



**Relatório de Auditoria Independente**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DE BENEFICIÁRIOS DE  
PLANOS DE SAÚDE**

**Nr.: 161/2020**

**Operadora:  
UNIMED FORTALEZA**

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introdução</b> .....  | <b>03</b> |
| <b>2. Objetivos da Auditoria</b> .....  | <b>04</b> |
| <b>3. Escopo e Metodologia</b> .....  | <b>05</b> |
| <b>4. Quadro Resumo</b> .....   | <b>07</b> |
| <b>5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)</b> .....           | <b>11</b> |
| 5.1 – Cadastro de Beneficiários – População .....                                   | 11        |
| 5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos .....                        | 11        |
| 5.2.1 – Amostra .....   | 11        |
| 5.2.2 – Representatividade e Estratificações .....                                  | 13        |
| 5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais .....                                     | 14        |
| 5.3 – Tipo de Coleta .....  | 15        |
| 5.4 – Período de Execução da Pesquisa .....   | 16        |
| 5.5 – Audição das Entrevistas .....   | 16        |
| 5.6 – Questionário Aplicado .....   | 17        |
| 5.7 – Validação de Respondentes .....   | 19        |
| 5.8 – Banco de Dados .....  | 20        |
| 5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros, Contingências e Correspondências ..... | 20        |
| 5.8.2 – Processamento dos Resultados .....  | 21        |
| 5.9 – Relatório de Resultados .....   | 22        |
| 5.10 – Segurança da Informação .....  | 23        |
| <b>6. Parecer da Auditoria</b> .....  | <b>24</b> |
| 6.1 – Identificação do Auditor Independente .....                                   | 24        |
| 6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica .....  | 24        |
| 6.3 – Síntese da Análise da Auditoria .....   | 24        |
| 6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado .....                             | 24        |
| 6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista .....        | 24        |
| 6.3.3 – Fidedignidade das Respostas .....   | 25        |
| 6.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa .....                                | 25        |
| 6.4 – Conclusão .....   | 26        |
| <b>7. Anexos</b> .....  | <b>27</b> |

## 1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 30 de março a 06 de abril de 2020, sobre os resultados apresentados pelo Instituto contratado pela Unimed Fortaleza após a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses (ano base 2019), conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 060/2015, Documento Técnico 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 da 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 utilizados 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 em formato Microsoft Office Excel;
- Relatório final da pesquisa com os respectivos resultados obtidos;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo os resultados da coleta da pesquisa (respostas);
- 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 na audição) visando a checagem e validação se de fato responderam a pesquisa e se consideraram adequada a forma de abordagem utilizada.

## 4. Quadro Resumo

Os quadros a seguir apresentam todas as diretrizes mencionadas na Instrução Normativa e seu correspondente ítem ou Ponto de Auditoria neste relatório:

| DIRETRIZ ANS: 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS  | Ponto de Auditoria |
|---|--------------------|
| <b>a) Itens Gerais</b>  |                    |
| 1) Período de realização da pesquisa.   | 5.4                |
| 2) Unidade de análise e resposta.   | 5.9                |
| 3) População alvo e os estratos adotados.   | 5.1 e 5.2.2        |
| 4) Sistemas de referência.  | 5.9                |
| 5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.   | 5.1                |
| 6) Descrição da população amostrada.  | 5.1                |
| 7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;  | 5.3                |
| 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 (def). | 5.2.1 e 5.2.3      |
| 9) Definição do tamanho da amostra.   | 5.2                |
| 10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.  | 5.2.1              |
| 11) Seleção da amostra.   | 5.2.1              |
| 12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).   | 5.2.3              |
| 13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.   | 5.2.3              |
| <b>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.</b>                  | 7                  |

| 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) Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade, esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, deverá ser substituído por outro respondente.   | 5.1 e 5.2.2        |
| c) O responsável técnico da pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística – CONRE será o responsável por identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo seu Conselho quanto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde. | 7                  |
| d) 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) Ficar a critério do responsável técnico encarregado pela pesquisa delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como “não localizado”. A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica da pesquisa.   | 5.2.3              |
| f) 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                |
| g) 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                |
| h) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de ampla divulgação da pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.  | 5.5                |
| i) A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto.   | 5.2.2              |
| j) 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                |
| k) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.   | 5.5                |
| l) Se a forma de coleta dos dados for por realização de entrevistas (via telefônica ou presencial), a entrevista deverá ser gravada de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.  | 5.5                |

|   |                 |
|---|-----------------|
| m) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.  | 5.5             |
| n) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;   | 5.10            |
| o) Qualquer outra forma de coleta de dados (carta, formulário na internet, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.   | 5.5             |
| p) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa.   | 5.10            |
| q) 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             |
| r) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.   | 5.2, 5.8 e 5.10 |
| s) 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:<br>i) Questionário concluído;<br>ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;<br>iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa;<br>iii) Não foi possível localizar o beneficiário.<br><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) a (iv).</i> | 5.8.1           |
| t) 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            |

| <b>DIRETRIZ ANS: 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA (*)</b>   | <b>Ponto de Auditoria</b>                                    |
|---|--|
| a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.  | 7 e Relatório de Resultados página 5                         |
| b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).  | 5.9, 7 e Relatório de Resultados páginas 1 e 33              |
| c) Descrição do universo amostral.  | 5.1, 5.2, 7 e Relatório de Resultados página 4               |
| d) Descrição da população amostrada.  | 5.1, 5.9, 7 e Relatório de Resultados página 4               |
| e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.   | 5.2.1, 5.2.2, 5.4; 5.9, 7 e Relatório de Resultados página 4 |
| f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d  | 5.3, 7 e Relatório de Resultados página 3                    |
| g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa).   | 5.8.1, 5.9 e Relatório de Resultados página 8                |
| h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.  | 5.8.1, 5.9 e Relatório de Resultados página 8                |
| i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário, tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário. | 5.8.2, 5.9 e Relatório de Resultados páginas 14 a 26         |
| j) Conclusões sobre a pesquisa.   | 5.2.1; 5.9, 7 e Relatório de Resultados pág 28 a 32          |

(\*) Esta tabela identifica os pontos de auditoria em que são citados ou encontrados tais itens neste Relatório de Auditoria. O ponto de auditoria 5.9 traz a informação de onde estes itens são encontrados no Relatório de Resultados.

