

# **Relatório da Auditoria Independente**

## **Pesquisa de Satisfação Unimed Vale do Aço**

**Data da Auditoria:**

**Abril/2018**

## APRESENTAÇÃO

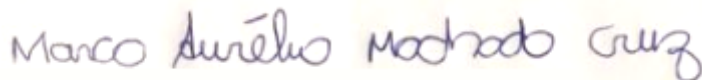
A pesquisa teve como objetivo principal auditar o levantamento realizado em abril de 2018, junto a usuários do plano de saúde Unimed Vale do Aço.

### 1 IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA

#### 1.1 DECLARAÇÃO DA MULTIDADOS PESQUISA LTDA EM RELAÇÃO À INDEPENDÊNCIA COM A EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que a empresa MULTIDADOS PESQUISA LTDA, CNPJ: 17.070.395/0001-00, com sede na Avenida Raja Gabaglia, número 1710, sala 803, bairro Gutierrez, Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, CEP:30.441-194, através de seu sócio diretor MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ, CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04 não tem nenhum parentesco, nenhum vínculo e nunca realizou nenhum tipo de trabalho com a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 26 de abril de 2018



MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ

CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04

SÓCIO-DIRETOR MULTIDADOS PESQUISA LTDA

Multidados pesquisa Ltda registrada no Conre 6-MG com o número 8293

## 1.2 DECLARAÇÃO DO ESTATÍSTICO EM RELAÇÃO A INDEPENDÊNCIA COM EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que ELMO HENRIQUE DE MORAES, CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34 não tem nenhum parentesco, não possui nenhum vínculo e também nunca realizou nenhum tipo de trabalho para a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 26 de abril de 2018



Elmo Henrique de Moraes

ELMO HENRIQUE DE MORAES

CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34

Estatístico Multidados Pesquisa Ltda registrado no Conre 6-MG com número 7683



## **2. SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA**

### ***2.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento***

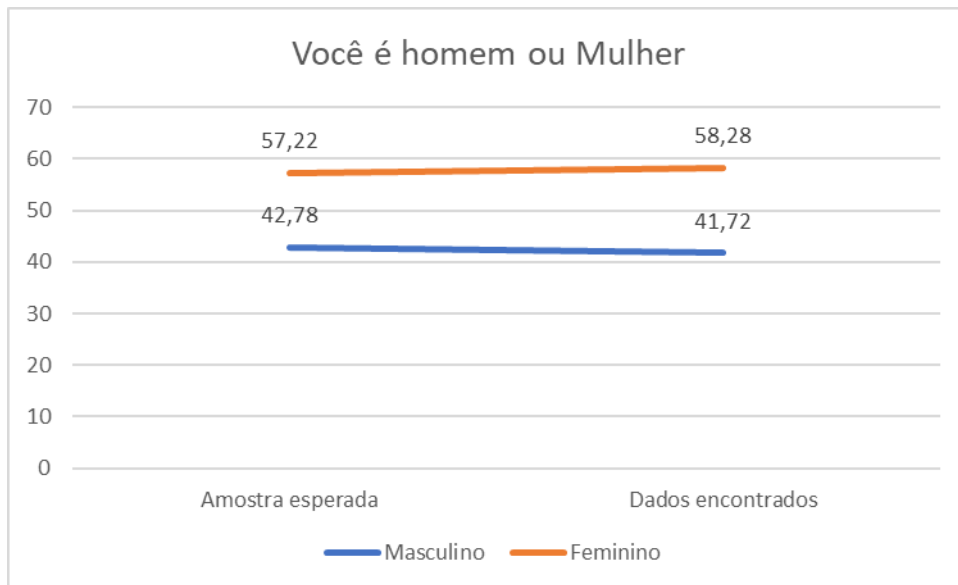
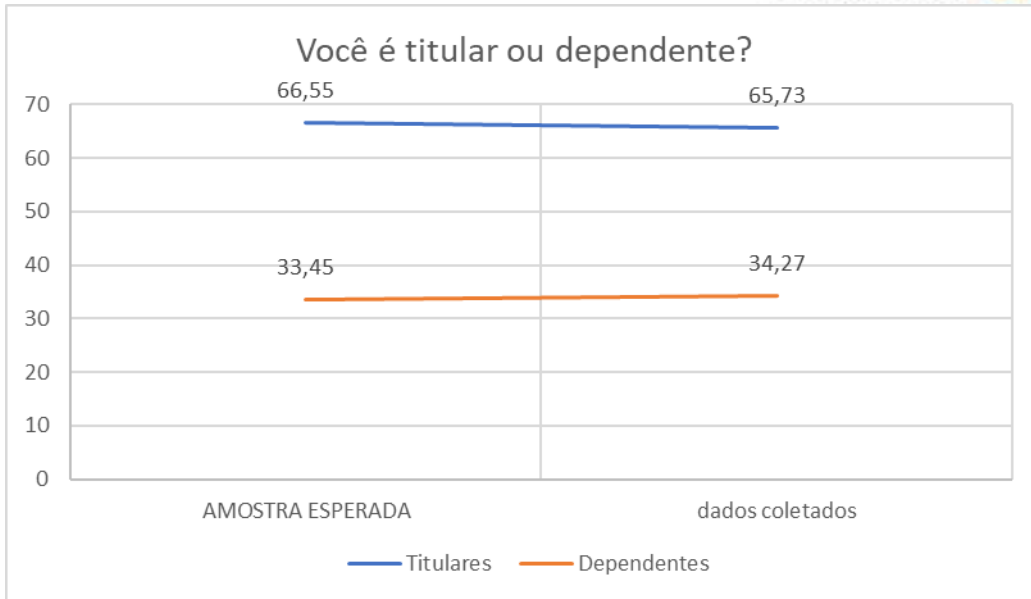
Essa verificação se deu a partir da análise dos dados verificação dos parâmetros definidos para a construção da amostra.

