 negativas e 10 medianas (base NPS – Net Promoter Score) com o objetivo de perguntar aos beneficiários:

- Se de fato foram abordados pelo Instituto de Pesquisa e se a responderam;
- Se a abordagem foi adequada.

O Auditor se apresentou e explicou o motivo do contato o qual foi realizado junto aos seguintes beneficiários:

Validação	Código do Beneficiário	Validação	Código do Beneficiário	Validação	Código do Beneficiário
01	67460	11	1200065	21	1772219
02	245020	12	1220397	22	1861599
03	315902	13	1295048	23	1888589
04	395957	14	1309761	24	1908103
05	510683	15	1370511	25	2103137
06	619275	16	1464180	26	2225359
07	683469	17	1546563	27	2304306
08	741552	18	1599607	28	2495824
09	811550	19	1654441	29	2519557
10	942391	20	1688731	30	2582253

Esta tabela **não está** separada em grupos de avaliações (positivas, negativas e medianas).

Conclusão:

Após ligação aos beneficiários acima constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados de maneira adequada pelo Instituto de Pesquisa do início ao fim da entrevista estando, portanto, dentro das melhores práticas do mercado mitigando riscos de fraude na pesquisa.

5.8 – Banco de Dados

5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros e Contingências:

Procedimento:

Aferimos o desempenho da atividade de campo através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel por meio dos recursos da planilha e das informações contidas no Relatório de Resultados, a qual gerou a classificação como segue:

Questionários concluídos	469
Negativas à participação	62
Beneficiários não localizados	849

Com relação às ações alternativas para situações de negativas à participação ou de beneficiários não localizados, as tratativas já foram descritas anteriormente no item 5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais, onde o Instituto, através do Responsável Técnico, relata o plano de contingência. Como segunda medida, examinamos se ocorreu a correta transferência dos registros que traduzem a opinião dos beneficiários ao banco de dados. Utilizamos a mesma amostra de 30 (trinta) gravações auditadas no procedimento 5.5 – Audição das Gravações e tabulamos as respostas numa planilha independente. Após este apontamento separado checamos se as respostas dos beneficiários são as mesmas capturadas e registradas no banco de dados que gera o processamento dos resultados.

Conclusão:

A quantidade de questionários respondidos/concluídos confere com a informação que consta no Relatório de Resultados, as ações de contingência adotadas figuram entre as boas práticas do mercado de pesquisa e as respostas tabuladas pela Auditoria coincidem com os registros no banco de dados.

Consideramos, portanto, que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa.

5.8.2 – Processamento dos Resultados

Procedimento:

De posse do arquivo com o banco de dados disponibilizado pelo Instituto de Pesquisa em formato Microsoft Office Excel, aferimos o cálculo das médias gerais que compõem os resultados através dos recursos do editor de planilhas. Esta análise foi realizada somente sobre o registro das respostas para as 10 perguntas obrigatórias conforme diretrizes do órgão regulador.

Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância significativa entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pelo Instituto de Pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.9 – Relatório de Resultados

Procedimento:

Analisamos o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Fortaleza, bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra no anexo 2, Nota Técnica - item 2.2 – Unidade de análise e resposta e 2.4 – Sistema de Referência.

Analisamos se tal relatório contém os oito elementos mínimos solicitados visando atender o item 3.3 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas do Relatório Resultados:

Elementos Checados:	Disponível no Relatório de Resultados em:
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	Página 5
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa.	Página 31
c) Descrição da população amostrada.	Páginas 3 a 5
d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	Páginas 3 a 5
e) Taxa de respondentes.	Página 8
f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	Páginas 10 a 26
g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	Páginas 10 a 26
h) Conclusões sobre a pesquisa.	Páginas 27 a 30

Conclusão:

Os sistemas de referência adotados e a unidade de resposta estão entre as boas práticas de mercado de pesquisa e todos os elementos solicitados figuram no Relatório de Resultados com as devidas informações estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

Foi analisada a versão enviada pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora cujo nome do arquivo em formato Microsoft Office PowerPoint é:

“Relatório_Unimed Fortaleza_Pesquisa de satisfação_MAR_18_V9_Resumo-VERSA....pptx”

5.10 – Segurança da Informação

A Segurança da Informação diz respeito à gestão do risco e da proteção tanto dos dados fornecidos pela operadora ao Instituto de Pesquisa como aqueles obtidos na aplicação de campo e registrados digitalmente, cuja intenção é a de preservar seus respectivos valores para a organização e para o beneficiário.

Procedimento:

Solicitamos que o Instituto de Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que e as informações obtidas sejam utilizadas somente para fins de pesquisa e assim preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos e suprimir a possibilidade de perda de dados. No documento encaminhado pelo Responsável Técnico da pesquisa (anexo 2 item 2.14) o mesmo contém a seguinte descrição que transcrevemos:

“A informações integrais enviadas pelo contratante são disponibilizadas apenas para a coordenação da pesquisa, assim como a base de dados e as gravações das entrevistas.