## 5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos 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 de idade, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

De acordo com as informações contidas no e-mail de 27/03/20 encaminhado pelo Sr. Anderson Nobre, Analista de Inteligência de Mercado da Unimed Fortaleza (anexo 1), recebemos um arquivo com o banco de dados que foi extraído por meio de acesso ao sistema interno da operadora que considerou 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 280.019 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.

#### 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 que o banco de dados está 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 280.019 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 normalmente é fixado em 95% e a ANS determina que não seja inferior a 90%.**
- *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,  $\pm 5\%$  o qual também é determinado pela ANS.**

#### 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.

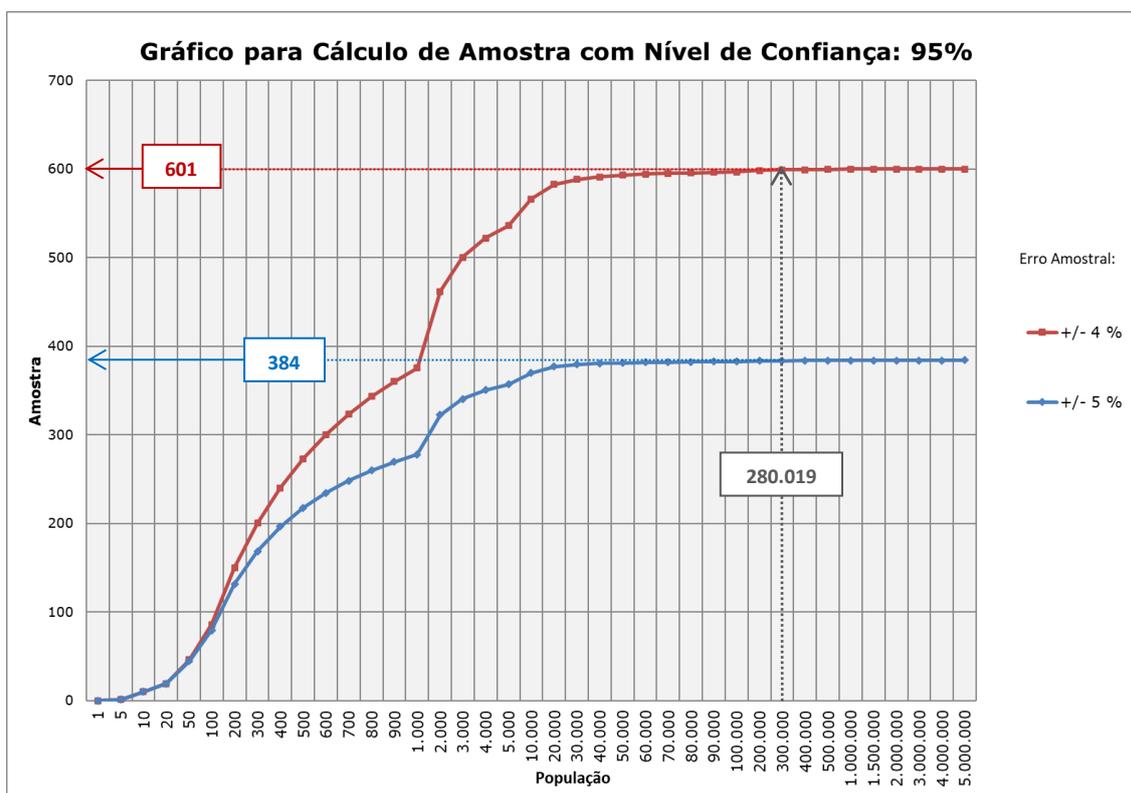
| Parâmetros utilizados na aferição: |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| População                          | 280.019 beneficiários    |
| Grau de Confiança                  | 95%                      |
| Margem de Erro                     | $\pm 5\%$                |
| <b>Amostra mínima</b>              | <b>384 beneficiários</b> |

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que amostra utilizada pelo Instituto de Pesquisa foi de **601 beneficiários**.

#### Conclusão:

A amostra de 601 beneficiários atende com acréscimo aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação da pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

**Nota:** Pelo fato de o instituto ter elevado a amostra mínima, esta resultante **não interfere negativamente** no resultado. Pelo contrário, aumenta a confiabilidade estatística dos resultados da pesquisa que passa a ter Erro Amostral de  $\pm 4\%$ .



## 5.2.2 – Representatividade e Estratificações

### Procedimento:

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

### Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra 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) o responsável Técnico do Instituto de Pesquisa pontua o conjunto de medidas e procedimentos adotados 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 – objetivos, 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 e digitação.*

*O controle de campo aplicou feedback aos pesquisadores a fim de ajustar a conduta dos mesmos.*

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

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

*No caso da unidade amostral sorteada não ter constado 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 tão somente via *CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing* (Entrevista Telefônica Assisitida por Computador). Esta forma de coleta 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 o 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 pela audição das gravações 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 data e horário da entrevista e da gravação), aferimos uma amostra dos registros para e 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 ocorreu dentro no mês de fevereiro de 2020 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 proporcionalmente 30 gravações sem qualquer interferência da Unimed Fortaleza ou do Instituto de Pesquisa. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso remoto às gravações armazenadas no fornecedor do Instituto de Pesquisa que, através de um *link* protegido por usuário e senha, permitiu acessar os registros em áudio das entrevistas (anexo 6 deste relatório).

