FJB
Gestão Estratégica e Auditoria

**Relatório de Auditoria Independente**

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE ANO BASE 2025

**Nr.: 1319/2026**

**Operadora:**
**UNIMED CEARÁ**

# Índice

**1. Introdução ..... 03**
**2. Objetivos da Auditoria ..... 04**
**3. Escopo e Metodologia ..... 05**
**4. Quadro Resumo ..... 07**
**5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria) ..... 10**
5.1 – Base de Beneficiários – População ..... 10
5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos ..... 10
5.2.1 – Amostra ..... 10
5.2.2 – Representatividade e Estratificações ..... 11
5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais e Fiscalização de Coleta de Campo..... 12
5.3 – Tipo de Coleta ..... 13
5.4 – Período de Execução da Pesquisa ..... 13
5.5 – Questionário Aplicado ..... 14
5.6 – Validação de Respondentes ..... 16
5.7 – Banco de Dados e Taxa de Resposta..... 17
5.7.1 – Questionários Concluidos, Registros, Contingências e Correspondências ..... 17
5.7.2 – Processamento dos Resultados ..... 18
5.8 – Relatório de Resultados da Pesquisa ..... 19
**6. Parecer da Auditoria ..... 22**
6.1 – Identificação do Auditor Independente ..... 22
6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica ..... 22
6.3 – Síntese da Análise da Auditoria ..... 22
6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado ..... 22
6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista ..... 22
6.3.3 – Fidedignidade das Respostas ..... 23
6.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa ..... 23
6.4 – Conclusão ..... 24

# 1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 8 a 10 de abril de 2026, sobre os resultados apresentados pelo Instituto contratado pela Unimed Ceará após a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde Ano Base 2025.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários com idade igual ou maior de 18 anos, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses (ano base 2025), conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 010/2022, Documento Técnico nr. CDD 368.382, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), desencadeando atividades por parte do Instituto de Pesquisa conforme capítulos: 2 – Planejamento da Pesquisa; 3 – Nota Técnica da Pesquisa; 4 – Coleta de Dados e Condução da Pesquisa; 5 – Relatório com os Resultados da Pesquisa e, por parte desta Auditoria, o que consta no capítulo 6 - Auditoria Independente.

# 2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjuto 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 do Documento Técnico que passaremos a chamar de 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, segurança da informação.

Durante todo o processo de auditoria foram adotados procedimentos técnicos específicos quanto à medidas de segurança a fim de se evitar o acesso, manipulação ou divulgação não autorizada dos arquivos enviados tanto pela Operadora como pelo Instituto de Pesquisa contendo os dados pessoais dos entrevistados, suas respostas e as gravações solicitadas (se a coleta foi por telefone) sobre as quais tivemos acesso. Todos os profissionais envolvidos no processo de auditoria tem acesso protegidos por login e senha e, além disto, utilizamos mecanismos de segurança que impossibilitam o acesso externo indesejado. Ao encerramento da auditoria todos os materiais coletados são deletados dos computadores dos auditores e armazenados em um Hard Disk Externo que fica de posse do auditor responsável. Destacamos ainda que somos apoiadores e divulgadores junto a nossos clientes das bases da lei 13.709, de 14/08/2018, já popularmente conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) que dispõe sobre "*o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural*", como define o objetivo da lei.

# 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 (ítem 5);
- Parecer de Auditoria (ítem 6).

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

a) Solicitou-se à Unimed Ceará os seguintes documentos:
   - Relatório final da pesquisa com os respectivos resultados obtidos;
   - Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo o público alvo da pesquisa e a base de resultados da coleta da pesquisa (respostas);
   - Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
   - Acesso ao questionário da pesquisa aplicado via *chatbot* disponibilizado pelo Instituto de Pesquisa.

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 por meio digital aos beneficiários condizem com o definido no documento técnico da ANS;

     ✓ Se o roteiro de abordagem ao beneficiário prevê tudo que a ANS exige;

     ✓ 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;

   - Se o relatório de resultados está em consonância com o exigido pela ANS em seu Documento Técnico.

c) Realizou-se a seguinte checagem secundária:

- *Contato telefônico com respondentes*: escolha aleatória de um grupo de beneficiários visando a validação da participação e checagem de respostas da pesquisa.