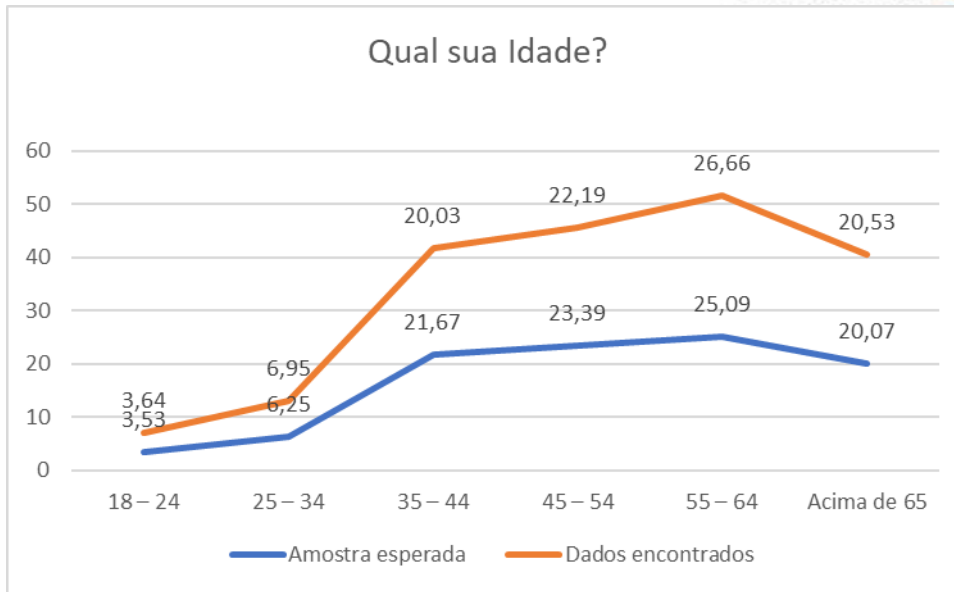
Segundo informações envidas pela empresa auditada, a amostra foi estratificada pelas seguintes cotas

- Titularidade do plano;
- Sexo do usuário;
- Faixa etária do usuário.

### ***2.2 Resultados entre a amostra esperada e a coletada***

Em todos os casos verificou-se aderência satisfatória entre o plano amostral para a realização do levantamento e os dados coletados. Conforme gráficos abaixo, observou-se pouquíssima variação entre os pontos, evidenciando o bom cumprimento da estratificação.





### **3 FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA**

A partir da lista enviada com os nomes dos entrevistados que responderam à pesquisa sorteou-se aleatoriamente quatro grupos do conjunto de entrevistados. Com o total de 600 entrevistas, aplicou-se uma fórmula aleatória resultando quatro grupos de 150 (cento e cinquenta) entrevistas.

Após o sorteio dos grupos, convencionou-se, também de forma aleatória, a escolha de 20 (vinte) entrevistados em cada grupo, para serem auditados e com até 3 tentativas, para cada entrevistado escolhido.

Após a primeira rodada com cada um dos grupos, caso não seja alcançado os 79 (setenta e nove) entrevistados auditados, será feito novo sorteio retirando sempre os entrevistados auditados de cada grupo até atingir média de 19 entrevistas por grupo.