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 | CCO         | Audição | CCO         | Audição | CCO         |
|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|
| 01      | 12512990753 | 11      | 26414217638 | 21      | 10649817125 |
| 02      | 48587484800 | 12      | 11691489727 | 22      | 9511056204  |
| 03      | 45404816605 | 13      | 18445733036 | 23      | 47272933203 |
| 04      | 48587367401 | 14      | 48010504706 | 24      | 13404965850 |
| 05      | 47055608205 | 15      | 45404970006 | 25      | 30176063902 |
| 06      | 46079319000 | 16      | 17036863145 | 26      | 46660998204 |
| 07      | 46731420102 | 17      | 16552276702 | 27      | 38884312908 |
| 08      | 45255367103 | 18      | 41821910702 | 28      | 26412832637 |
| 09      | 47820074206 | 19      | 26412288740 | 29      | 43782182509 |
| 10      | 11906398747 | 20      | 42631620103 | 30      | 45590117100 |

### Conclusão:

Todas as gravações auditadas acima tiveram o devido consentimento do beneficiário para fins de registro, pois não houve oposição ao ser informado que a pesquisa estaria sendo gravada. Notamos que os entrevistadores não induziram as respostas e a pergunta para tal consentimento foi solicitada ao final da

entrevista. Apuramos que utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa, complementaram todas com as informações necessárias seguindo as melhores práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.6 – Questionário Aplicado

### Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescentadas 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) Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou? | 1      | 2                   | 3        | 4     | NA            |
|  | SEMPRE | A MAIORIA DAS VEZES | ÀS VEZES | NUNCA | NÃO SE APLICA |

|   |        |                     |          |       |               |
|---|--------|---------------------|----------|-------|---------------|
| 2) Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou? | 1      | 2                   | 3        | 4     | NA            |
|   | SEMPRE | A MAIORIA DAS VEZES | ÀS VEZES | NUNCA | NÃO SE APLICA |

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| 3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: 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, consulta preventiva 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 (por exemplo: atendimento em 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) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)? | 1         | 2   | 3       | 4    | 5          | NA            |
|   | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NÃO SE APLICA |

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA:

|  |           |     |         |      |            |               |
|--|-----------|-----|---------|------|------------|---------------|
| 6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de 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 o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida? | 1   | 2   | NA            |
|  | SIM | NÃO | NÃO SE APLICA |

|  |           |     |         |      |            |               |
|--|-----------|-----|---------|------|------------|---------------|
| 8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? | 1         | 2   | 3       | 4    | 5          | NA            |
|  | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NÃO SE APLICA |

C. AVALIAÇÃO GERAL

|   |           |     |         |      |            |
|---|-----------|-----|---------|------|------------|
| 9) Como você avalia seu plano de saúde? | 1         | 2   | 3       | 4    | 5          |
|   | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM |

|  |                              |              |                            |                  |
|--|------------------------------|--------------|----------------------------|------------------|
| 10) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares? | 1                            | 2            | 3                          | 4                |
|  | DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA | RECOMENDARIA | RECOMENDARIA COM RESSALVAS | NÃO 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 em avaliações positivas, negativas e medianas 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 | CCO         |
|-----------|-------------|
| 01        | 42026404308 |
| 02        | 45255455707 |
| 03        | 15766826257 |
| 04        | 38830327000 |
| 05        | 16148396033 |
| 06        | 47554503300 |
| 07        | 15364163474 |
| 08        | 9507608621  |
| 09        | 47820154808 |
| 10        | 44957491405 |

| Validação | CCO         |
|-----------|-------------|
| 11        | 47055684501 |
| 12        | 48010692105 |
| 13        | 47554283708 |
| 14        | 48770527200 |
| 15        | 46471579101 |
| 16        | 48587067307 |
| 17        | 46224912703 |
| 18        | 47554240308 |
| 19        | 46225031704 |
| 20        | 47055827300 |

| Validação | CCO         |
|-----------|-------------|
| 21        | 46079284906 |
| 22        | 47055583509 |
| 23        | 45986896303 |
| 24        | 45986888704 |
| 25        | 11691503142 |
| 26        | 26411125317 |
| 27        | 26411043507 |
| 28        | 12310573868 |
| 29        | 13404669100 |
| 30        | 9508036850  |

#### Conclusão:

Após contato telefônico com os 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, Contingências e Correspondências:

#### Procedimento:

Segundo informações do Instituto de Pesquisa relativas à atividade de campo as quais estão demonstradas no Relatório de Resultados, gerou-se a seguinte classificação:

|   |            |
|---|------------|
| <b>Questionários concluídos</b>                 | <b>601</b> |
| Negativas à participação                        | 66         |
| Beneficiário incapacitado                       | 0          |
| Beneficiários não localizados                   | 282        |
| Outros (não efetivados)                         | 0          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>949</b> |
| Taxa de Resposta<br>(respondentes x contatados) | 63,3%      |

Em relação às ações alternativas para situações de negativas à participação ou de beneficiários não localizados, tais 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 checamos se as respostas dos beneficiários são as mesmas marcadas e registradas no banco de dados que gerou o processamento dos resultados. Com isto calculamos um indicador denominado *DMI – Data Matching Index* ou Índice de Correspondência de Dados.

Este índice é calculado através de uma equação composta pelas seguintes variáveis:

$$DMI = \frac{\text{Total de registros no banco de dados}^1 - \text{Total de divergências encontradas na audição}^2}{\text{Total de registros possíveis}^3} \times 100$$

Onde:

- (1) Total de registros no banco de dados: quantidade de dados inseridos pela coleta.
- (2) Total de divergências encontradas na audição: quantidade de inconsistências.
- (3) Total de registros possíveis: quantidade de perguntas x quantidade de respondentes.

Os critérios utilizados para aferir esta etapa de auditoria no tocante à correspondência de dados segue à seguinte tabela adotada pelas melhores práticas do mercado de pesquisa CATI:

| DMI - Faixas    | Impacto        |
|-----------------|----------------|
| 99,01% a 99,99% | Muito Reduzido |
| 98,01% a 99,00% | Reduzido       |
| 97,01% a 98,00% | Moderado       |
| 96,01% a 97,00% | Elevado        |
| 95,01% a 96,00% | Muito Elevado  |

Conclusão:

A quantidade de questionários respondidos/concluídos confere com a informação que consta no Relatório de Resultados e as ações de contingência descritas figuram entre as melhores práticas do mercado de pesquisa.