As entrevistas realizadas e suas respectivas gravações são encaminhadas diretamente a um banco de dados, onde ficam disponíveis apenas para a coordenação da pesquisa.

A base de dados do contratante será apagada dos nossos sistemas após o dia 1º de maio de 2018. Serão mantidos apenas os dados coletados pela pesquisa, conforme as práticas de qualidade da ABEP.”

Além de tais procedimentos, recebemos a lista de presença (ata da reunião do treinamento) aplicado aos pesquisadores e todos os termos de confidencialidade dos participantes. Ambos estão exemplificados no anexo 3.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com às boas práticas internas de segurança da informação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

6 - Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o item 4.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

1.1 – Identificação da auditoria independente (PJ)

INSTITUTO IBRC DE QUALIDADE E PESQUISA LTDA - CNPJ 14146601/0001-11

Sede: Avenida Brigadeiro Luiz Antônio, 487 6º andar, Bela Vista, São Paulo – SP

Com 22 anos de atuação no mercado brasileiro de pesquisa, desde 2009 atuando também na América do Sul e Europa, o IBRC é líder e referência hoje no tema satisfação do cliente. Com mais de 1000 clientes de todos os portes e ramos de atividade, o IBRC possui a maior expertise nacional em pesquisa de satisfação.

Representado por seu diretor presidente, ALEXANDRE ROBERTO DIOGO DE OLIVEIRA
R.G. nº 7874363-0

1.2 – Síntese da Análise da Auditoria

6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

Constatamos que os procedimentos pré, per e pós pesquisa, bem como o Relatório de Resultados, estão em consonância ao escopo descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382 e apresentados neste relatório nos item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Seleccionados para a Entrevista

Para a aferição, esta auditoria seguiu 3 passos:

1. Conforme descrito no item 5.1 (Cadastro de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 250.065 beneficiários alvo seleccionados pela OPS (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade e que utilizaram-se dos serviços no período a partir de julho de 2017 relativo aos últimos 12 meses.
2. Sobre esta população aplicou-se um cálculo estatístico para a obtenção de uma amostra (item 5.2.1), cujos parâmetros técnicos visaram conferir aos resultados Grau de Confiança 95% e Erro Amostral de $\pm 5\%$ os quais estão em linha com as melhores práticas do mercado de pesquisa.
3. Constatou-se que a distribuição da amostra em estratos, obedeceu a critérios coerentes de acordo com a distribuição geoeconômica da OPS e suas respectivas faixas etária e sexo (dos beneficiários) por estrato, conforme descrito no item 5.2.2.

Portanto, os beneficiários seleccionados (população, amostra e respectivos estratos) e todos os demais parâmetros técnicos estatísticos que compõem o item 5.2 nos faz concluir que atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.3 – Fidedignidade das Respostas

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.5 (Audição das Entrevistas), 5.6 (Questionário Aplicado), 5.7 (Validação de Respondentes) constatou-se que:

- ✓ A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
- ✓ Todas as perguntas obrigatórias foram realizadas;
- ✓ O pesquisador agiu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas;
- ✓ As respostas conferem com o que disse o beneficiário pesquisado;
- ✓ Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, ética e de transparência.

As respostas dos beneficiários pesquisados atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.4 – Fidedignidade do Relatório de Pesquisa

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.9 - Relatório de Resultados, constatou-se que todos os elementos mínimos foram contemplados no documento trazem detalhadamente as informações sobre: autores do relatório, parâmetros estatísticos, critérios, resultados obtidos (Nota Técnica) e conclusões sobre a pesquisa.

O Relatório de Resultados atende ao escopo da Instrução Normativa.

1.3 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Unimed Fortaleza bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa. Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, excetuando-se o ponto de auditoria 5.5 deste relatório que, por não influenciar nos indicadores demonstrados no Relatório de Resultados e tampouco ser reconhecido como fraude, nos permite emitir um PARECER COM ESTA RESSALVA.