Durante o processo de auditoria, apenas 3 usuários afirmaram não ter respondido a pesquisa e 7 informaram que possuíam compromissos, pedindo licença imediatamente.

Para atingir 79 entrevistas foram realizadas três rodadas de sorteio, especificadas abaixo:

1. PRIMEIRA RODADA: Atingiu 37 entrevistas
2. SEGUNDA RODADA: Atingiu 24 entrevistas
3. TERCEIRA RODADA: Atingiu 18 entrevistas

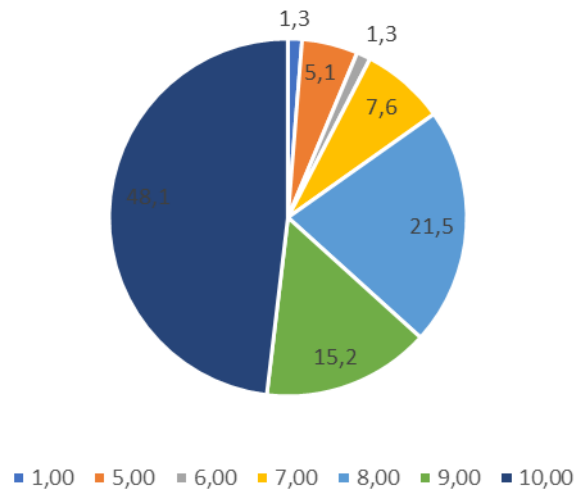
Para ambos os casos foi realizado o mesmo tratamento: fazer mais três tentativas.

### **4 FIDEDIGNIDADE DAS PERGUNTAS**

O entendimento das perguntas pelos entrevistados foi satisfatório, com notas entre 7 e 10 somando 92%, conforme gráfico abaixo:

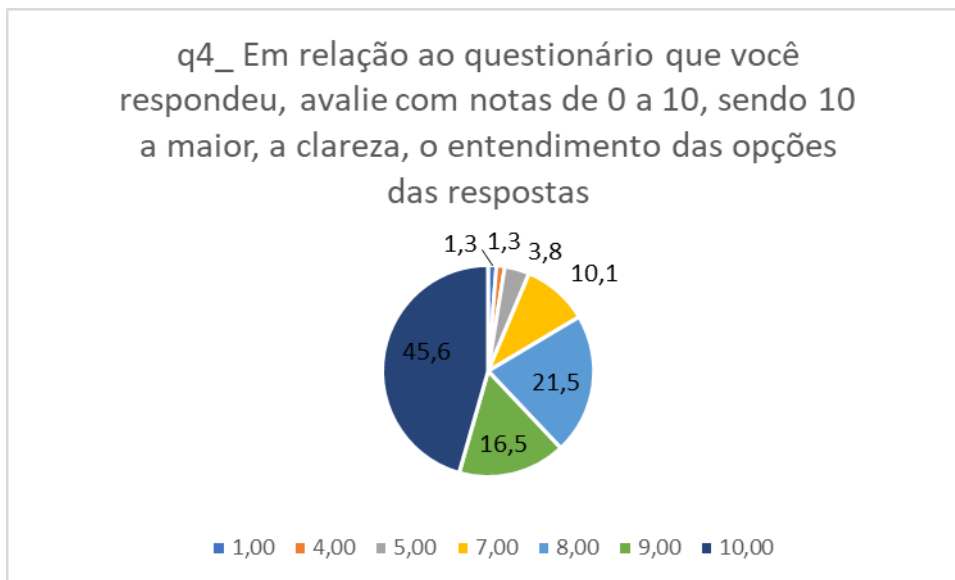


q3 - Em relação ao questionário que você respondeu, avalie com notas de 0 a 10, sendo 10 a maior, a clareza, o entendimento das perguntas feitas?