Durante as audições não foram encontradas divergências entre a informação coletada e a registrada no banco de dados, estando descartado qualquer tipo de impacto.

Consideramos 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 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 da Nota Técnica.

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

| <b>Elementos Checados:</b>  | <b>Disponível no Relatório de Resultados em:</b> |
|---|--|
| a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.  | Página 5   |
| b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).  | Páginas 1 e 33                                   |
| c) Descrição do universo amostral.  | Página 4   |
| d) Descrição da população amostrada.  | Página 4   |
| e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.               | Página 4   |
| f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d  | Página 3   |
| g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa). | Página 8   |
| h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s.  | Página 8   |
| i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.   | Páginas 6 a 15                                   |
| j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.  | Páginas 14 a 26                                  |
| k) Conclusões sobre a pesquisa.   | Páginas 28 a 32                                  |

### Conclusão:

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

## 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:

Analisamos o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que as informações obtidas sejam utilizadas somente para fins de pesquisa e assim preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos de invasão eletrônica (*hackers*) e suprimir a possibilidade de perda de dados. Na Nota Técnica encaminhado pelo Responsável Técnico da pesquisa (anexo 7) o mesmo contém a seguinte descrição:

- 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 2020. Serão mantidos apenas os dados coletados pela pesquisa, conforme as práticas de qualidade da ABEP.

### Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as boas práticas de segurança digital do mercado 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:

### 6.1 – Identificação do auditor independente

Fernando Jorge Bortoletto – Administrador

- Especialização em Gerenciamento de Produtos e Auditoria Interna – Fundação Getúlio Vargas.
- MBA e Pós Graduação em Administração de Marketing – Universidade São Judas.
- Graduação: Técnicas Digitais – Universidade de Tecnologia Senador Fláquer.
- Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e Novos Negócios nas Consultorias:
  - ✓ Instituto da Qualidade: 2005 a 2013 - [www.igbr.com.br](http://www.igbr.com.br)
  - ✓ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente: 2013 a 2015 – [www.ibrc.com.br](http://www.ibrc.com.br)

### 6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – [www.fjbgestao.com.br](http://www.fjbgestao.com.br)

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: [fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br](mailto:fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br)

(11) 997-363-270

### 6.3 – 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 técnico nr. CDD 368.382, e apresentados neste relatório nos item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

#### 6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados 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 280.019 beneficiários alvo selecionados pela operadora (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade.
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 boas práticas do mercado de pesquisa e parâmetros mínimos exigidos pela ANS.

3. Constatou-se que a distribuição da amostra em estratos, obedeceu a critérios coerentes de acordo com a distribuição geoeconômica da operadora e suas respectivas faixas etária e gênero por estrato, conforme descrito no item 5.2.2 .

Portanto, os beneficiários selecionados (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.

## 6.4 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Unimed Fortaleza bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa Quali 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, Circular 132/2018, o que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.

São Paulo, 6 de abril de 2020.



Fernando Jorge Bortoletto

Auditor Responsável

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – [www.fjbgestao.com.br](http://www.fjbgestao.com.br)

[fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br](mailto:fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br)

(11) 997-363-270

## 7. 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.

**Re: UNIMED FORTALEZA | Documentação Inicial para Auditoria da Pesquisa ANS - IDSS 2020**  
De: PAULO ANDERSON NOBRE  
Para: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br , wesley@cuali.com.br  
Cópia: joao.santos@unimedfortaleza.com.br , nathalia.silva@unimedfortaleza.com.br  
Cópia oculta:  
Assunto: Re: UNIMED FORTALEZA | Documentação Inicial para Auditoria da Pesquisa ANS - IDSS 2020  
Enviada em: 27/03/2020 | 17:03  
Recebida em: 27/03/2020 | 17:04

Fernando, boa tarde!

Segue abaixo o link para download da nossa base full de clientes que foi utilizada para a pesquisa.

link: <https://drive.google.com/file/d/1//////////ring>

Não consigo mandar o arquivo como anexo, pois o e-mail não suporta

Dúvidas estou à disposição.

**Anderson Nobre**  
Analista de Inteligência de Mercado  
T. 3209-1532  
[www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)  
[www.hospitalregionalunimed.com.br](http://www.hospitalregionalunimed.com.br)

## ANEXO 2: Critérios técnicos do Instituto de Pesquisa

Página 1 de 11



### 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 foi a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

O período de realização da pesquisa foi 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 ocorreu entre os dias 10 a 14 de fevereiro de 2020.

##### 2.2 Unidade de análise e resposta.

A unidade elementar ou o elemento da população portador das informações 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 pertence ao plano “Funcionário Unimed Fortaleza”.

##### 2.3 População alvo e os estratos adotados.

A população objetivo ou a população alvo foi formada pelos beneficiários do plano de saúde UNIMED Fortaleza (CE), com 18 ou mais anos de idade, excetuando-se os beneficiários cujo plano seja do tipo “funcionário Unimed”. Nestas condições, a população soma 280.019 beneficiários do plano Unimed Fortaleza (CE).



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

São 4 estratos de planos: 1. Multiplan; 2. Uniplano; 3. Uniflex; 4. Outros que agregam Unimed Estilo, Interplano Leste, Unifácil, Multimax, Rede Ceará, Salute Max e Salute.

2.4 O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados referente a fevereiro de 2020, onde constam todos os beneficiários Unimed Fortaleza fornecido pela operadora no formato de planilha Microsoft Excel.

2.5 As características da população (N =280019) quanto aos dados dos beneficiários de sexo, de idade, 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  | 162037 | 57.87%  |
| Masculino | 117982 | 42.13%  |
| Total     | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.