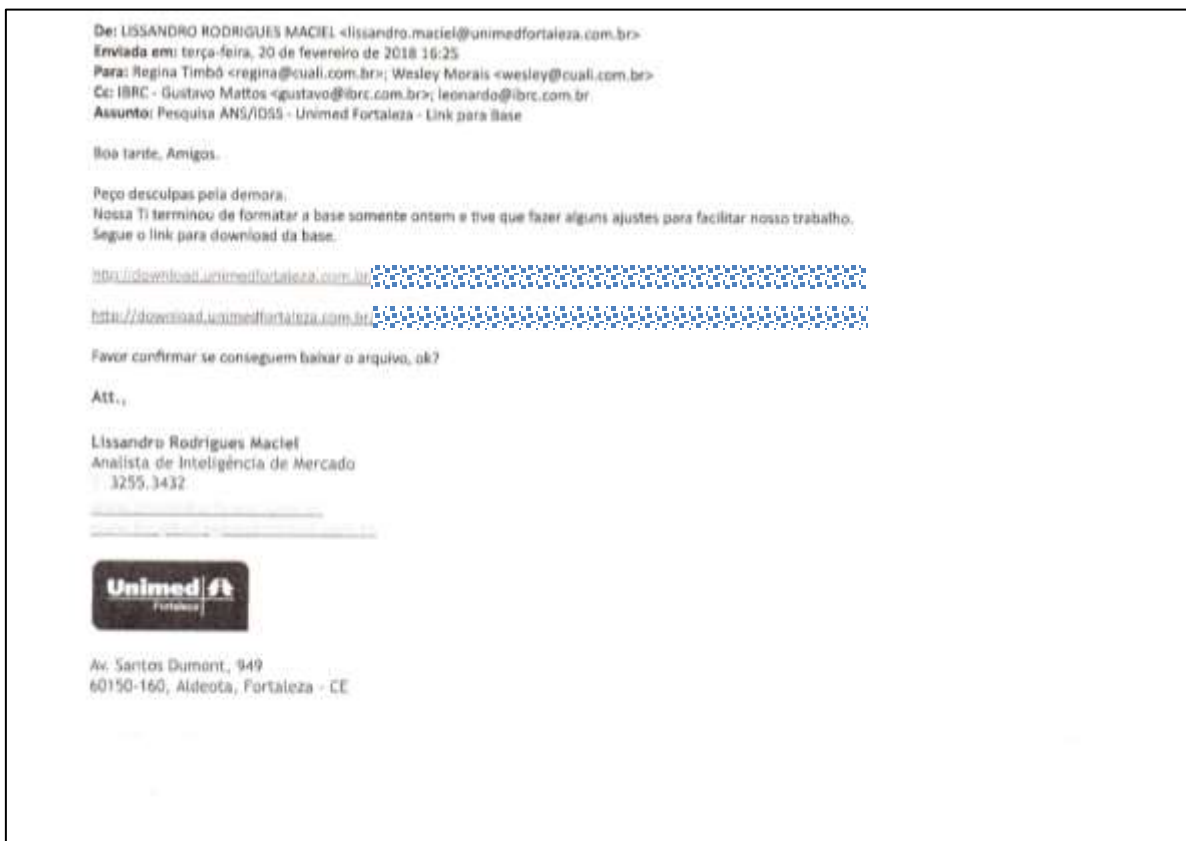
São Paulo, 30 de abril de 2018.



Alexandre Roberto Diogo de Oliveira
Diretor Presidente
IBRC – CNPJ 14146601/0001-11

6 – Anexos

ANEXO 1: E-mail encaminhado pela operadora Unimed Fortaleza contendo os critérios e os filtros considerados para a extração do banco de dados para fins de pesquisa e auditoria.



ANEXO 2: Termos de Responsabilidade Operadora



www.unimedfortaleza.com.br
Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza - CE
T. (85) 3255.3500

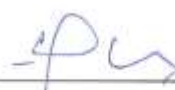
RESPONSÁVEL DA OPERADORA - REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu, **Elias Bezerra Leite**, (85) 3255-3598, presidencia@unimedfortaleza.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº **679.021.703-72**, representante da operadora **UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MEDICA LTDA**, registrada sob o nº **31714-4** na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Fortaleza, 13 de Abril de 2018

Assinatura do Representante legal da operadora perante a ANS:



Elias Bezerra Leite
Presidente
Unimed Fortaleza



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 31.714-4



PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIOS UNIMED FORTALEZA (CE).

1.Introdução.

Pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

O objetivo da pesquisa deverá ser a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

O período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses.

A Pesquisa deverá ser publicada no sítio institucional da operadora e o endereço eletrônico com os resultados deverão ser enviados à ANS até 30 de abril do ano subsequente ao ano-base avaliado pelo PQO.

2. Plano amostral

2.1 Período levantamentos dos dados.

A coleta dos dados deverá ocorrer entre os dias 26 de março e 09 de abril de 2018.

2.2 Unidade de análise e resposta.

A unidade elementar ou o elemento da população portador das informações a serem coletadas é o beneficiário do plano UNIMED Fortaleza (CE). A unidade respondente ou de resposta é o beneficiário, titular ou o dependente, maior de 18 anos e que não pertença ao plano "funcionário Unimed Fortaleza".