# 4. Quadro Resumo

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

| **DIRETRIZ ANS: CAPÍTULO 3 - NOTA TÉCNICA DA PESQUISA** | **Ponto de Auditoria** |
|---|---|
| **Itens definidos** | |
| 1) Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada. | Relatório de Resultados, página 6 e Nota Técnica pág. 4 |
| 2) Período de realização da pesquisa. | 5.4 e Nota Técnica pág. 4 |
| 3) Unidade de análise e resposta. | 5.9 e Nota Técnica pág. 5 |
| 4) População alvo e os estratos adotados. | 5.1, 5.2.2 e Nota Técnica pág. 5 |
| 5) Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais). | 5.9 e Nota Técnica pág. 5 |
| 6) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse. | 5.1 e Nota Técnica pág. 6 |
| 7) Descrição da população amostrada. | 5.1 e Nota Técnica pág. 6 |
| 8) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, formulário na internet, robôs-automatizados ou e-mail etc. | 5.3 e Nota Técnica pág. 6 |
| 9) Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro, erro amostral e o efeito de desenho (def). | 5.2.1, 5.2.3 e Nota Técnica pág. 7 |
| 10) Definição do tamanho da amostra. | 5.2.1 e Nota Técnica pág. 8 |
| 11) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais. | 5.2.1 e Nota Técnica pág. 9 |
| 12) Seleção da amostra. | 5.2.1 e Nota Técnica pág. 9 |
| 13) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência). | 5.2.3 e Nota Técnica pág. 9 |
| 14) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo. | 5.2.3 e Nota Técnica pág. 10 |

| DIRETRIZ ANS: CAPÍTULO 4 – COLETA DE DADOS E CONDUÇÃO DA PESQUISA | Ponto de Auditoria |
|---|---|
| a) O responsável técnico deverá identificar as características da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas profissionais, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas. | 5.2.2 |
| b) O período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS, sendo sempre relativo aos últimos 12 meses. Desta forma, garante-se que pelo menos 6 (seis) meses do ano-base de referência da pesquisa sejam considerados na avaliação do beneficiário. | 5.5 |
| c) Deverá ser realizada uma análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora. | 5.1 |
| d) Os resultados desta análise, as justificativas técnicas embasando a decisão de continuidade da pesquisa, bem como eventuais propostas de ações de melhoria, deverão constar na Nota Técnica da Pesquisa e do Relatório contendo os resultados da pesquisa; | 5.1 |
| e) A pesquisa deve ser aplicada aos beneficiários que podem responder diretamente ao questionário. Caso o beneficiário com 18 anos ou mais de idade esteja incapacitado de responder diretamente a pesquisa, ele deverá ser substituído por outro beneficiário. | 5.5 |
| f) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (por exemplo: telefone, carta, formulário na internet, e-mail, robôs automatizados, etc.) ficará a critério da operadora e do responsável técnico pela pesquisa, devendo estar explicitamente descrita e justificada na Nota Técnica. | 5.3 |
| g) 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. | Não se aplica auditoria |
| h) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação de voz e/ou imagem. | 5.5 |
| i) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser assegurada, qualquer que seja a forma de coleta de dados utilizada. | 5.10 |
| j) Os dados e informações obtidos durante a realização da Pesquisa não poderão ser utilizados para fins diversos que o da Pesquisa. | 5.10 |
| k) Qualquer outra forma de coleta de dados (por exemplo: carta, formulário na internet, e-mail, utilização de robôs automatizados, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas. | 5.3 e 5.5 |
| l) O Responsável Técnico da pesquisa fica encarregado por delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como "Não foi possível localizar o beneficiário". A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica. | 5.2.3 e 5.3 |
| m) 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 fato. | 5.5 |
| n) 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/ou auditoria que envolva contato posterior. | 5.5 |
| o) O entrevistado deverá ser informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS | 5.6 |
| p) A Pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que, de forma direta ou indireta, possa interferir em seu resultado. | 5.5 |
| q) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. | 5.5 |

| | |
|---|---|
| r) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de comunicação oficial da operadora (por exemplo: e-mail), destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. | Não se aplica auditoria |
| s) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios profissionais, éticos e de transparência estabelecidos pelas entidades de classe representativas dos profissionais envolvidos em todo o processo de pesquisa. | 5.1 a 5.10 |
| t) Cada beneficiário da amostra abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificado da seguinte forma:<br>i) Questionário concluído – quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário;<br>ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;<br>iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário;<br>iv) Não foi possível localizar o beneficiário – o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra; e<br>v) Outros – demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder). | 5.8 |
| u) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se estes dados forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes e se comprometam com a confidencialidade dos dados. | 5.10 |
| v) Quando do planejamento da pesquisa, deverão ser previstas e descritas na Nota Técnica as medidas a serem adotadas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, de forma a minimizar seus impactos nos dados coletados e na qualidade da pesquisa. | 5.2.3 e 5.5 |
| w) As medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta e as ações corretivas adotadas devem ser especificadas no relatório contendo os resultados da pesquisa. | 5.5 |