Tabela 2: Faixa etária por beneficiário

| Faixa etária   | Nº     | %       |
|----------------|--------|---------|
| 18 a 23 anos   | 22984  | 8.21%   |
| 24 a 28 anos   | 25107  | 8,97%   |
| 29 a 33 anos   | 31893  | 11.39%  |
| 34 a 38 anos   | 35669  | 12.74%  |
| 39 a 43 anos   | 31109  | 11.11%  |
| 44 a 48 anos   | 22568  | 8.06%   |
| 49 a 53 anos   | 19633  | 7.01%   |
| 54 a 58 anos   | 19915  | 7.11%   |
| a partir de 59 | 71141  | 25.41%  |
| Total          | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.



Tabela 3: Local de Residência- Município

| Município*    | Nº     | %       |
|---------------|--------|---------|
| Fortaleza     | 192338 | 68.69%  |
| Outros        | 22585  | 8.07%   |
| Não informado | 65096  | 23.25%  |
| Total         | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.

\*Foi observado em campo que no estrato 'Não informado' havia respondentes que informaram residir em Fortaleza e em Outros municípios, por isso o percentual diminuiu em relação ao que foi apresentado na Tabela 3. No estrato Outros os respondentes também chegaram a informar Fortaleza como cidade de residência, além de outras cidades. Os respondentes que realmente não informaram a sua cidade de residência (recusa) foram os que formaram o real percentual de 'Não informado'.

Tabela 4: Local de Residência- Estado

| UF*            | Nº     | %       |
|----------------|--------|---------|
| CE             | 201697 | 72.03%  |
| Outros estados | 13860  | 4.95%   |
| Não informado  | 64462  | 23.02%  |
| Total          | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.

\*Foi observado em campo que no estrato 'Não informado' havia respondentes que informaram residir no Ceará e em Outros estados, por isso o percentual diminuiu em relação ao que foi apresentado na Tabela 4. No estrato Outros os respondentes também chegaram a informar Ceará como estado de residência, além de outros estados. Os respondentes que realmente não informaram o seu estado de residência (recusa) foram os que formaram o real percentual de 'Não informado'.

Tabela 5: Tipo de Plano

| Plano  | Nº     | %       |
|--|--------|---------|
| Multiplan  | 195801 | 69.92%  |
| Uniflex  | 24719  | 8.83%   |
| Uniplano   | 50866  | 18.17%  |
| Multimax   | 1409   | 0.50%   |
| Unifácil   | 5464   | 1.95%   |
| Estilo + Interplano + Rede Ceará + Salute Max + Salute | 1760   | 0.63%   |
| Total  | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.



Tabela 6: Tipo de Acomodação

| Acomodação  | Nº     | %       |
|-------------|--------|---------|
| Apartamento | 71100  | 25.39%  |
| Enfermaria  | 208904 | 74.60%  |
| NDF         | 15     | 0.01%   |
| Total       | 280019 | 100,00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.

Tabela 7: Perfil – Coparticipação

| Coparticipação | Nº     | %       |
|----------------|--------|---------|
| Não            | 138679 | 49.52%  |
| Sim            | 141340 | 50.48%  |
| Total          | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.

Tabela 8: Perfil- Beneficiário

| Perfil     | Nº     | %       |
|------------|--------|---------|
| Agregado   | 1335   | 0.48%   |
| Dependente | 93360  | 33.34%  |
| Titular    | 185324 | 66.18%  |
| Total      | 280019 | 100.00% |

Fonte: Base de dados da UNIMED Fortaleza-CE. Fevereiro de 2020.

As características – variáveis – de sexo, faixa etária e tipo de plano são objeto de cruzamentos com os quesitos da pesquisa cujos resultados estão ponderados de acordo com as proporções apresentadas nas tabelas 1, 2 e 5. A quaisquer outros tipos de cruzamentos foram atribuídos aos resultados os pesos das características apresentadas na população alvo.

2.6 A população de referência da UNIMED Fortaleza (CE), em fevereiro de 2020 somaram 361.748 beneficiários, sendo que 4.435, o que corresponde a 1,22% do total, são beneficiários funcionários. Os 77.024 beneficiários excluídos com idade entre de 0 a 17 anos representam 21,30% do total. Assim, a população alvo totaliza 280.019 (N).

2.7 A coleta dos dados foi realizada 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,

Sendo  $N_1$  o número de beneficiários do plano Multiplan, assim,  $W_1 = 0,6992$ .

$N_2$  o número de beneficiários do plano Uniflex com  $W_2 = 0,0883$ .

$N_3$  o número de beneficiários do plano Uniplano onde  $W_3 = 0,1817$ .

$N_4$  o número de beneficiários do plano Multimax sendo  $W_4 = 0,0050$ .

$N_5$  o número de beneficiários do plano Unifácil cujo peso é  $W_5 = 0,0195$

$N_6$  o número de beneficiários do plano Estilo + Interplano com  $W_6 = 0,0063$

Estas ponderações são as mesmas da participação dos estratos na população alvo ( $N$ ) da pesquisa apresentadas na tabela 5.

O nível de confiança adotado é de 95% ( $Z = 1.96$ ) e o erro amostral ( $E$ ) de 4,0% para 600 entrevistas.

O efeito do plano amostral (EPA), está definido como,  $EPA = \sigma^2_1$  do estimador na amostra estratificada /  $\sigma^2_2$  do estimador em amostra casual simples, onde,  $\sigma^2_1$  é a variância do estimador na amostra estratificada e  $\sigma^2_2$  é a variância do estimador em amostra casual simples.

Esta pesquisa tomou como parâmetro de avaliação do efeito do plano amostral, o sexo do beneficiário. A variância do estimador deste parâmetro na amostra de 600 ( $n$ ) elementos é para amostra casual simples,  $\sigma^2_2 = P \cdot (1 - P) / n = 0,4137 \cdot 0,5863 / 600 = 0,0004$ , 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  $h$ .

2.9 O tamanho da amostra ( $n$ ) foi pré-especificado em 600 beneficiários, com uma fração amostral ( $fr$ ) de  $fr = n / N = \frac{600}{280.0109} = 0,0021$ . O tamanho da amostra pode alcançar até 704 beneficiários quando o erro amostral varia para 3,69% e a  $fr$  passa a ser de 0,0025.

