

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS



**QUESTÕES COMPLEMENTARES**  
**AUDITORIA – PARECER**  
Dezembro / 2020

# SUMÁRIO



1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE.....	3
2. IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA.....	5
3. ANÁLISE DA AUDITORIA.....	7
4. CONCLUSÃO DA AUDITORIA.....	22



BUREAU  
DE PROJETOS  
E PESQUISA

**Unimed**   
Bebedouro



# 1



## IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

## NALGIA MARTINS

- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e Inteligência de Mercado (MBA) pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – Live University - IBRAMERC/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda. Desenvolve trabalhos de consultoria em projetos estratégicos de pesquisa, análise de dados, projetos de inteligência de mercado, pesquisa de mercado e opinião para empresas, instituições públicas e privadas e mentoria em metodologia de Ensino e Pesquisa.

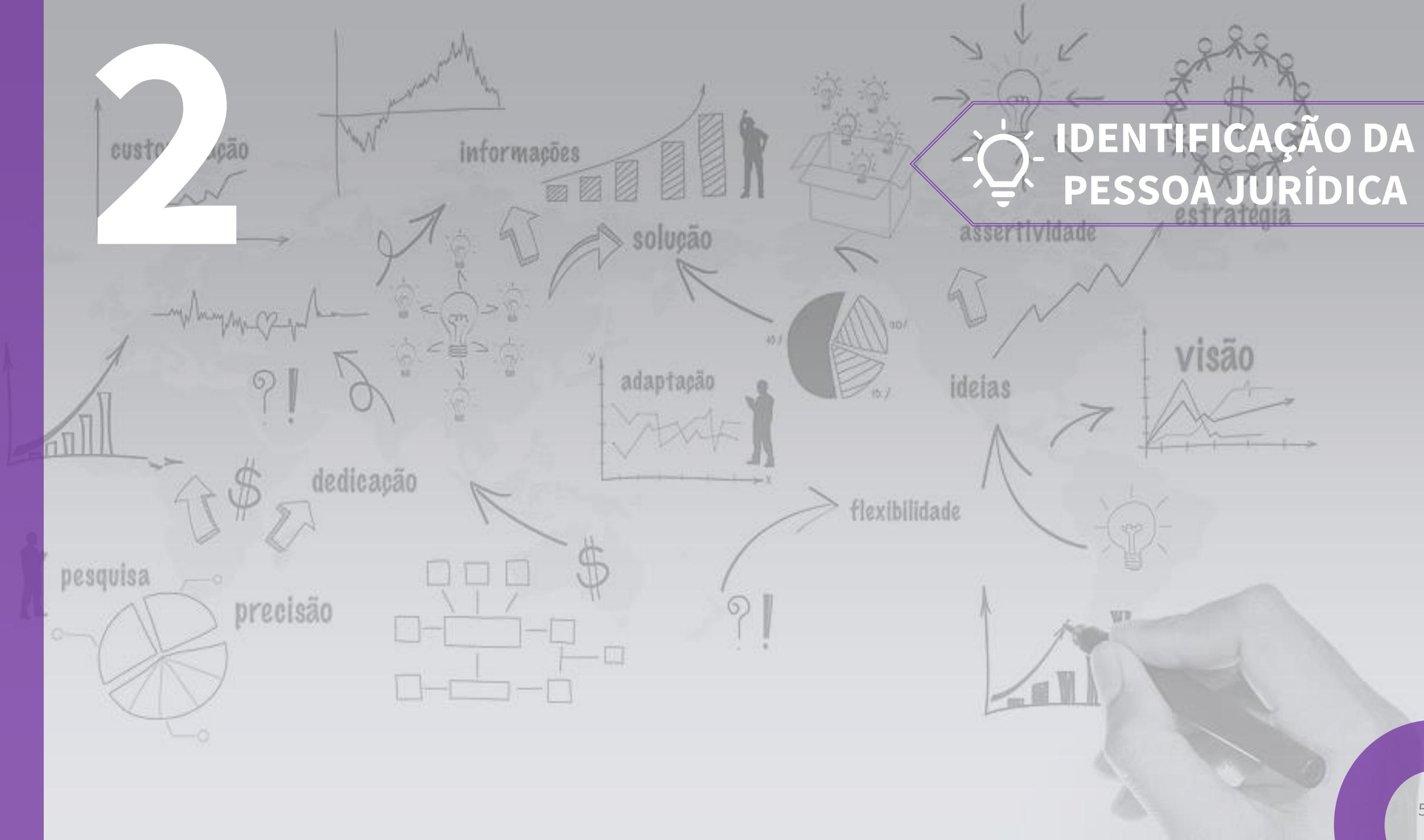
## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Mentora na área de Metodologia de ensino e pesquisa para cursos de Graduação e Pós-graduação, desde 2006.
- Coordenadora de Análise em Institutos de Pesquisa em Porto Alegre/RS, entre os anos de 2013 e 2016.
- Consultora Técnica da Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2013 e 2019.
- Palestrante convidada para aula de Pesquisa, na disciplina de Pesquisa Mercadológica, no curso de graduação em Marketing na Universidade Luterana do Brasil – Ulbra, 2017-2018.