2.3 População alvo e os estratos adotados.

A população objetivo ou a população alvo está formada pelos beneficiários do plano de saúde UNIMED Fortaleza (CE), maiores de 18 anos de idade, excetuando-se os beneficiários cujo plano seja do tipo "funcionário Unimed". Nestas condições, a população soma 250.065 beneficiários do plano Unimed Fortaleza (CE).

Anexo 3: Nota Técnica e Termo de responsabilidade estatístico



A característica usada para estratificar a população alvo é o tipo de plano de saúde contratado.

São 6 estratos de planos: 1.Multiplan; 2.Núcleos; 3.Uniplan; 4.Multimax; 5.Unifacil e 6.Outros (Unimed Estilo, Interplano Leste, Uniflex).

2.4 O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados referente a fevereiro 2018, onde constam todos os beneficiários Unimed Fortaleza a ser fornecido pela operadora no formato de planilha Microsoft Excel.

2.5 As características da população (N = 250.065) quanto aos dados dos beneficiários de sexo, de idade, de local de moradia (cidade, estado) e os dados dos tipos de planos, de modalidades de acomodações, existência de coparticipação e os dados de perfil do plano estão apresentadas a seguir:

Tabela 1: Beneficiário por sexo

Sexo	Nº	%
Feminino	146345	58.52
Masculino	103720	41.48
Total geral	250065	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.

Tabela 2: Faixa etária por beneficiário

Faixa Etária ANS	Nº	%
18 a 23 anos	22407	8.96
24 a 28 anos	24995	10.00
29 a 33 anos	31520	12.60
34 a 38 anos	31573	12.63
39 a 43 anos	24066	9.62
44 a 48 anos	19572	7.83
49 a 53 anos	18654	7.46
54 a 58 anos	17267	6.91
A partir de 59	60011	24.00
Total geral	250065	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.



Tabela 3: Local de Residência- Município

Residência/Município	Nº	%
Fortaleza	204351	81,72
Outros	45714	18,28
Total	250065	100

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.

Tabela 4: Local de Residência- Estado

RESIDÊNCIA-UF	Nº	%
CE	242087	96,81
Outros Estados	7978	3,19
TOTAL	250065	100,00

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.

Tabela 5: Tipo de Plano

TIPO DE PLANO	Nº	%
MULTIMAX	7016	2,81
MULTIPLAN	169993	67,98
NUCLEOS	27908	11,16
UNIFACIL	4939	1,98
UNIPLANO	39393	15,75
OUTROS	816	0,33
Total geral	250065	100,00

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.

Tabela 6: Tipo de Acomodação

Acomodação (Enferm./Apart.)	Nº	%
Apartamento	59157	23,66
Enfermaria	190908	76,34
Total	250065	100

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.





Tabela 7: Perfil - Coparticipação

Copart. N/S	Nº	%
NÃO	127208	50.87
SIM	122857	49.13
Total Geral	250065	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.

Tabela 8: Perfil- Beneficiário

Perfil (T/D/A)	Nº	%
Agregado	1442	0.58
Dependente	78269	31.30
Titular	170354	68.12
Total Geral	250065	100.00

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fev. de 2018.

As características – variáveis – de sexo e faixa, serão objeto de cruzamentos com os quesitos da pesquisa cujos resultados estarão ponderados de acordo com as proporções apresentadas nas tabelas 1 e 2. A quaisquer outros tipos de cruzamentos serão atribuídos aos resultados os pesos das características apresentadas na população alvo.

2.6 A população de referência da UNIMED Fortaleza (CE), em fevereiro de 2018, soma 325.776 beneficiários, sendo que 5.781, 1,77% do total, são beneficiários funcionários. Os 67.058 beneficiários excluídos com idade entre de 0 a 17 anos representam 20,58% do total. Assim, a população alvo totaliza 250.065 (N).

2.7 A coleta dos dados é através de entrevistas por telefone.

2.8 O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional.

O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com a Unimed Fortaleza na população de beneficiários estudada e que passa a ser menor nas subpopulações (estratos) definidas pelo tipo de plano de saúde, contribuindo assim para a diminuição do erro amostral global.

Os pesos, $W_h = N_h / N$, $h = 1, 2, 3, 4, 5, 6$, de cada estrato na amostra são de respectivamente

$W_1 = 0,6804$
; $W_2 = 0,1116$; $W_3 = 0,1570$; $W_4 = 0,0281$; $W_5 = 0,0197$ e $W_6 = 0,0032$. Estas ponderações são as mesmas da participação dos estratos na população alvo (N) da pesquisa apresentadas na tabela 5.



pesquisa e sistemas

O nível de confiança adotado é de 95% ($Z = 1.96$) e o erro amostral (E) de 4,9% para 400 entrevistas e 4,5% para a amostra estendida de 469 beneficiários.