A distribuição da amostra de 600 beneficiários em cada estrato,  $n_h$ , por partilha proporcional,  $n_h = \frac{N_h}{N} \cdot n$ , fica:

Multiplan:  $n_1 = 420$

Uniflex:  $n_2 = 53$

Uniplano:  $n_3 = 109$

Multimax:  $n_4 = 03$



Unifácil: n5 = 12

Estilo + Interplano + Rede Ceará + Salute Max + Salute: n6 = 04

No estrato 'Outros' (Estilo + Interplano + Rede Ceará + Salute Max + Salute) pode 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  $P^h = \sum_{h=1}^6 W_h P^h$ , 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  $S^2 = \sum_{h=1}^6 W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1}$ , 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  $Y^h = \frac{1}{n_h-1} \cdot \sum_{i=1}^{n_h} y_{hi}$ , 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  $S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^H \sum_{i \in s_h} (y_{hi} - Y^h)^2$ , onde  $s_h$  é a amostra no estrato  $h$ . O erro amostral para o estimador ( $E_p$ ) de proporção é  $E_p = Z_\alpha \cdot [(\sum_{h=1}^6 W_h^2 \frac{P^h(1-P^h)}{n_h-1})]^{1/2}$  sendo  $Z_\alpha$  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  $E_{x^h} = Z_\alpha \cdot [(\frac{1}{n-1} \sum_{h=1}^H \sum_{i \in s_h} (y_{hi} - Y^h)^2)]^{1/2}$

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 – objetivos, 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 e digitação.

O controle de campo aplicou feedback aos pesquisadores a fim de ajustar a conduta dos mesmos.

Encontrada divergência na aplicação do questionário por parte do pesquisador o beneficiário foi contatado novamente para validação da entrevista e ou esclarecimentos adicionais, quando necessário. São 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 da unidade amostral sorteada não ter constado 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 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 2020. Serão mantidos apenas os dados coletados pela pesquisa, conforme as práticas de qualidade da ABEP.

*João Batista Mendes Teles*

Conre 6695 - 7ª região- PI



ANEXO

Números sorteados para o estrato Multiplan.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

|        |        |        |        |         |         |         |
|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| 3786   | 185852 | 488571 | 672337 | 819056  | 1313107 | 1546791 |
| 17039  | 186320 | 489742 | 687684 | 820099  | 1318220 | 1558532 |
| 17067  | 187748 | 490410 | 699714 | 820815  | 1318909 | 1558754 |
| 17713  | 189365 | 491454 | 699988 | 821184  | 1319435 | 1559928 |
| 41313  | 201964 | 493532 | 706187 | 825240  | 1320871 | 1565796 |
| 50745  | 209622 | 494090 | 710587 | 825617  | 1327817 | 1575408 |
| 51941  | 237149 | 504782 | 717690 | 828508  | 1340000 | 1576725 |
| 52340  | 242454 | 510167 | 728599 | 830323  | 1343920 | 1577147 |
| 54386  | 247874 | 510503 | 738714 | 830958  | 1347772 | 1582732 |
| 56078  | 259864 | 510888 | 753673 | 831302  | 1353196 | 1584028 |
| 58699  | 311358 | 511089 | 759965 | 836668  | 1358567 | 1586114 |
| 58774  | 318590 | 522193 | 760332 | 838106  | 1403598 | 1592244 |
| 63448  | 326441 | 527045 | 761320 | 907204  | 1405634 | 1595258 |
| 67339  | 328842 | 527855 | 766604 | 911109  | 1409405 | 1595499 |
| 68434  | 343434 | 529873 | 771941 | 932793  | 1415568 | 1600270 |
| 71611  | 346034 | 540931 | 772940 | 1002200 | 1420711 | 1601638 |
| 72976  | 350449 | 546426 | 777897 | 1203423 | 1437352 | 1605018 |
| 76859  | 361539 | 555549 | 778137 | 1207352 | 1438622 | 1606796 |
| 78429  | 364808 | 556157 | 778487 | 1208091 | 1442813 | 1610662 |
| 90718  | 366250 | 559041 | 778532 | 1212775 | 1445878 | 1611751 |
| 96925  | 366286 | 560496 | 785986 | 1215693 | 1446426 | 1614706 |
| 103441 | 366433 | 564536 | 788120 | 1217969 | 1451986 | 1625180 |
| 113535 | 380323 | 567350 | 790578 | 1221379 | 1452380 | 1627021 |
| 121177 | 382410 | 567439 | 793856 | 1223019 | 1459361 | 1638180 |
| 121798 | 389820 | 568869 | 796808 | 1237743 | 1464792 | 1638611 |
| 128080 | 392769 | 572471 | 796825 | 1241450 | 1476310 | 1644731 |
| 130703 | 396732 | 574230 | 799225 | 1248936 | 1480082 | 1645197 |
| 135813 | 399039 | 574417 | 800541 | 1252741 | 1480983 | 1646780 |
| 138302 | 400246 | 577088 | 804133 | 1252960 | 1481003 | 1646944 |
| 145387 | 400891 | 578372 | 807050 | 1260840 | 1484955 | 1647710 |
| 145415 | 402918 | 583338 | 808931 | 1272277 | 1497541 | 1647913 |
| 170204 | 408796 | 583367 | 811202 | 1272354 | 1500669 | 1648764 |
| 170693 | 409222 | 596845 | 812464 | 1273782 | 1506256 | 1655276 |
| 172155 | 419550 | 607922 | 813936 | 1277056 | 1506432 | 1655545 |
| 174687 | 420290 | 618274 | 815565 | 1277792 | 1507115 | 1660442 |
| 175327 | 462530 | 656593 | 818109 | 1301681 | 1508935 | 1672886 |
| 178338 | 472666 | 659726 | 818696 | 1303971 | 1535410 | 1686163 |
| 181985 | 483663 | 660043 | 818997 | 1305664 | 1539090 | 1689576 |