# 2



## IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA



## BUREAU DE PROJÉTOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Registro no Conselho Regional de Estatística: N° 8538

Estatística Responsável: Roselaine Batista – Registro N° 8225

- Empresa com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública. Atende pesquisa de mercado e opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos tais como:
  - Pesquisa de Satisfação;
  - Pesquisa de Clima Organizacional;
  - Análise de inteligência de mercado;
  - Pesquisa de audiência;
  - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
  - Pesquisas aplicadas ao cliente;
  - Entre outras.
- Além da pesquisa, a empresa tem atuação na área de Consultoria em Pesquisa, Análise de dados e Auditoria em pesquisa desde 2016.

# 3



## ANÁLISE DA AUDITORIA

# INTRODUÇÃO

A auditoria baseia-se nos objetivos propostos para a pesquisa que considera os seguintes pontos a serem avaliados:

- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

## ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO



Buscando verificar a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, realizado pela empresa responsável pela coleta, foi utilizado o procedimento de escuta das entrevistas (amostra aleatória de 300 respondentes, correspondente a 50% da amostra). Buscando verificar se o que foi planejado estava em conformidade com o executado, observou-se os seguintes itens:

- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados.
- Todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada, que os dados permaneceriam em sigilo e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa;
- Nas situações em que o beneficiário, no primeiro contato, se mostrou disponível, a entrevista foi realizada. Em outras situações, observou-se que houve um segundo contato para a realização da mesma mediante agendamento.
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos;
- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;

## ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO



- Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Plano de Saúde - UNIMED BEBEDOURO;
  - Os beneficiários foram informados que seriam aplicadas questões complementares para avaliar os serviços oferecidos pela UNIMED BEBEDOURO;
  - Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica.
  - Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo observando-se que estavam bem orientadas quanto aos procedimentos de aplicação da mesma, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem livremente dentre as opções apresentadas e auxiliando-os para melhor compreensão quando necessário. Observou-se que o script estabelecido para a aplicação do questionário foi rigorosamente seguido pelos entrevistadores.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecida pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

## FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA



Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, selecionou-se (através de função específica do software) de forma **aleatória** 200 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas integralmente as 200 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa.

Foram comparados todos os dados de perfil, inclusive os utilizados para a definição das cotas amostrais: Nome do Beneficiário (Gênero), Idade (Faixa de idade), Cidade de residência.

## FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA



Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve divergências significativas nas respostas.

Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores solicitaram confirmação dos dados por parte dos Beneficiários e que também utilizaram as informações fornecidas pelo mailing. Nas situações de conferências das variáveis de perfil foi identificado que, no geral, os dados estavam corretos. Em algumas situações, observou-se pequenas divergências, principalmente no quesito idade, algumas em função das respostas apresentadas pelos beneficiários terem se modificado no período que antecedeu a pesquisa. Contudo, entende-se que isso não interfere na fidedignidade dos dados dos beneficiários, já que essas ocorrências foram mínimas.