# 5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o capítulo 6 da Instrução Normativa (que trata da Auditoria Independente), 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 Ceará: o banco de dados utilizado nas atividades de campo com o registro dos resultados coletados e o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

## 5.1 – Base de Beneficiários – População:

Procedimento:

Conforme diretrizes da ANS, deve ser formada apenas por beneficiários com idade igual ou superior a 18 anos, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

Recebemos os arquivos resultantes da coleta de campo (respondentes e não respondentes) originária da base que foi extraída por meio de acesso ao sistema interno da operadora a qual considerou os parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que todos os participantes da base tenham a idade mínima alvo da pesquisa. O Instituto de Pesquisa, após efetuar os filtros e higienização desdes dados, utilizou a base de 50.006 beneficiários fornecida pela operadora.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.6 desta auditoria) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário possuia idade igual ou superior a 18 anos.

Conclusão:

Durante a execução do ponto de auditoria 5.6 - Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar que a base de dados está dentro do escopo da Instrução Normativa e que o Instituto realizou uma análise adequada da mesma para a utilização no trabalho de campo sem comprometimento técnico ao estudo.

## 5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

5.2.1 – Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no ítem anterior, por conceito, estes 50.006 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, ±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 | 50.006 beneficiários |
| Grau de Confiança | 90% |
| Margem de Erro | ±5% |
| **Amostra mínima** | **269 beneficiários** |

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 **600 beneficiários** o que confere aos resultados Nível de Confiança de 95% e Erro Amostral de ± 3,8% (ou aproximadamente ± 4%).

Conclusão:

A amostra de 600 beneficiários atende aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação da pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.2.2 – Características, Representatividade e Estratificações

Procedimento:

Através do dados cadastrais dos beneficiários usados pelo Instituto contendo a população alvo da pesquisa, verificamos que na Nota Técnica o Responsável Técnico elaborou as estratificações para que, sempre que possível, sejam consideradas as diferentes características de perfil (sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação de produto).

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 (Capítulo 2 do Documento Técnico parágrafo 5).

5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais e Fiscalização de Coleta de Campo

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 e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, consequentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

Procedimento:

Conforme descrito pelo 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:

- *Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra. Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação. Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.*

- *Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.*

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa conforme solicitado no Capítulo 4 item I e item v.

**5.3 - Tipo de Coleta**

Procedimento:

Pudemos comprovar que a forma de coleta adotada foi tão somente via acesso digital. Levantamos junto ao(à) Responsável Técnico(a) da pesquisa e ao(à) Gerente de Projetos que iniciou-se com uma ampla comunicação eletrônica visando estimular o público alvo à participação cujo acesso ao questionário se deu por meio de acesso a um *chatbot* liberado através do fornecimento de um dado pessoal.

Conclusão:

Esta auditoria entende que houve a obtenção de eficiência operacional no registro da informação e coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) pois pudemos realizar testes de registro antes da efetiva aplicação da pesquisa a fim de comprovar e evidenciar tal eficácia 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 considerando os respondentes válidos (questionários completos), levantamos durante contato telefônico realizado com o beneficiário para comprovar sua participação e constatamos que o período de coleta ocorreu no mês de março de 2026 como apontado no Relatório de Resultados.

