



***UNIMED NATAL SOCIEDADE COOPERATIVA DE
TRABALHO MÉDICO***

***RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE
BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE***





RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

Aos
Administradores da
Unimed Natal Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico
Natal – RN

A pedido de V.Sas., aplicamos determinados procedimentos de auditoria sobre pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da **Unimed Natal Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico**, prevista na Instrução Normativa nº 60/2015, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e suas alterações. Nosso trabalho foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área para assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. A aplicação de procedimentos de auditoria teve como finalidade verificar se foram atendidos os requisitos mínimos e as diretrizes para realização de pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Os procedimentos aplicados estão em consonância com o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (denominado Documento Técnico da ANS), emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Dessa forma, aplicamos os seguintes procedimentos de auditoria:

- 1) Obtivemos a nota técnica assinada e verificamos se o planejamento da pesquisa, elaborado pelo responsável técnico, continha, no mínimo, os seguintes itens:
 - a) Itens Gerais:
 - Período de realização da pesquisa;
 - Unidade de análise e resposta;
 - População alvo e os estratos adotados;
 - Sistemas de referência;
 - Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
 - Descrição da população amostrada;
 - Definição do tipo de coleta que foi utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;





- 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);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência);
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.

Resultado da aplicação do procedimento

- *Como resultado da aplicação dos nossos procedimentos, identificamos a seguinte exceção:*

Não verificamos se a população alvo foi estratificada por tipo de produto (planos individual/coletivo, pré/pós estabelecidos).

b) Obtivemos cópia do termo de responsabilidade devidamente assinado pelo responsável técnico da pesquisa e cópia do termo assinado pelo representante legal da operadora perante a ANS, conforme modelo definido no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); e atestamos a regularidade do responsável técnico por meio do certificado emitido pelo Conselho Federal de Estatística.

Resultado da aplicação do procedimento

- *Nenhuma exceção foi identificada como resultado da aplicação dos nossos procedimentos.*

- 2) Verificamos que a condução da pesquisa e a coleta de dados atenderam as diretrizes descritas no item 3.2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Selecionamos para nossos testes uma amostragem de 80 entrevistas, num total de 800 entrevistas. Os questionários respondidos foram analisados por nós e contatamos os beneficiários por telefone e constatamos a veracidade das respostas, de acordo com os procedimentos requeridos pela ANS, os quais detalhamos a seguir:



- a) Verificamos que a pesquisa foi realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade;
- b) Constatamos que a forma de coleta dos dados foi realizada por telefone e está explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa;
- c) Verificamos que 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;
- d) Não verificamos o oferecimento de qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;
- e) Não verificamos a concentração da amostra em beneficiários de um determinado tipo de produto/cobertura e localidade;
- f) Constatamos que o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolveram a Pesquisa, sendo informado ao entrevistado de que 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;
- g) Verificamos que o entrevistado foi informado de que a pesquisa seria composta por perguntas que seguiriam diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- h) Constatamos que o entrevistado concedeu o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade foi preservada, quando aplicável;
- i) Não verificamos a utilização dos dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa para fins diversos desta última;
- j) Constatamos que a pesquisa foi realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado;
- k) Não verificamos transgressões aos princípios científicos da pesquisa, aos padrões de qualidade, aos princípios éticos e de transparência;
- l) Verificamos que cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista foi identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificado como: (i) Questionário concluído; (ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; e, (iii) Não foi possível localizar o beneficiário. Verificamos ainda que estas estatísticas constavam no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica. E, quando aplicável, foram contempladas as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) e (iii);
- m) Constatamos se foram adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Quando aplicável, nos casos dos dados pessoais terem sido transferidos a terceiros, foram estabelecidas que tais terceiros adotassem medidas de segurança equivalentes.





