

AUDITORIA - PARECER PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS



Novembro / 2019

Sumário

1 IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE.....	3
2 IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA.....	5
3 ANÁLISE DA AUDITORIA.....	7
4 CONCLUSÃO DA AUDITORIA.....	21



1

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

NALGIA MARTINS

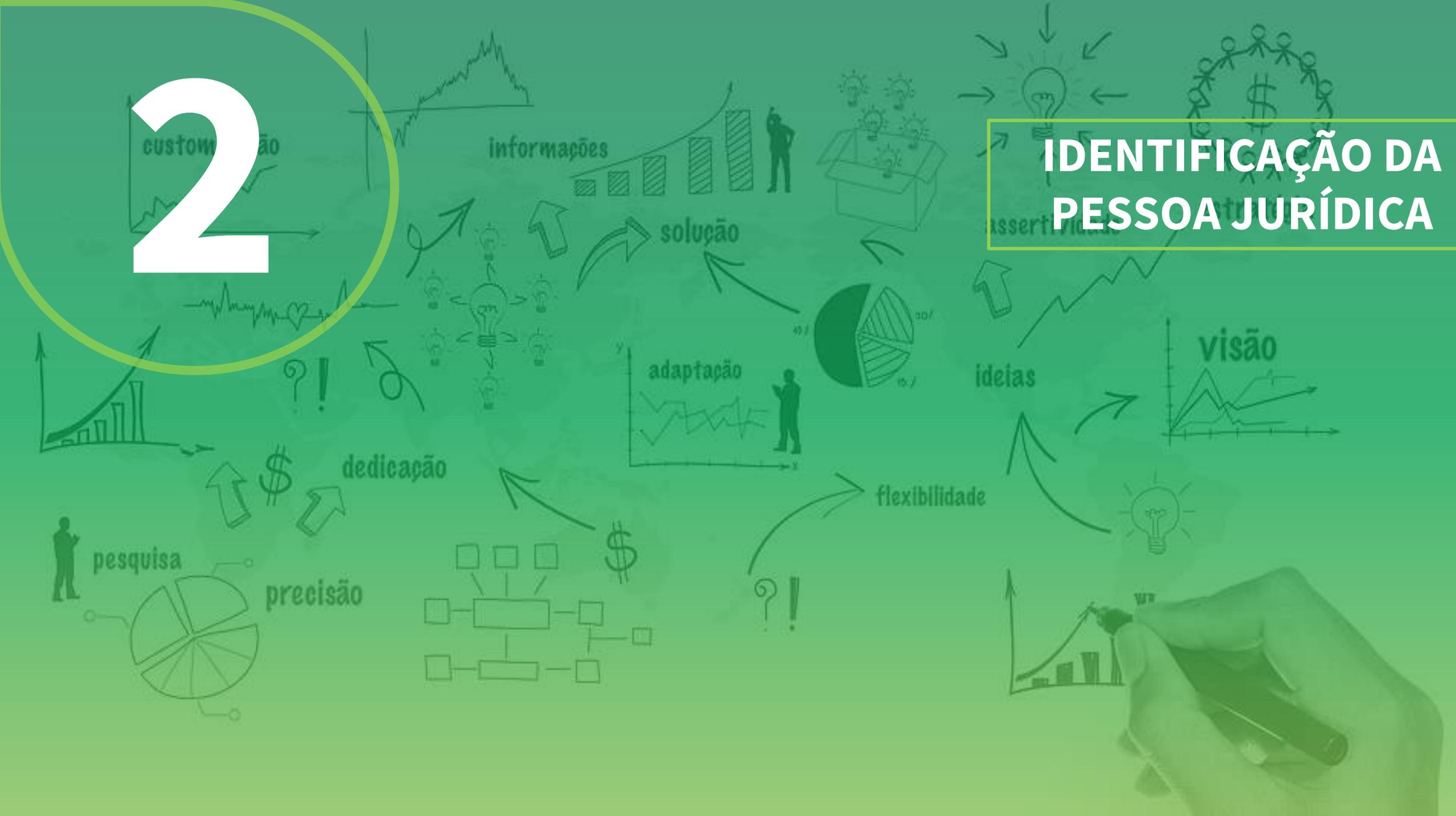
- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e MBA em Inteligência de Mercado pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado - IBRAMERC/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos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