Conclusão:

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

**5.5 – Questionário Aplicado**

Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescescidas outras questões que se considerar pertinente. Durante o processo descrito no ponto 3 desta auditoria, onde acessamos o formulário digital, 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 o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou? | SEMPRE | A MAIORIA DAS VEZES | ÀS VEZES | NUNCA | NOS ÚLTIMOS 12 MESES NÃO PROCUREI CUIDADOS COM A SAÚDE | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2) Nos 12 últimos meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou? | SEMPRE | A MAIORIA DAS VEZES | ÀS VEZES | NUNCA | NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO PRECISEI DE ATENÇÃO IMEDIATA | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3) Nos 12 últimos meses, o (a) Sr.(a) 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?? | SIM | NÃO | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4) Nos 12 últimos meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)? | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO RECEBI ATENÇÃO EM SAÚDE | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5) Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)? | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NUNCA ACESSEI A LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCI-ADOS DE MEU PLANO | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

## B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6) Nos 12 últimos meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava? | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NOS 12 ÚLTIMOS MESES NÃO ACESSEI MEU PLANO DE SAÚDE | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 7) Nos 12 últimos meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida? | SIM | NÃO | NOS ÚLTIMOS 12 MESES NÃO RECLAMEI DO MEU PLANO DE SAÚDE | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8) Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NUNCA PREENCHI DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO MEU PLANO DE SAÚDE | NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO |

C. AVALIAÇÃO GERAL

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde? | MUITO BOM | BOM | REGULAR | RUIM | MUITO RUIM | NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10) O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares? | DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA | RECOMENDARIA | INDIFERENTE | RECOMENDARIA COM RESSALVAS | NÃO RECOMENDARIA | NÃO SEI / NÃO TENHO COMO AVALIAR |

Conclusão:

O Instituto de Pesquisa contratado disponibilizou o mesmo *chatbot* informado aos beneficiários onde pudemos constatar que foram consideradas fielmente as 10 perguntas formuladas pela ANS respeitando suas devidas escalas e o beneficiário foi informado que a pesquisa é composta por perguntas estabelecidas pela ANS estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa e conforme solicitado no Capítulo 4 item o.

### 5.6 – Validação de Respondentes

Procedimento:

Ao acessar o *chatbot* que dá acesso ao questionário disponibilizado aos beneficiários verificamos:

- Se a forma de divulgação e contato que garante a participação foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fato;

- Se o respondente foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e ficou ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior;

- Se o respondente foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;

- Se a pesquisa foi realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que, de forma direta ou indireta, possa interferir em seu resultado;

- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários participantes.

Realizamos contato com 40 beneficiários respondentes e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do Instituto contratado, e perguntamos:

- Se o entrevistado que respondeu a pesquisa tem idade igual ou superior a 18 anos e é capacitado de responder diretamente;

- Se de fato respondeu a partir do mês de julho de 2025;
- Se poderia confirmar de 1 a 3 respostas dadas à perguntas escolhidas aleatoriamente pelo Auditor na ocasião da coleta nos informando se:

  a) Estas foram as respostas
  b) Provavelmente estas foram as respostas
  c) Não está seguro(a) se estas foram as respostas
  d) Estas não foram as respostas
  e) Participou mas não lembra das respostas
  f) Não participou.

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

| Validação | CCO |
|---|---|
| 1 | 25108252161 |
| 2 | 36186337707 |
| 3 | 66294479005 |
| 4 | 48552713507 |
| 5 | 53807112207 |
| 6 | 7153511091 |
| 7 | 60934400306 |
| 8 | 63881258509 |
| 9 | 62043163700 |
| 10 | 17204468066 |
| 11 | 8298640241 |
| 12 | 62294578300 |
| 13 | 64907535307 |
| 14 | 66562791004 |
| 15 | 65158737000 |

| Validação | CCO |
|---|---|
| 16 | 7153560629 |
| 17 | 61163128209 |
| 18 | 37792698702 |
| 19 | 8298578260 |
| 20 | 55278431108 |
| 21 | 22077890550 |
| 22 | 65433358704 |
| 23 | 63658656501 |
| 24 | 53478646201 |
| 25 | 38011752403 |
| 26 | 66791057006 |
| 27 | 48706783507 |
| 28 | 47682312500 |
| 29 | 37792090200 |
| 30 | 54843428005 |

| Validação | CCO |
|---|---|
| 31 | 64143366307 |
| 32 | 62822883004 |
| 33 | 33773059102 |
| 34 | 38449786301 |
| 35 | 50554742809 |
| 36 | 40237111306 |
| 37 | 62043118008 |
| 38 | 33773012106 |
| 39 | 59104236801 |
| 40 | 37792592006 |

Conclusão:

No contato telefônico com os beneficiários constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados após o mês de julho de 2025.