Resultado da aplicação dos procedimentos

- *Como resultado da aplicação dos nossos procedimentos, identificamos as seguintes exceções:*
 - a) *Não verificamos se houve estratificação por produto (planos individual/coletivo, pré/pós estabelecidos).*
 - b) *De um total de 80 entrevistas selecionadas para nossos testes, 5 beneficiários afirmaram que não foram avisados que poderia haver alguma atividade de controle de qualidade e auditoria que envolvesse outro contato posterior.*
 - c) *De um total de 80 entrevistas selecionadas para nossos testes, 6 beneficiários afirmaram que não foram avisados sobre o direito à preservação dos seus dados e de sua privacidade.*
- 3) Obtivemos cópia do relatório final assinado contendo o resultado da pesquisa e atestamos que o documento possui:
- a) A identificação do responsável técnico da pesquisa;
 - b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa;
 - c) A descrição da população amostrada;
 - d) O tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
 - e) A taxa de respondentes;
 - f) A realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;
 - g) A tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário; e
 - h) A conclusões sobre a pesquisa.

Resultado da aplicação dos procedimentos

- *Como resultado da aplicação dos nossos procedimentos, identificamos as seguintes exceções:*

Não verificamos no relatório final assinado: i) realização e demonstração de análises descritivas por tipo de produto (planos individual/coletivo, pré/pós estabelecidos) para cada quesito do questionário; ii) A tabela contendo as estimativas para cada quesito do questionário.



Lopes, Machado
Auditors, Tax, Consultants & Business Advisers

Independent Member of

B K R
International

Não expressamos uma opinião quanto a metodologia da pesquisa, cuja responsabilidade é do responsável técnico pela pesquisa (estatístico). Caso tivéssemos aplicado procedimentos adicionais ou realizado uma auditoria ou revisão das demonstrações contábeis de acordo com as normas de auditoria ou de revisão aplicáveis no Brasil (NBC TAs ou NBC TRs), outros assuntos poderiam ter vindo ao nosso conhecimento, os quais teriam sido relatados.

O nosso relatório destina-se exclusivamente à finalidade descrita no primeiro parágrafo deste relatório e a informar V.Sas., não devendo ser utilizado para qualquer outro fim ou distribuído a terceiros que não tenham assumido responsabilidade pela suficiência de, ou que não tenham concordado com, os procedimentos acima. Este relatório está relacionado exclusivamente com as informações acima especificadas e não se estende às demonstrações contábeis da **Unimed Natal Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico** tomadas em conjunto.

Rio de Janeiro (RJ), 30 de abril de 2018.



Lopes, Machado
Auditors, Tax, Consultants & Business Advisers

Independent Member of

B K R
International

CRC-RJ-2026-O

Marcelo Galvão Guerra

Contador - CRC-RJ-087079/O-3

Ivaldo Bento da Silva Neto

Contador CRC PE-023009/O-7

Rio de Janeiro - RJ | Av. Graça Aranha 416 / 11º andar - CEP 20030-001 | Tel.: 55 21 2156-5800 - Fax: 55 21 2262-6806 | rj@bkr-lopemachado.com.br

Filiais e Empresas Ligadas

São Paulo - SP | Tel.: 55 11 5041-4610 - Fax: 55 11 5041-4536 | sp@bkr-lopemachado.com.br

Belo Horizonte - MG | Tel.: 55 31 2122 3216 | cvarella@ibs.edu.br

Recife - PE | Tels.: 55 81 3325-6041 / 6040 / 6171 - Fax: 55 81 3325-6041 / 6171 | recife@bkr-lopemachado.com.br

Macaé - RJ | Tel.: 55 22 2772-6896 - Telefax: 55 22 2272-7455 | macae@bkr-lopemachado.com.br

Vila Velha - ES | Tel.: 55 27 2127-4150 | es@bkr-lopemachado.com.br

BKR INTERNATIONAL

www.bkr.com

Américas - Nova York - NY - EUA | Tel.: 1 212 964-2115 - Fax: 1 212 964-2133 | bkr@bkr.com | Contato: Maureen M. Schwartz - Diretora Executiva