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Consultora 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

- Empresa formada por profissionais com 20 anos de experiência em pesquisa de mercado e opinião, planejamento e gestão de projetos estratégicos com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública.
- Atua com pesquisa de mercado e pesquisa de opinião com diferentes metodologias e formatos de projetos. Empresa com experiência nos seguintes tipos de pesquisa:
 - Pesquisa de opinião pública;
 - Pesquisa de clima organizacional;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisa de Satisfação;
 - Pesquisas aplicadas ao cliente;
- Além da pesquisa, e empresa também tem atuação na área de Consultoria 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). Com o intuito de conferir 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 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 UNIMED BEBEDOURO;
- Os beneficiários foram informados que as questões eram 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.
- As pesquisadoras 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.
- 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 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: Gênero, Idade (Faixa de idade), Perfil e Cidade.

FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve nenhuma divergência nas respostas, visto que os dados de perfil foram praticamente confirmados em sua totalidade.

Foi observado, no que se refere a faixa de idade, perfil e cidade de residência, que os entrevistadores 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, quando necessário foi realizada a atualização dos dados. 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 usuários, 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 com as 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.

A fim 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 no denominado **Índice de fidedignidade**, representado pela fórmula abaixo:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total) \times 100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$

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:

$$\{(1999)/(2000) \times 100\} = \mathbf{99,95\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,95% 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. Sendo assim, temos que:

$$\{(1000)/(995) \times 100\} = \mathbf{99,50\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,50% de consistências no perfil, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é baixo cumprindo, portanto, o quesito de **fidedignidade das respostas**.

FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

Quanto as diferenças identificadas, verifica-se que se tratam de pequenas falhas decorrentes do processo de coleta. Esse tipo de problema é comum, e pode ocorrer devido a diversos fatores como erros de digitação e/ou sistema, interferência ou ligações com volumes baixos, com ruídos, entre outros.

Em relação ao perfil, se deve também ao fato de terem ocorrido alterações na situação dos entrevistados, principalmente em relação a idade (entrevistados com data de nascimento próxima a data que antecedeu a coleta) e cidade de residência dos mesmos (entrevistados com mudança de cidade de residência no período que antecedeu a coleta).

Devido ao baixo número de ocorrências podemos afirmar que a empresa responsável pela pesquisa adotou um controle de qualidade no processo de coleta, minimizando esses problemas, na maior parte dos casos procedendo na atualização dos dados, o que confirma a **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 mencionadas se encontram a seguir:

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta	Levantamento - Auditoria	Diferença	
Gênero			
Masculino	44,00%	44,00%	0,00%
Feminino	56,00%	56,00%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
De 18 a 29 anos	20,50%	20,50%	0,00%
De 30 a 39 anos	23,00%	23,00%	0,00%
De 40 a 49 anos	16,75%	16,75%	0,00%
De 50 a 59 anos	15,25%	15,25%	0,00%
60 anos ou mais	24,50%	24,50%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Jurídica	65,50%	65,50%	0,00%
Física	34,50%	34,50%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Perfil			
Titular	68,25%	68,25%	0,00%
Dependente	31,75%	31,75%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta	Levantamento - Auditoria	Diferença	
Manifestação			
Sem manifestação	97,00%	97,00%	0,00%
Com manifestação	3,00%	3,00%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Cidade			
Bebedouro	45,75%	45,75%	0,00%
Monte azul Paulista	8,75%	8,75%	0,00%
Viradouro	5,00%	5,00%	0,00%
Itápolis	2,50%	2,50%	0,00%
N. horizonte	2,25%	2,25%	0,00%
Catanduva	2,00%	2,00%	0,00%
Piragi	2,00%	2,00%	0,00%
Taquaritinga	2,00%	2,00%	0,00%
Guaira	1,50%	1,50%	0,00%
Ibitinga	1,50%	1,50%	0,00%
Monte alto	1,50%	1,50%	0,00%
Borborema	1,25%	1,25%	0,00%
Taquaral	1,00%	1,00%	0,00%
Olimpia	1,00%	1,00%	0,00%
Limeira	1,00%	1,00%	0,00%
Outros	21,00%	21,00%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
1. Frequência que conseguiu cuidados de saúde:			
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	15,18%	15,18%	0,00%
A maioria das vezes	16,53%	16,53%	0,00%
Sempre	68,29%	68,29%	0,00%
Base (369 entrevistas - para 31 entrevistados essa questão não se aplicou)	100,00%	100,0%	
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?			
Nunca	2,34%	2,34%	0,00%
Às vezes	10,16%	10,16%	0,00%
A maioria das vezes	14,84%	14,84%	0,00%
Sempre	72,66%	72,66%	0,00%
Base (256 entrevistas - para 144 entrevistados essa questão não se aplicou)	100,00%	100,0%	
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)			
Sim	7,25%	7,25%	0,00%
Não	92,75%	92,75%	0,00%
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?			
Muito Bom	32,80%	32,80%	0,00%
Bom	52,69%	52,69%	0,00%
Regular	11,29%	11,29%	0,00%
Ruim	2,69%	2,69%	0,00%
Muito Ruim	0,54%	0,54%	0,00%
Base (372 entrevistas - para 28 entrevistados essa questão não se aplicou)	100,00%	100,00%	
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)?			
Muito Bom	24,83%	24,83%	0,00%
Bom	54,70%	54,70%	0,00%
Regular	16,44%	16,44%	0,00%
Ruim	2,68%	2,68%	0,00%
Muito Ruim	1,34%	1,34%	0,00%
Base (298 entrevistas - para 102 entrevistados essa questão não se aplicou)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS - CONTINUAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?			
Muito Bom	36,84%	36,84%	0,00%
Bom	46,41%	46,41%	0,00%
Regular	13,88%	13,88%	0,00%
Ruim	2,39%	2,39%	0,00%
Muito Ruim	0,48%	0,48%	0,00%
Base (209 entrevistas – para 191 entrevistados essa questão não se aplicou)	100,00%	100,00%	
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?			
Sim	9,00%	9,00%	0,00%
Não	5,00%	5,00%	0,00%
Não se aplica	86,00%	86,00%	0,00%
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?			
Muito Bom	22,31%	22,31%	0,00%
Bom	61,92%	61,92%	0,00%
Regular	14,23%	14,23%	0,00%
Ruim	0,38%	0,38%	0,00%
Muito Ruim	1,15%	1,15%	0,00%
Base (260 entrevistas – para 140 entrevistados essa questão não se aplicou)	100,00%	100,00%	
9. Como você avalia seu plano de saúde?			
Muito Bom	32,50%	32,50%	0,00%
Bom	50,50%	50,50%	0,00%
Regular	14,75%	14,75%	0,00%
Ruim	1,75%	1,75%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Base (400 entrevistas)	100,00%	100,00%	
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?			
Definitivamente recomendaria	7,00%	7,00%	0,00%
Recomendaria	70,75%	70,75%	0,00%
Recomendaria com ressalvas	16,50%	16,50%	0,00%
Nunca recomendaria	5,75%	5,75%	0,00%
Base (400 entrevistas)	100,00%	100,00%	

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.

Sendo assim, como não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório (nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software) afirma-se que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa**.

4

CONCLUSÃO DA AUDITORIA

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

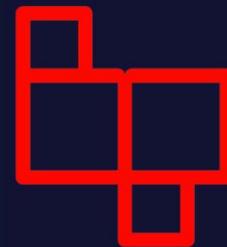
Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 200 entrevistas das 400 realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência também os dados de perfil fornecidos pelos beneficiários entrevistados.

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.

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 99,95% de consistência, considerado Muito Bom para a referida pesquisa e; por último, o relatório apresentado pela empresa responsável apresenta dados compatíveis com os resultados gerados pelo banco de dados recebido e processado (através de software estatístico) 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 (2019), 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**

Planejamento e desenvolvimento
de pesquisa e projetos estratégicos

www.bureauprojetos.com.br

bureau@bureauprojetos.com.br

Fone: (51) 3239.1222