Quanto à confirmação das respostas, obtivemos:

| Afirmação dos beneficiários durante a validação: | Quantidade: |
|---|---|
| Estas foram as respostas | 9 (22,5%) |
| Provavelmente estas foram as respostas | 27 (67,5%) |
| Não estou seguro(a) se estas foram as respostas | - |
| Estas não foram as respostas | - |
| Participou mas não lembra das respostas | 4 (10,0)% |
| Não participei. | - |
| **TOTAL:** | **40 (100%)** |

Considerando que todos os insumos possíveis foram disponibilizados para verificação durante a atividade de validação em que conseguimos o contato com o beneficiário e que todos os itens de verificação manifestados neste ponto de auditoria foram aplicados, não identificamos indícios de fraude no processo de coleta da pesquisa.

**5.7 – Banco de Dados e Taxa de Resposta:**

5.7.1 – Questionários Concluidos, 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:

| **Questionários concluídos** | **633** |
|---|---|
| Negativas à participação | 408 |
| Pesquisa incompleta | 363 |
| Beneficiários não localizados | 9.298 |
| Outros | 0 |
| **TOTAL** | **10.702** |
| Taxa de Resposta (respondentes x contatados) | 5,91% |

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, solicitamos um arquivo em formato Microsoft Office Excel contendo a quantidade total de beneficiários abordados cujas pesquisas não foram efetivadas. Ao identificarmos as respectivas classificações o procedimento de auditoria foi o de verificar no banco de dados a contagem de beneficiários que acessaram (ou ingressaram) mas não prosseguiram. Isto foi obtido através do registro instantâneo do dia e horário de entrada na pesquisa.

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 validações não foram encontradas divergências entre a informação coletada e a registrada no banco de dados estando descartado qualquer tipo de impacto bem como a respectiva classificação. No contato com os beneficiários, não ocorreram afirmações que incitem à não participação e nem à discordância por completo das respostas.

Consideramos que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa, especialmente no que fora requisitado pela ANS no Capitulo 4 item t.

5.7.2 – 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. Tal comparativo figura no documento “Parecer de Auditoria” exigido pela ANS e emitido por esta Auditoria o qual deve ser publicado no site da operadora junto com o Relatório de Resultados da Pesquisa.

## 5.8 – Relatório de Resultados da Pesquisa

Procedimento:

Analisamos se o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Unimed Ceará contém os elementos mínimos solicitados visando atender o capítulo 5 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas:

| Elementos checados conforme página 49 do Documento Técnico: | | Disponível no Relatório de Resultados na Página: |
|---|---|---|
| II.1.1 | Razão Social da operadora e registro junto à ANS | 4 |
| II.1.2 | Objetivo da pesquisa e público-alvo da pesquisa | 4 |
| II.1.3 | A identificação do Responsável Técnico da pesquisa – profissional com formação acadêmica em Estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE | 4 |
| II.1.4 | Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (quando cabível) | 4 |
| II.1.5 | Identificação do auditor independente | 4 |
| II.1.6 | Descrição do universo amostral | 6 |
| II.1.7 | Os resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados do cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da Operadora, bem como as justificativas técnicas embasando a decisão de elaboração da pesquisa, – conforme previsto nos itens 4 (c) e (d) do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde | 8 |
| II.1.8 | Descrição da população amostrada | 6 |
| II.1.9 | Descrição do tipo de amostragem escolhida e se foi considerada algum tipo de diferenciação descrita no item 2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde - referente à representatividade da amostra | 4 |
| II.1.10 | a. Tamanho da amostra | 6 |
| | b. Erro amostral | 6 |
| | c. Erros não amostrais ocorridos | 11 |
| | d. Período de Realização da Pesquisa (a partir de julho do ano-base avaliado) | 6 |
| | e. Descrição do grupo pesquisado | 7 |
| II.1.11 | Forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância ( por exemplo: telefone, carta, formulário na internet, etc.), conforme item 4 – f do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde | 6 |
| II.1.12 | Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta, e se estas foram utilizadas, enumerando as ações corretivas adotadas – item 4 v do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde | 9 |
| II.1.13 | Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa) | 7 |
| II.1.14 | Informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário” – itens 4 – l e 4 -t do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde | 8 |
| II.1.15 | Tabela contendo as estatísticas relacionadas à quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 4 – t do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde | 7 |

| | | |
|---|---|---|
| II.1.16 | Demonstração das análises descritivas para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico | 17 a 40 |
| II.1.17 | Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada pergunta estabelecida no Anexo I deste Documento Técnico | 17 a 40 |
| II.1.18 | Conclusões sobre a pesquisa | 27, 35 e 41 |

Conclusão:

Todos os elementos solicitados figuram no Relatório de Resultados com as devidas informações estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

# 6. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o ítem 6.2 (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.iqbr.com.br
  - ✓ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente: 2013 a 2015 – www.ibrc.com.br

### 6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br
CNPJ: 28.857.115/0001-16
e-mail: 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 010/2022, documento técnico nr. CDD 368.382, e apresentados neste relatório no 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 (Base de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 50.006 beneficiários alvo selecionados pela operadora (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade independentemente de terem ou não utilizado o plano.