O efeito do plano amostral (EPA), está definido como,

$EPA = \sigma^2_1$ do estimador na amostra estratificada / σ^2_2 do estimador em amostra casual simples, onde,

σ^2_1 é a variância do estimador na amostra estratificada e

σ^2_2 é a variância do estimador em amostra casual simples.

Esta pesquisa toma como parâmetro de avaliação do efeito do plano amostral o sexo do beneficiário. A variância do estimador deste parâmetro na amostra de 400 (n) elementos é para amostra casual simples,

$\sigma^2_2 = P \cdot (1 - P) / n = 0,4137 \cdot 0,5863 / 400 = 0,0006$, onde P é a proporção de beneficiário do sexo masculino na população alvo e n é o tamanho da amostra.

Para amostragem estratificada proporcional a variância deste mesmo estimador é

$\sigma^2_1 = \sum_{h=1}^6 W_h^2 \frac{P_h(1-P_h)}{n_h-1}$ sendo $W_h = \frac{N_h}{N}$, o peso do estrato h na população alvo, P_h a proporção de beneficiário do sexo masculino no estrato h e n_h o tamanho da amostra no estrato h .

A estimativa de σ^2_1 foi de 0,0005. Deste modo, o EPA ficou em 0,8333, que significa que o efeito plano amostral contribuiu com 16,67% para diminuição da variância total do parâmetro utilizado como referência (gênero masculino), para avaliar o efeito do plano amostral.

2.9 O tamanho da amostra (n) está pré-especificado em 400 beneficiários, com uma fração amostral (fr) de $fr = n / N = \frac{400}{246.767} = 0,0016$. O tamanho da amostra pode alcançar até 469 beneficiários quando o erro amostral varia para 4,5% e a fr passa a ser de 0,0019.

A distribuição da amostra em cada estrato, n_h , por partilha proporcional, $n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$, fica:

Multiplan: 271

Núcleos: 45

Uniplan: 63

Multimax: 12

Unifácil: 08

Outros: 01



Nos estratos Unifácil, Multimax e Outros podem ser entrevistados mais beneficiários do que estabelece a partilha, 30 beneficiários, para se ter uma base (de nº entrevistas) maior para efeito de análise. Os resultados nos estratos virão ponderados pelos seus respectivos pesos presentes na partilha.

2.10 O estimador para proporção para as variáveis categóricas da pesquisa é

$P = \sum_{h=1}^H W_h \cdot P^h$, sendo $W_h = \frac{N_h}{N}$ como já definido anteriormente e $P^h = \frac{C_h}{n_h}$, a proporção da característica no estrato h . C_h é o número de vezes que a característica aparece no estrato h .

O estimador para a variância da proporção em amostragem estratificada é

$S^2 = \sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1}$, de acordo com as definições anteriores para W_h e P^h .

O estimador para média para as variáveis numéricas levantadas no estudo em amostragem estratificada é $\bar{Y}^h = \frac{1}{n_h-1} \sum_{i=1}^{n_h} y_{hi}$ onde n_h é o tamanho da amostra no estrato h e y_{hi} é o valor no i -ésimo elemento do estrato h .

O estimador da variância é $S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^H \sum_{i \in s_h} (y_{hi} - \bar{Y}^h)^2$, onde s_h é a amostra no estrato h .

O erro amostral para o estimador (E_p) de proporção é

$E_p = Z_{\alpha} \cdot \left[\left(\sum_{h=1}^H W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1} \right) \right]^{1/2}$ sendo Z_{α} o escore da curva normal para o nível de confiança definido anteriormente em 95%, assim, $Z_{\alpha} = 1,96$.

O erro amostral para o estimador (E_{x^h}) de média é

$E_{x^h} = Z_{\alpha} \cdot \left[\frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^H \sum_{i \in s_h} (y_{hi} - \bar{Y}^h)^2 \right]^{1/2}$



2.11 A seleção da amostra em cada estrato é por meio de uma amostragem casual simples sem reposição (acs). Este sorteio será feito pelo programa BioEst 5.0.

2.12 Procedimentos voltados para evitar erros não amostrais são adotados a partir do treinamento da equipe – definições, abordagem e apresentação da pesquisa, leitura correta (padronizada) das perguntas, registro de respostas, saltos, etc. – como também nos processos de exportação do banco de dados, codificações, digitação e análise.

Caso necessário, o controle de campo aplicará feedback aos pesquisadores a fim de ajustar a conduta dos mesmos.

Encontrada divergência na aplicação do questionário por parte do pesquisador o beneficiário poderá ser contatado novamente para validação da entrevista e ou esclarecimentos adicionais, se necessário. Serão arquivadas e devidamente identificadas todas as gravações de contato com os beneficiários.

Entrevistas que não seguirem os procedimentos exigidos na coleta serão invalidadas e substituídas.