- Diante disso, identificou-se que os dados observados estavam de acordo com os informados pelos entrevistados, confirmando assim, a consistência das informações coletadas pela empresa responsável, cumprido assim, o quesito de **fidedignidade dos beneficiários selecionados**.

## FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



A partir da escuta dos áudios das entrevistas buscou-se verificar a consistência das respostas citadas pelos usuários em relação aos dados fornecidos pela empresa responsável pela coleta. Foram consideradas como referência 13 questões complementares (entre questões fechadas e abertas).

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade pequena de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

Com o objetivo de simplificar a visualização da consistência do banco de dados em relação às respostas, foi criado um índice quantitativo. Esse índice consiste em um cálculo composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade**, representado pela fórmula:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total)\ X100\} = \textit{Índice de fidedignidade.}$$

## FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 13 questões complementares e a amostra de 200 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 2.600 respostas como base.

Sendo assim, temos que:  $\{(2594)/(2600) \times 100\} = \mathbf{99,76\%}$ .

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,76% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é pequeno, sendo seu impacto irrelevante nos resultados apresentados. Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas**.

Aplicou-se também o mesmo índice para as questões de perfil, considerando-se 5 quesitos de conferência. Sendo assim, temos que:  $\{(997)/(1000) \times 100\} = \mathbf{99,70\%}$ .

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,70% de consistências no perfil, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é muito baixo cumprindo, portanto, o quesito de **fidedignidade das respostas**.

## FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa responsável pela coleta da pesquisa foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os dados e os resultados apresentados pela empresa no relatório com os resultados gerados a partir da exportação feita pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.

Foram criadas tabelas comparativas, com os resultados obtidos pela empresa de coleta, com os resultados gerados para conferência da auditoria e com a diferença entre os dois resultados. As tabelas demonstrativas com os comparativos encontram-se a seguir:

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
<b>Gênero</b>			
Masculino	43,50%	43,50%	0,00%
Feminino	56,50%	56,50%	0,00%
<b>Base (400 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Faixa Etária</b>			
De 18 a 29 anos	18,50%	18,50%	0,00%
De 30 a 39 anos	23,25%	23,25%	0,00%
De 40 a 49 anos	17,25%	17,25%	0,00%
De 50 a 59 anos	14,50%	14,50%	0,01%
60 ou mais	26,50%	26,50%	0,00%
<b>Base (400 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Tipo de plano</b>			
Jurídica	64,50%	64,50%	0,00%
Física (Familiar)	35,50%	35,50%	0,00%
<b>Base (400 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Perfil</b>			
Titular	67,50%	67,50%	0,00%
Dependente	32,50%	32,50%	0,00%
<b>Base (400 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
<b>Procedimentos</b>			
Consultas	89,25%	89,25%	0,00%
Exames	86,00%	86,00%	0,00%
Outros procedimentos	27,00%	27,00%	0,00%
Internamento	7,50%	7,50%	0,00%
<b>Base (400 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Cidade</b>			
Bebedouro	46,50%	46,50%	0,00%
Monte Azul Paulista	9,50%	9,50%	0,00%
Viradouro	4,50%	4,50%	0,00%
Itápolis	2,75%	2,75%	0,00%
Taquaritinga	2,50%	2,50%	0,00%
Novo Horizonte	2,25%	2,25%	0,00%
Pirangi	1,75%	1,75%	0,00%
Borborema	1,75%	1,75%	0,00%
Olímpia	1,50%	1,50%	0,00%
Ribeirão Preto	1,50%	1,50%	0,00%
Jaboticabal	1,50%	1,50%	0,00%
Terra Roxa	1,50%	1,50%	0,00%
São José do Rio Preto	1,25%	1,25%	0,00%
Outras cidades	21,25%	21,25%	0,00%
<b>Base (400 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
Como você classifica seu estado de saúde atual?			
Muito Bom	36,25%	36,25%	0,00%
Bom	51,25%	51,25%	0,00%
Regular	11,00%	11,00%	0,00%
Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Muito Ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Base (400 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>
Como avalia o atendimento prestado nos consultórios médicos, clínicas, laboratórios e hospitais da rede credenciada?			
Muito Bom	41,09%	41,09%	0,00%
Bom	45,99%	45,99%	0,00%
Regular	10,85%	10,85%	0,00%
Ruim	0,52%	0,52%	0,00%
Muito Ruim	1,55%	1,55%	0,00%
Base (387 entrevistas – para 13 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>
Como avalia a facilidade para marcação de consultas na rede credenciada?			
Muito Bom	21,30%	21,30%	0,00%
Bom	39,22%	39,22%	0,00%
Regular	23,12%	23,12%	0,00%
Ruim	9,35%	9,35%	0,01%
Muito Ruim	7,01%	7,01%	0,00%
Base (385 entrevistas – para 15 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
Como avalia a facilidade para marcação de exames complementares na rede credenciada?			
Muito Bom	32,88%	32,88%	0,00%
Bom	52,72%	52,72%	0,00%
Regular	11,41%	11,41%	0,00%
Ruim	1,90%	1,90%	0,00%
Muito Ruim	1,09%	1,09%	0,00%
Base (368 entrevistas – para 32 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%
Como avalia a sua satisfação em relação à comunicação com sua operadora pelos canais de atendimento que ela oferece, como, por exemplo, 0800, e-mail e portal?			
Muito Bom	27,84%	27,84%	0,00%
Bom	50,00%	50,00%	0,00%
Regular	17,01%	17,01%	0,00%
Ruim	3,61%	3,61%	0,00%
Muito Ruim	1,55%	1,55%	0,00%
Base (194 entrevistas – para 206 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%
Você participa de algum Programa de Atenção à Saúde da Unimed Bebedouro?			
Sim	3,75%	3,75%	0,00%
Não	96,25%	96,25%	0,00%
Base (400 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%
Como avalia a sua satisfação em relação ao Programa de Atenção à Saúde da Unimed Bebedouro?			
Muito Bom	<b>60,00%</b>	<b>60,00%</b>	0,00%
Bom	<b>33,33%</b>	<b>33,33%</b>	0,00%
Regular	<b>6,67%</b>	<b>6,67%</b>	0,00%
Ruim	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%
Muito Ruim	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	0,00%
Base (15 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	0,00%
Você fez alguma reclamação, solicitação, elogio ou sugestão através dos meios de comunicação da Unimed Bebedouro?			
Sim	<b>12,00%</b>	<b>12,00%</b>	0,00%
Não	<b>88,00%</b>	<b>88,00%</b>	0,00%
Base (400 entrevistas)			