|         |         |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1700497 | 1944017 | 2151944 | 2343877 | 2452659 | 2545948 |
| 1712416 | 1957661 | 2152452 | 2349430 | 2454414 | 2551856 |
| 1721838 | 1959300 | 2171211 | 2382533 | 2455189 | 2553951 |
| 1725197 | 1972489 | 2179264 | 2383454 | 2460043 | 2554145 |
| 1732777 | 1973897 | 2179604 | 2388307 | 2466145 | 2555213 |
| 1733749 | 1975634 | 2190688 | 2398655 | 2474400 | 2555534 |
| 1734518 | 1980573 | 2198297 | 2399966 | 2477118 | 2555863 |
| 1735307 | 1982970 | 2218826 | 2402412 | 2482193 | 2558239 |
| 1737934 | 1986716 | 2222818 | 2402453 | 2485577 | 2558339 |
| 1741144 | 2011713 | 2224800 | 2402526 | 2485890 | 2559661 |
| 1741794 | 2013580 | 2230102 | 2418278 | 2488749 | 2562495 |
| 1742357 | 2023269 | 2232768 | 2420798 | 2490264 | 2568491 |
| 1755188 | 2040656 | 2239338 | 2420848 | 2505287 | 2569655 |
| 1760113 | 2049434 | 2252671 | 2421797 | 2507348 | 2573837 |
| 1768841 | 2054060 | 2261460 | 2423640 | 2507589 | 2582654 |
| 1775753 | 2062444 | 2268669 | 2424886 | 2507791 | 2595154 |
| 1779314 | 2070373 | 2289601 | 2425204 | 2508542 | 2596560 |
| 1788320 | 2086853 | 2293032 | 2426366 | 2509329 | 2601680 |
| 1805225 | 2089151 | 2295944 | 2427845 | 2516743 | 2604374 |
| 1811611 | 2089585 | 2299852 | 2428013 | 2516942 | 2604718 |
| 1873519 | 2093503 | 2307078 | 2428884 | 2517266 | 2607757 |
| 1898446 | 2104739 | 2314645 | 2430948 | 2520655 | 2613407 |
| 1913619 | 2117205 | 2321668 | 2431335 | 2520854 | 2616804 |
| 1920990 | 2118843 | 2321907 | 2432645 | 2524916 | 2618127 |
| 1932361 | 2138666 | 2323081 | 2441654 | 2526394 |         |
| 1940275 | 2144562 | 2324962 | 2445336 | 2535173 |         |

Números sorteados para o estrato Uniplano.

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

|        |         |         |         |         |         |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 68973  | 1227986 | 1278999 | 1383154 | 1535467 | 1654002 |
| 103917 | 1237438 | 1299851 | 1385102 | 1537264 | 1680827 |
| 332470 | 1242290 | 1327543 | 1459912 | 1540356 | 1734882 |
| 519588 | 1244022 | 1361097 | 1467273 | 1540884 | 1744305 |
| 551881 | 1274418 | 1374256 | 1470158 | 1556317 | 1777470 |
| 711307 | 1275975 | 1377515 | 1479457 | 1559173 | 1780492 |
| 904165 | 1276525 | 1381510 | 1481713 | 1611111 | 1829793 |



|         |         |         |         |         |          |
|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 1868700 | 2120849 | 2280552 | 2465104 | 2591370 | 2680547  |
| 1881787 | 2123265 | 2285639 | 2479340 | 2591998 | 2683253  |
| 1890067 | 2125741 | 2286529 | 2481100 | 2594641 | 2685381  |
| 1910506 | 2126162 | 2293789 | 2482444 | 2605814 | 2693328  |
| 1913812 | 2126420 | 2323955 | 2496093 | 2619665 | 2705331  |
| 1958255 | 2128242 | 2329227 | 2497557 | 2620018 | 2705606  |
| 1975249 | 2128463 | 2337117 | 2512545 | 2640302 | 81071990 |
| 1976786 | 2129697 | 2345260 | 2519155 | 2642277 |          |
| 2008880 | 2178416 | 2360231 | 2536554 | 2645559 |          |
| 2037859 | 2254077 | 2370706 | 2556847 | 2654404 |          |
| 2076052 | 2267270 | 2390659 | 2573296 | 2664652 |          |
| 2095530 | 2271911 | 2441052 | 2578230 | 2679265 |          |

Números sorteados para o estrato Uniflex

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

|         |         |         |         |         |         |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 115369  | 1228506 | 1579375 | 1684085 | 1754138 | 1897096 |
| 143497  | 1317649 | 1603869 | 1686282 | 1757156 | 1968970 |
| 241978  | 1345242 | 1618633 | 1693252 | 1801196 | 1975310 |
| 372885  | 1458391 | 1620163 | 1707256 | 1826096 | 1982920 |
| 511880  | 1479172 | 1626242 | 1726454 | 1834152 | 2000981 |
| 618920  | 1545642 | 1629355 | 1734880 | 1851672 | 2036762 |
| 694157  | 1552612 | 1649258 | 1735776 | 1854639 | 2042120 |
| 808451  | 1555742 | 1660325 | 1736647 | 1891304 | 2147678 |
| 1209875 | 1574466 | 1668034 | 1754127 | 1895346 |         |

Números sorteados para o estrato Outros (Multimax + Unifácil + Estilo + Interplano + Rede Ceará + Salute Max + Salute)

Números sorteados para o estrato Unifácil

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

|         |         |
|---------|---------|
| 1392859 | 2438640 |
| 1643204 | 2549883 |
| 2173237 | 2556868 |
| 2246691 | 2582024 |
| 2314179 | 2612148 |
| 2406236 | 2617721 |