No caso a unidade amostral sorteada não constar o número de telefone no banco de dados, o entrevistador tenta no beneficiário com número de telefone que está imediatamente antes ou após o sujeito sorteado e com as mesmas características de sexo, faixa etária e produto.

Planeja-se fazer até 3 discagens, em horários diferentes, na tentativa de realizar a entrevista. Caso na terceira tentativa a entrevista não seja efetivada, o entrevistador tenta no beneficiário que esteja posicionado imediatamente antes ou após o beneficiário não entrevistado e com as mesmas características de sexo, faixa etária e produto. Será considerada não resposta, se na substituição ocorrer recusa, o número do telefone estiver errado, o telefone ser de outra pessoa, o nº do telefone não existir ou não atender.

2.13 O controle e verificação, conferência e fiscalização na coleta de dados e do trabalho de campo é conduzido ao longo do processo de coleta. As entrevistas são gravadas. Cada entrevista é checada para se observar se o número discado corresponde àquele sorteado.

As entrevistas são observadas pelo supervisor *in loco* para acompanhar o desempenho do pesquisador ao aplicar o questionário – abordagem, leitura da apresentação da pesquisa e das perguntas, anotações/ digitações das respostas, discagens, veracidade/fraude.

A validação é feita através de planilha eletrônica contendo: a identidade de quem fez a checagem e o pesquisador, descrição dos pontos da validação, descrição dos problemas encontrados, descrição das medidas corretivas necessárias.

Em consonância com o que estabelece a ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa - serão checadas ao menos 20% das entrevistas, selecionadas aleatoriamente.



Ao término do campo e do processo de validação um relatório de tabelas é emitido pelo programa estatístico SPSS para que a equipe de atendimento providencie a montagem dos gráficos e a análise dos resultados.

2.14 As informações integrais enviadas pelo contratante são disponibilizadas apenas para a coordenação da pesquisa, assim como a base de dados e as gravações das entrevistas.

As entrevistas realizadas e suas respectivas gravações são encaminhadas diretamente a um banco de dados, onde ficam disponíveis apenas para a coordenação da pesquisa.

A base de dados do contratante será apagada dos nossos sistemas após o dia 1º de maio de 2018. Serão mantidos apenas os dados coletados pela pesquisa, conforme as práticas de qualidade da ABEP.

João Batista Mendes Teles

Conre 6695 - 7ª região- PI



Números sorteados para o estrato Multiplan.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

1356	1395	1797	2012	2342	2479	2687	3937	4217	4862	5079	5554
6465	6865	7028	7199	7225	8044	8963	9411	10013	10293	10456	10855
11514	11654	13495	14115	15155	16096	17173	17765	17988	19157	19596	21598
22207	22649	23816	23992	24757	24972	25557	26332	26998	27385	27517	28531
28533	29041	29453	29605	29757	30599	31022	31881	32280	33847	35357	35537
36329	37118	37533	37722	39043	39134	39650	39754	39858	41072	41154	41720
42459	42710	43772	44996	45562	45648	45958	46297	46757	46843	47776	47930
48223	48660	49767	49915	49917	50672	51145	51648	51657	53558	53856	54055
55059	56543	56923	57009	57817	59324	59329	59345	59499	59920	60365	60401
60593	61318	61674	62302	62362	62589	63200	63647	64153	65068	66747	67796
68757	69459	70539	71171	71239	71326	71428	71655	72168	72405	72947	74902
74957	75366	75657	75667	75855	75927	76142	76342	76875	77656	77674	78657
79040	79102	79162	79442	80254	82607	82824	82989	83073	83659	84298	84435
84804	84870	85707	85788	85993	86790	88290	88373	89279	90387	91895	92247
93128	95497	95817	95839	96115	96341	97029	98045	98292	99544	100437	
101253	101326		101660		101975		102533		102536		
102564	103403		103544		105364		106629		107046		
107279	108672		109045		109251		109562		110371		
110507	111707		112225		113021		113333		114623		
117600	120341		120440		121915		122009		122290		
123699	124927		126835		126902		126994		127262		
127371	127406		127893		128858		130327		130395		
130428	130559		130895		131662		132129		132297		
132322	132333		133393		133428		133602		133807		
134837	134842		136053		136688		138262		138754		
139263	139275		140016		140092		140118		145284		
	146025		146669		146709		146828		147076		
149203	149262		151352		151761		151802		152743		
155035	155222		156840		157166		157707		157731		
160783	161204		161488		161638		162245		162552		
163665	164317		166796								



pesquisa Números sorteados para o estrato Núcleos.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

140	235	357	454	1074	1362	1646	2508	3167	3417	3872	4295
4586	6521	6598	7220	7588	8154	8986	9077	10196	10575	11815	12762
12903	18022	18399	18519	18608	18923	19737	20446	21070	21222	22029	22347
23219	23720	24150	24483	24536	25476	26160	27232	27241			