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
Em qual canal a manifestação foi registrada?			
E-mail	20,83%	20,83%	0,00%
Pessoalmente na Unidade da Unimed	18,75%	18,75%	0,00%
0800 / SAC	18,75%	18,75%	0,00%
Ouvidoria	16,67%	16,67%	0,00%
Fale Conosco/Fale com a Unimed	10,42%	10,42%	0,00%
Presencialmente no hospital	4,17%	4,17%	0,00%
WhatsApp	4,17%	4,17%	0,00%
Site/Portal Unimed	4,17%	4,17%	0,00%
Telefone	2,08%	2,08%	0,00%
Por escrito	2,08%	2,08%	0,00%
Não soube informar	4,17%	4,17%	0,00%
Base (48 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
Como avalia a satisfação com o tratamento dado pela Unimed para a sua manifestação (reclamação, solicitação, elogio ou sugestão)?			
Muito Bom	22,22%	22,22%	0,00%
Bom	33,33%	33,33%	0,00%
Regular	26,67%	26,67%	0,00%
Ruim	15,56%	15,56%	0,00%
Muito Ruim	2,22%	2,22%	0,00%
Base (45 entrevistas – para 3 entrevistados não souberam avaliar)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
Considerando todos os itens avaliados, como avalia a sua satisfação geral com a Unimed Bebedouro?			
Muito Satisfeito	19,05%	19,05%	0,00%
Satisfeito	64,66%	64,66%	0,00%
Indiferente	10,78%	10,78%	0,00%
Insatisfeito	4,01%	4,01%	0,01%
Muito Insatisfeito	1,50%	1,50%	0,00%
Base (399 entrevistas – 1 entrevistado não soube avaliar)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – COMPLEMENTARES			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
(Se não está satisfeito) Por qual motivo?			
Demora para marcação de consultas	55,38%	55,38%	0,00%
Atendimento ruim em geral	20,00%	20,00%	0,00%
Preço alto	12,31%	12,31%	0,00%
Atendimento ruim dos médicos	9,23%	9,23%	0,00%
Não conseguiu atendimento quando precisou	6,15%	6,15%	0,00%
Falta de médicos credenciados	4,62%	4,62%	0,00%
Não autorizaram procedimentos/medicamentos	4,62%	4,62%	0,00%
Atendimento de urgência e emergência	3,08%	3,08%	0,00%
Falta especialidades	3,08%	3,08%	0,00%
Outros	12,32%	12,32%	0,00%
Não soube informar	3,08%	3,08%	0,00%
Base (65 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
Quais são as sugestões de melhoria para a Unimed Bebedouro?			
Agilizar o agendamento de consultas ou exames	21,25%	21,25%	0,00%
Diminuir o preço cobrado	8,75%	8,75%	0,00%
Ter mais médicos credenciados	7,75%	7,75%	0,00%
Melhorar a cobertura, ter mais especialidades	4,50%	4,50%	0,00%
Melhorar a capacitação dos funcionários	3,75%	3,75%	0,00%
Parar de priorizar o atendimento particular	3,75%	3,75%	0,00%
Melhorar o atendimento dos médicos	3,50%	3,50%	0,00%
Melhorar o prazo para liberação de exames e cirurgias	3,25%	3,25%	0,00%
Melhorar o atendimento de urgência e emergência	3,00%	3,00%	0,00%
Ser menos burocrático	2,50%	2,50%	0,00%
Melhorar o tempo para ser atendido	2,25%	2,25%	0,01%
Outros	12,50%	12,50%	0,00%
Nenhuma sugestão	47,75%	47,75%	0,00%
Base (400 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

## FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

Observou-se que os resultados apresentados no relatório são compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados obtido nas entrevistas com os beneficiários do plano de saúde, portanto, de acordo com todas as informações apresentadas no relatório de pesquisa.

Observa-se, ainda, que não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório, nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software utilizado.

- Afirma-se, portanto, que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa**.

# 4

## CONCLUSÃO DA AUDITORIA



## CONCLUSÃO

A partir da definição das etapas da metodologia previstas na auditoria foi possível identificar todos os pontos de avaliação exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para esta pesquisa.

Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 200 entrevistas das 400 entrevistas realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência também os dados de perfil fornecidos/confirmados pelos beneficiários entrevistados.

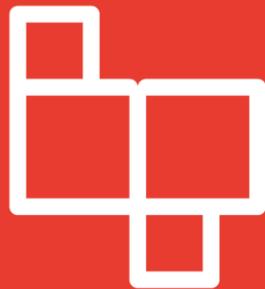
A auditoria foi planejada tomando por base quatro quesitos a serem avaliados: *aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados; fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa.*

## CONCLUSÃO

Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo dentro dos critérios estabelecidos; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,76% de consistência, considerado ótimo para a referida pesquisa; por fim, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado pela empresa auditora.

Observa-se diante desses pontos avaliados que não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

- **Conclui-se que: a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED BEBEDOURO – 2020 (Questões Complementares), foi realizada de forma correta, cumpriu todas as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.**



**BUREAU  
DE PROJETOS  
E PESQUISA**

[www.bureauprojetos.com.br](http://www.bureauprojetos.com.br)  
[bureau@bureauprojetos.com.br](mailto:bureau@bureauprojetos.com.br)  
Fone: (51) 3239.1222  
Novo Hamburgo-RS

---

Pesquisa e Inteligência de Mercado