

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS



**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.....	20



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.

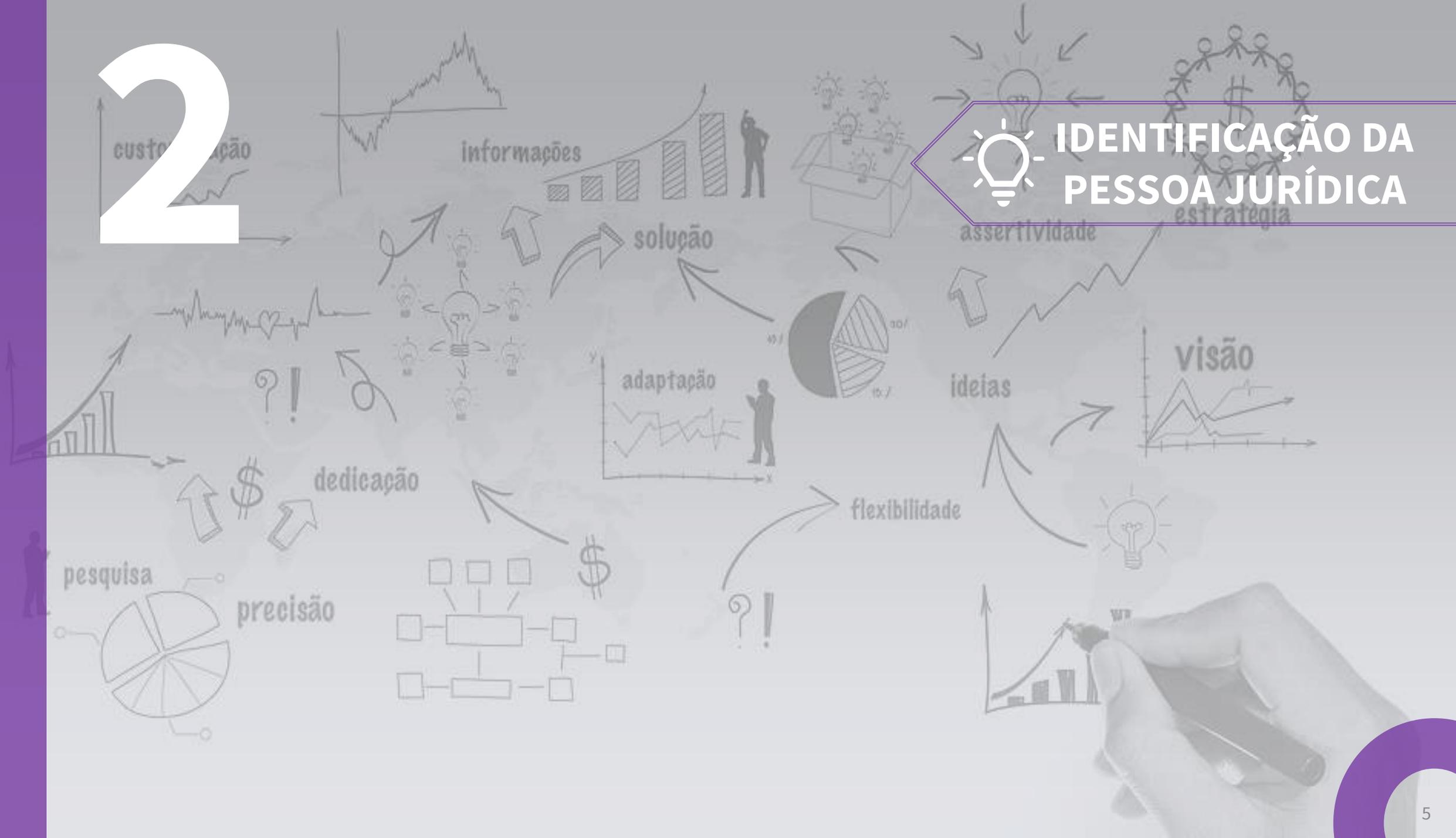
### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- 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 PROJETOS 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 200 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 referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;
  - 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 e cumprindo 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 as 10 questões do questionário IDSS.