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 90% e Erro Amostral

de ±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 e possíveis 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 Instituto de Pesquisa agiu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas ou participação desatenta ou fraudulenta;
- ✓ 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 Ceará bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 010/2022, documento nr. CDD 368.382, o que nos permite emitir um PARECER FAVORÁVEL E SEM RESSALVAS e atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 28 de abril de 2026.

F J BORTOLETTO:28857115000116

Assinado digitalmente por F J BORTOLETTO:28857115000116
ND: C=BR, CN=F J BORTOLETTO:28857115000116, L=SAO CAETANO DO SUL, O=ICP-Brasil, OU=videoconferencia, ST=SP
Razão: Sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2026.04.28 08:51:12-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2026.1.0

Fernando Bortoletto - Auditor Responsável

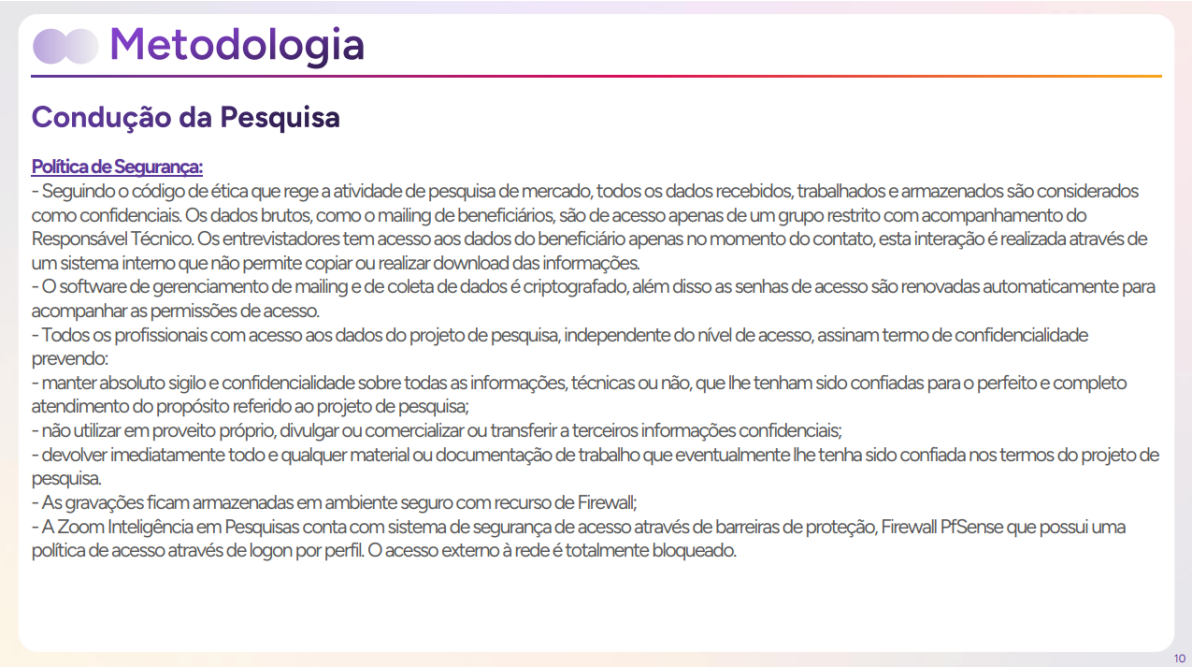
FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270

# 7. Anexos

Medidas para Segurança da Informação:



## Metodologia

### Condução da Pesquisa

**Política de Segurança:**

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
- manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
- não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
- devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

10

Realização:

# FJB Gestão Estratégica e Auditoria


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

(11) 997-363-270

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

fjbgestao.com.br



**Copyright © 2026 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. Registrado na Biblioteca Nacional.