Números sorteados para o estrato Uniplano.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

702	2005	2274	2963	3633	4458	5024	5359	5366	5639	6102	6331
6682	7166	7456	7533	7842	8127	8132	8931	9327	9991	10247	11038
11160	12365	12904	13584	15867	17000	17534	19086	19185	20030	20230	20398
21491	22071	22247	22847	22881	23160	23536	23824	23846	24557	24859	25631
26749	26929	29426	29754	32096	32421	34295	34407	36065	36107	36858	36898
37141	37325	37646									

Números sorteados para o estrato Multimax.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

214	550	857	1062	1372	1450	1523	1751	1906	1947	2233	2554
2914	3209	3578	4059	4084	4145	4546	4640	5423	5435	5574	5722
6242	6325	6666	6692	6720	6880						

Números sorteados para o estrato Unifacil.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

26	592	759	1206	1335	2169	2445	2451	2534	2683	2815	2860
2963	3495	3587	3620	3687	3787	3828	3843	3879	3891	3986	4274
4344	4513	4720	4762	4814	4838						

Números sorteados para o estrato outros.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

1	42	53	65	130	156	177	179	189	194	202	214
289	348	355	370	371	423	461	465	488	513	517	598
626	657	673	681	703	752						

ANEXO 3 – Lista de treinamento e exemplo de termo de sigilo dos pesquisadores

Planilha:

1



Registro de treinamento

Responsável Monitor: João Batista Mendes Telles – Conte 6695 – 7º região – PI

Coordenador de campo: Wesley Moran de Vasconcelos

Público alvo: pesquisadores, supervisores e coordenadores

TREINAMENTO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE – CUAU PESQUISA E SISTEMA – UNIMED FORTALEZA

DATA E LOCAL: 26 de março de 2018, Fortaleza/CE	CARGA HORÁRIA: 1h 30min
---	-------------------------

INSTRUTOR: Wesley Moran de Vasconcelos

RESUMO DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Objetivo da pesquisa
Universo da pesquisa
Método de coleta
Questionário
Orientações para realização das entrevistas
Métodos para evitar erros não amostrais
Controle de qualidade

NOME COMPLETO E LEGÍVEL	ASSINATURA	CPF
Eribson Rodrigues da Silva	Eribson Rodrigues da Silva	0146 015 573-73
Carolina Valéria Nascimento	Carolina V. Nascimento	604 554 963-58
Adriana Augusta Bulcão	Adriana N.	046 181.233-57
Kamutiba de Oliveira Fortes	Kamutiba de Oliveira Fortes	227 994 683-00
Alvete Regina Soares Regina	Alvete Regina Soares Regina	8416 746 803-97
Isabel Rodrigues Ribeiro	Isabel Rodrigues Ribeiro	037 053.423-18
Fernando César Ferreira	Fernando César Ferreira	262766743-20

Página 1

ANEXO 3



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Eu Carolina Valéria Nascimento, inscrito(a) no CPF/ MF
sob o nº 604.554.963-58, abaixo firmado, assumo o
compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações do projeto
de pesquisa intitulado "**Pesquisa de Satisfação de beneficiários de planos de saúde –**
ANS – Unimed Fortaleza", a que tiver acesso através da Cuali Pesquisa e Sistemas.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
3. A não apropriar-me de material confidencial e/ou sigiloso que venha a ser disponível;
4. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda informação do projeto, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Fortaleza, 26/03/18.

Ass. Carolina Valéria Nascimento
Nome do Responsável

ANEXO 4 – Termos de Responsabilidade



ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:

Este termo deverá conter a assinatura do responsável técnico pela pesquisa, estatístico, legalmente habilitado, com registro no Conselho Regional de Estatística, e detalhar sempre que necessário, quaisquer observações que se façam necessárias. Também conter a assinatura do Representante Legal da Operadora perante a ANS.