Números sorteados para o estrato Multimax

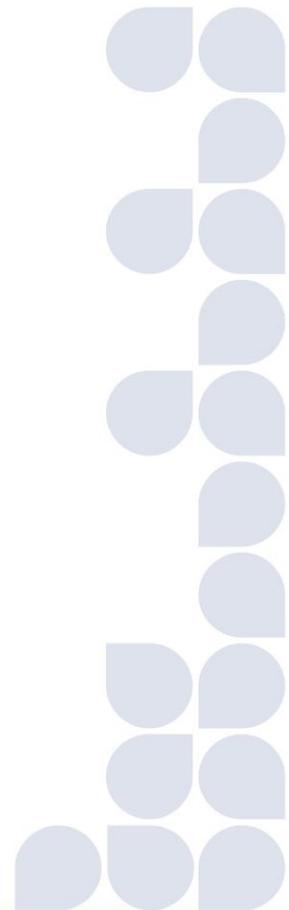
Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

517873                      1541246                      1670826

Números sorteados para o estrato Estilo + Interplano + Rede Ceará + Salute Max + Salute

Valores aleatórios obtidos (sem reposição):

873751                      1787439                      2532432                      2613651



## ANEXO 3 – Termo de Responsabilidade

Página 1 de 2



### 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](mailto:pesquisa@amostragem.com.br)), inscrito no CPF: sob o nº 053.431.433-34, estatístico legalmente habilitado, com o 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 ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao 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 incorretos, beneficiários sem cidade de residência, beneficiários sem estado de residência, beneficiários com características divergentes do que consta no cadastro da operadora. Para esses fatos foi adotada a medida de substituir o beneficiário sorteado que se encaixava em uma dessas situações por um próximo beneficiário com telefone válido e de mesmas características de sexo, faixa etária e produto.

- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Teresina (PI), 17 de Fevereiro de 2020.



---

João Batista Mendes Teles

Conselho Regional de Estatística - 7ª Região (CONRE) Nº 6695



João Batista Mendes Teles  
ESTATÍSTICO  
CONRE 6695 7ª REG.

ANEXO 4 - Atestado de Capacidade Técnica do Auditor:

Página 1 de 2



**Atestado de Capacidade Técnica**

Atestamos para os devidos fins, que o Sr. **Fernando Jorge Bortoletto**, RG 13.299.231-0 e CPF 049.142.458-25, detém qualificação técnica para atuar na prestação de serviços de auditoria independente para projetos de Pesquisa de Satisfação de Clientes, pois, enquanto integrante do quadro de consultores do **Instituto da Qualidade** entre os anos de 2005 e 2013 foi um profissional que teve envolvimento em atividades como captura de briefing e apresentação de proposta técnica e comercial, definição de amostras estatísticas, acompanhamento da aplicação de pesquisas quantitativas, aplicação de entrevistas em profundidade e conferência de resultados, não havendo nada que o desabone.

São Paulo, 27 de Março de 2018.

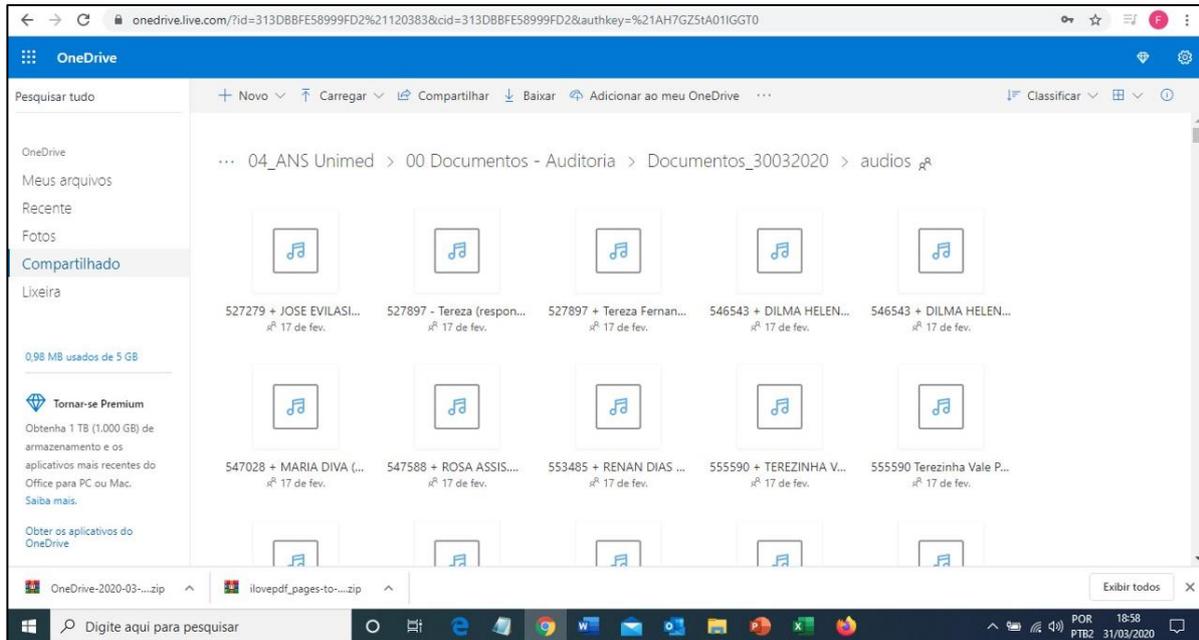


**Instituto da Qualidade Consultoria Empresarial Ltda**

ROBERTO LOPES LEME  
INSTITUTO DA QUALIDADE  
SÓCIO - DIRETOR



ANEXO 5: *Print Screen* da tela do portal em nuvem que dá acesso aos arquivos da gravação das entrevistas.



Realização:

## **FJB Gestão Estratégica e Auditoria**

 Alameda Terracota, 215 - Cerâmica, São Caetano do Sul – SP

 (11) 997-363-270

 fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

 [www.fjbgestao.com.br](http://www.fjbgestao.com.br)

**Copyright © 2020 de FJB Gestão Estratégica e Auditoria.**

Todos os direitos reservados. Este Relatório de Auditoria ou qualquer parte dele não pode ser reproduzido ou usado de forma alguma sem autorização expressa, por escrito, do autor ou editor. O direito autoral está regulamentado pela Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98) e protege as relações entre o criador e quem utiliza suas criações estando divididos, para efeitos legais, em direitos morais e patrimoniais.