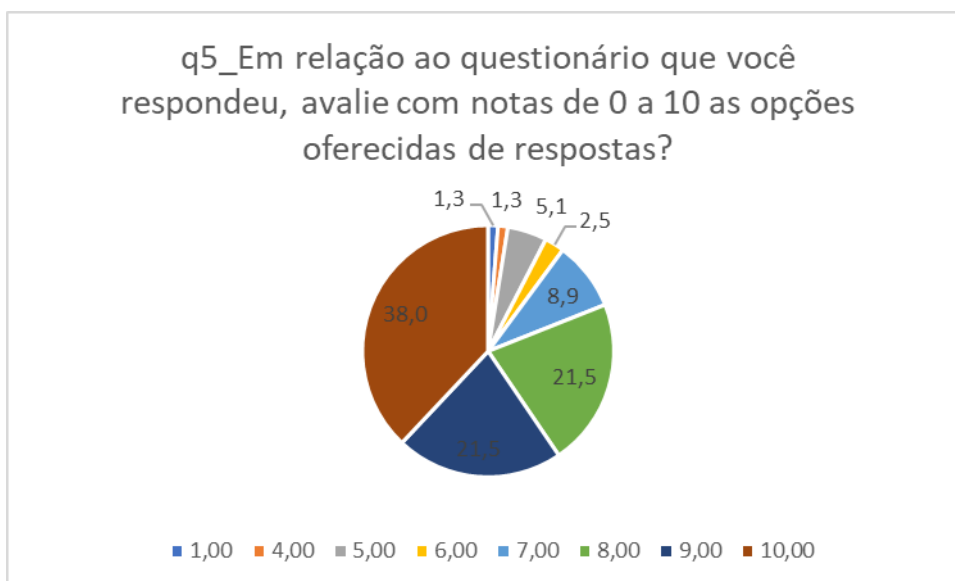


#### 4.1 - FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

O entendimento das respostas pelos entrevistados foi satisfatório, com notas entre 7 e 10 somando 94%, conforme gráfico abaixo:



As opções de respostas segundo os entrevistados foram satisfatórias, com notas entre 7 e 10 somando 90%, conforme gráfico abaixo:

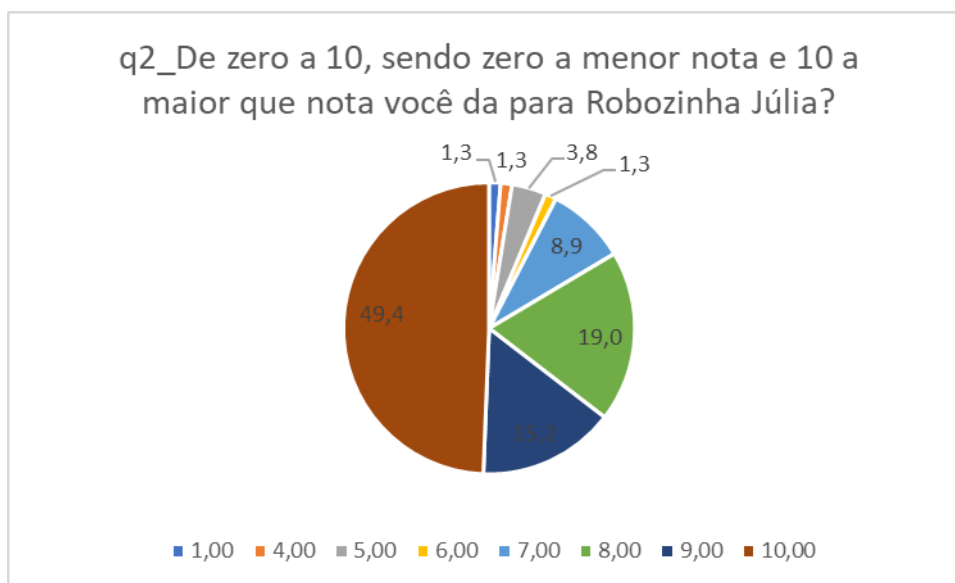


## 5 FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

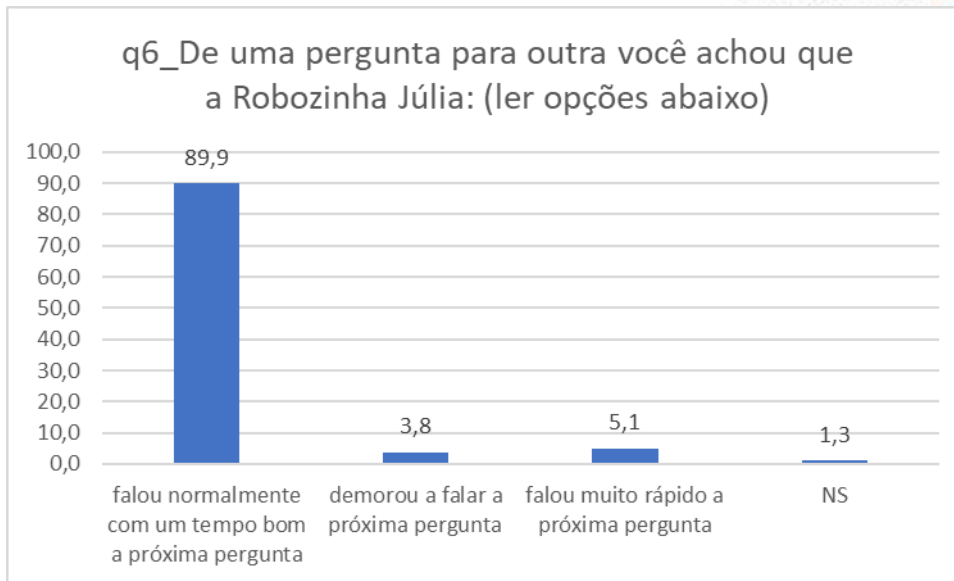
### 5.1 Relatório da auditoria

O questionário foi aplicado via telefone por uma entrevistadora física (modelo do questionário, Anexo1), que contemplava uma avaliação das perguntas e respostas. A checagem realizada pela coordenação da pesquisa ocorreu in loco, por sorteio feito por um coordenador. Também se realizou uma avaliação da Robô que fez a pesquisa.

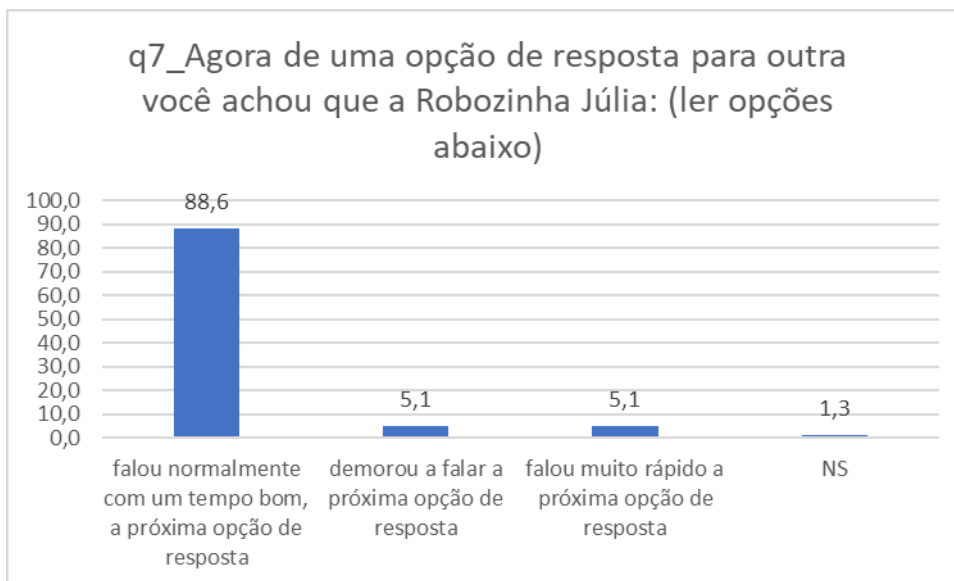
Em síntese, os resultados:



Notas 7 a 10 somam 92%.



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 90% de normalidade.



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 87% de normalidade.

## SUGESTÕES

Cerca de 88% dos auditados não deram sugestões. Dentre as sugestões apresentadas, encontram-se:

FALTOU PERGUNTAS
MAIS PERGUNTAS SOBRE EXAMES
LIGOU MAIS DE UMA VEZ
MUITO GRANDE
MAIS INFORMACAO SOBRE AS SAIDAS DOS MEDICOS
PREFIRO O ATENDIMENTO DE PESSOAS PARA EXCLARECER AS DUVIDAS PRINCIPALMENTE A IDOSOS
AGILIDADE NA MARCAÇÃO DOS EXAMES E INCLUIR MAIS EXAMES NO PACOTE
LIGOU MAIS DE UMA VEZ
PRAZO DE ATENDIMENTO

As sugestões remetem à necessidade de ter mais informações.

### 5.2 Análise do relatório da empresa que realizou a pesquisa

Pelo relatório apresentado, constatou-se que o mesmo foi técnico, atendo-se de forma sucinta aos resultados gerais do levantamento.

## CONCLUSÕES

Pelos dados de construção da amostra apresentados pela empresa contratante, verificou-se que foram respeitados todos os parâmetros amostrais, inclusive quanto às segmentações. Em relação ao questionário, os números positivos elucidam um formulário bem construído, que cumpriu bem seu papel.

O uso do robô foi, de forma geral, bem recebido pelos entrevistados. No entanto, deve-se ater ao tempo decorrido entre as respostas, diminuindo-os. Quanto às sugestões, é interessante que se tenha um aviso com número 0800, com atendimento de PA para tirar dúvidas. Pela análise do relatório da empresa coletora de dados, o relatório final foi satisfatório atendo aos resultados apurados.

No geral, obteve-se um levantamento dentro dos parâmetros normais de condução de um levantamento dessa natureza.