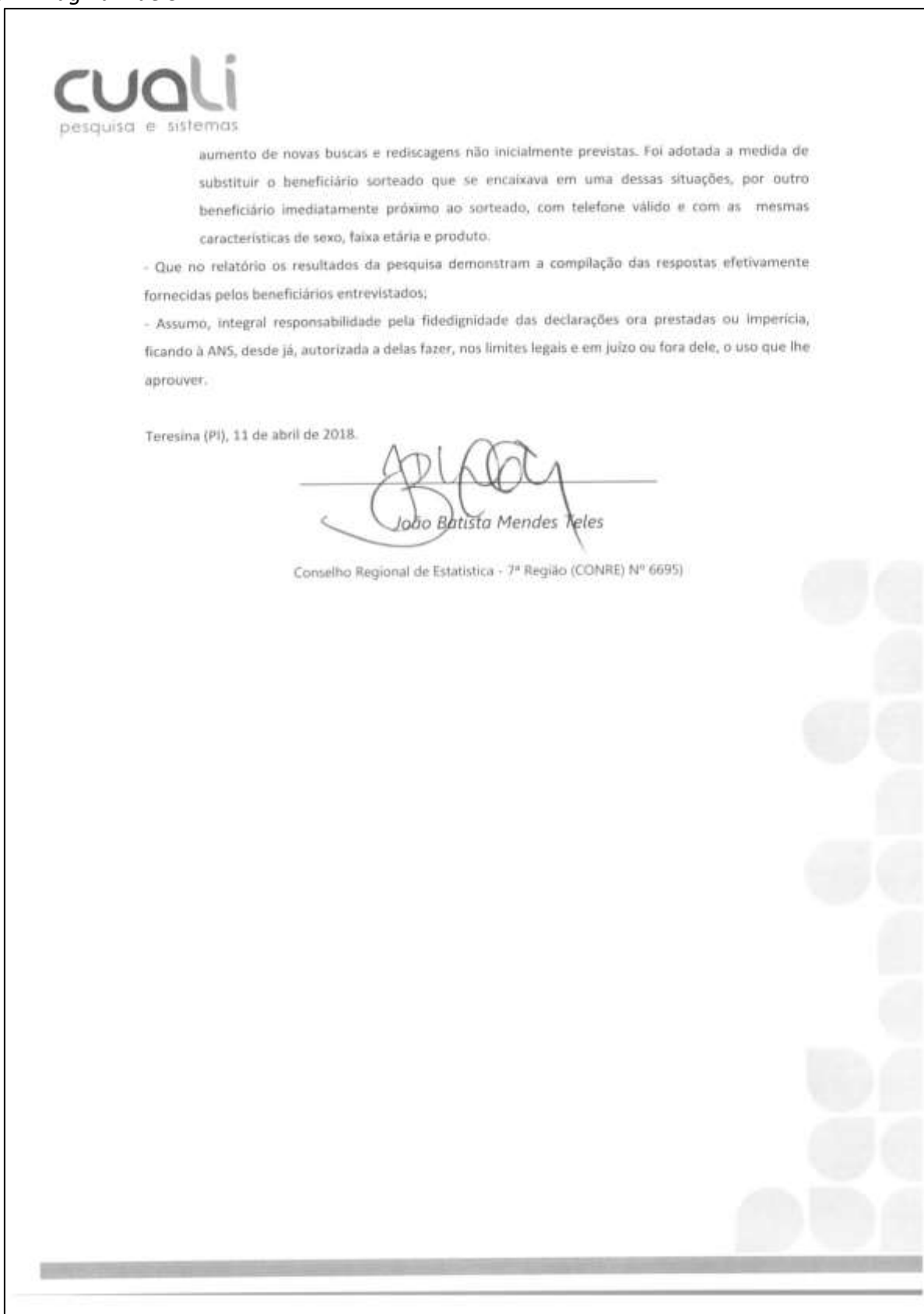
RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, João Batista Mendes Teles, fone (86) 9 9981-1915, email (pesquisa@amostragem.com.br), inscrito no CPF: sob o nº 053.431.433-34, estatístico legalmente habilitado, co, o nº número de registro profissional 6695, CONRE – (CE) sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica LTDA, registrada sob o nº 31.714-4 na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que a elaboração da pesquisa obedeceu a o estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

- A base de dados fornecida pela contratante continha beneficiários sem telefone, beneficiários com número telefônico incorreto, beneficiários com números telefônicos da própria central de atendimento da operadora de saúde, beneficiários com números telefônicos de empresas nos quais trabalham ou trabalharam, beneficiários com características divergentes do que constava no cadastro da operadora, o que acarretou um

Anexo 4 - Página 2 de 3:



ANEXO 5: *Print Screen* da tela de acesso aos arquivos da gravação das entrevistas.

The screenshot shows a Google Drive interface with a folder named "Pesquisa de satisfação - UNIMED Fortaleza - Áudios - Oficial". The folder contains 10 audio files, each with a unique name and a size of 2 MB. The files are listed in a table with columns for Name, Owner, Last modified, and File size.

Nome	Proprietário	Última modificação	Tamanho do arquivo
Uniplano_Cod ben_2562253_Tel_99966596_02-04-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2538137_Tel_998925811_28-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2535764_Tel_981277427_02-04-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2531849_Tel_986603414_27-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2496050_Tel_996322552_29-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2469123_Tel_988007455_02-04-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2466991_Tel_997596911_29-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2467633_Tel_988029318_29-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2457050_Tel_999388866_29-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB
Uniplano_Cod ben_2377087_Tel_999609746_29-03-18.m4a	Claudi Perceira	11 de abr de 2018	2 MB