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima 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 simples composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade**, representado pela fórmula:

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

## FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS



Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 10 questões da pesquisa IDSS e a amostra de 200 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 2000 respostas como base.

Sendo assim, temos que:  $\{(1995)/(2000) \times 100\} = \mathbf{99,75\%}$ .

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,75% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é mínimo, sendo seu impacto nos resultados apresentados irrelevantes. 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 - IDSS			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
<b>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?</b>			
Sempre	65,35%	65,35%	0,00%
A maioria das vezes	18,64%	18,63%	0,01%
Às vezes	15,75%	15,75%	0,00%
Nunca	0,26%	0,26%	0,00%
Base (381 entrevistas – para 19 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?</b>			
Sempre	72,73%	72,73%	0,00%
A maioria das vezes	14,88%	14,88%	0,00%
Às vezes	10,74%	10,74%	0,00%
Nunca	1,65%	1,65%	0,00%
Base (242 entrevistas – para 158 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc? (RU)</b>			
Sim	5,50%	5,50%	0,00%
Não	94,50%	94,50%	0,00%
<b>4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?</b>			
Muito Bom	38,44%	38,44%	0,00%
Bom	47,63%	47,63%	0,00%
Regular	10,31%	10,31%	0,00%
Ruim	2,51%	2,51%	0,00%
Muito Ruim	1,11%	1,11%	0,00%
Base (359 entrevistas – para 41 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>5. Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?</b>			
Muito Bom	29,52%	29,52%	0,00%
Bom	47,62%	47,62%	0,00%
Regular	18,10%	18,10%	0,00%
Ruim	3,49%	3,49%	0,01%
Muito Ruim	1,27%	1,27%	0,00%
Base (315 entrevistas – para 85 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS - CONCLUSÃO			Levantamento - Auditoria	Diferença
Empresa de coleta				
<b>6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?</b>				
Muito Bom	33,60%		33,60%	0,00%
Bom	51,42%		51,42%	0,00%
Regular	10,12%		10,12%	0,00%
Ruim	2,83%		2,83%	0,00%
Muito Ruim	2,02%		2,02%	0,00%
Base (247 entrevistas – para 153 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	
<b>7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?</b>				
Sim	11,00%		11,00%	0,00%
Não	6,75%		6,75%	0,00%
Não se aplica	82,25%		82,25%	0,00%
<b>8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?</b>				
Muito Bom	27,91%		27,91%	0,00%
Bom	55,04%		55,04%	0,00%
Regular	12,40%		12,40%	0,00%
Ruim	3,49%		3,49%	0,00%
Muito Ruim	1,16%		1,16%	0,00%
Base (258 entrevistas – para 142 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	
<b>9. Como você avalia seu plano de saúde?</b>				
Muito Bom	37,25%		37,25%	0,00%
Bom	47,75%		47,75%	0,00%
Regular	12,25%		12,25%	0,00%
Ruim	1,75%		1,75%	0,00%
Muito Ruim	1,00%		1,00%	0,00%
Base (400 entrevistas)	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	
<b>10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?</b>				
Definitivamente recomendaria	7,50%		7,50%	0,00%
Recomendaria	73,50%		73,50%	0,00%
Recomendaria com ressalvas	14,50%		14,50%	0,00%
Não recomendaria	4,50%		4,50%	0,00%
Base (400 entrevistas)	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	

## FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

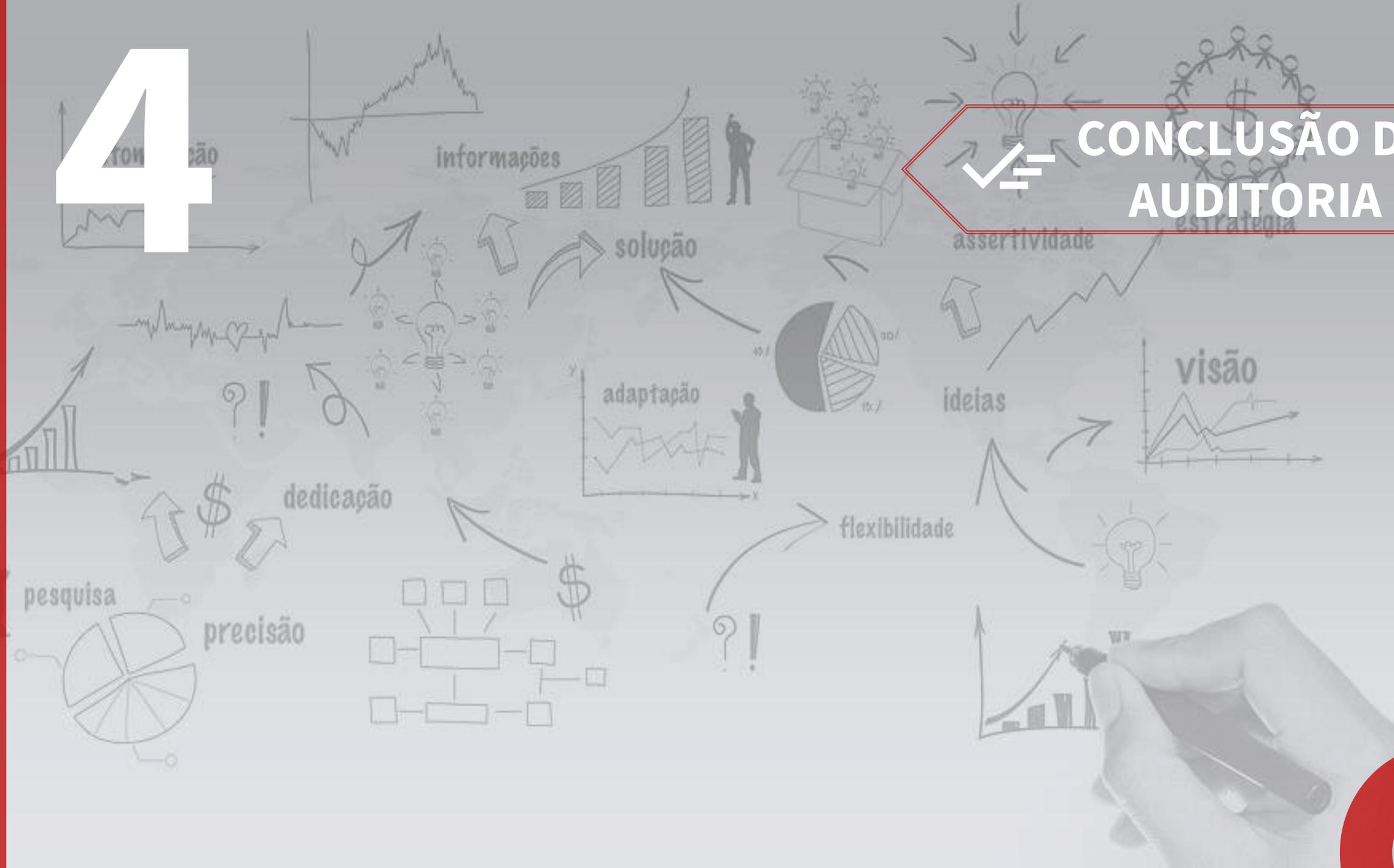
Observou-se que os resultados apresentados no relatório são compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados obtido nas entrevistas com os beneficiários do plano de saúde, portanto, de acordo com todas as informações apresentadas no relatório de pesquisa.

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.

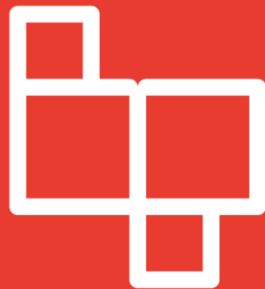
A auditoria foi planejada tomando por base quatro quesitos a serem avaliados: *aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados; fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa.*

## 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 99,75% 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 – IDSS/2020, 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