

AUDITORIA RELATÓRIO TÉCNICO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS



Novembro/2019

Sumário

1 - INTRODUÇÃO E OBJETIVOS.....	3
2 - METODOLOGIA.....	6
3 - ANEXO I – Declaração de Inexistência de Vínculo	12



1



INTRODUÇÃO E OBJETIVOS



INTRODUÇÃO

O presente documento trata-se do relatório de Auditoria Independente, exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações ¹.

¹ Conforme consta no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS (2019).



OBJETIVOS

✓ Em consonância com os critérios adotados pelos órgãos de regulamentação da atividade de pesquisa - aqui considerados Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e, em âmbito internacional, a Sociedade Europeia para Pesquisa de Opinião e Mercado (ESOMAR) – o objetivo da auditoria é de comprovar a confiança dos dados e sua fidedignidade, buscando exatidão e confiabilidade nas informações oriundas da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

✓ Além disso, a ANS descreve no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde os seguintes itens a serem seguidos na síntese da Auditoria:

- 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.

2



METODOLOGIA



METODOLOGIA

A metodologia, em um estudo, serve para auxiliar o pesquisador a alcançar o objetivo de seu trabalho ou pesquisa. Para que o conhecimento seja considerado científico o pesquisador precisa se valer de operações mentais e técnicas que possibilitem a sua verificação. (GIL, 2009; VERGARA, 2009).

Neste capítulo denominado de Metodologia, encontra-se o caminho técnico adotado pela Auditoria independente, efetuado na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2019, realizada pela Unimed Bebedouro.



DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

Visando responder aos objetivos propostos, a metodologia adotada seguiu cinco etapas assim descritas:

- 1) **Definição da amostra:** 50% de entrevistas escutadas, de um total de **400** respondentes, totalizando **200** unidades para verificação;
- 2) **Seleção da amostra:** o banco, contendo os dados coletados pela empresa responsável pela pesquisa (Zoom Pesquisas) para a Unimed Bebedouro, foi exportado para o software estatístico e de gestão de dados, de forma integral, com todas as entrevistas válidas. A Definição da amostra foi efetuada através de função específica do software. Retirou-se 200 entrevistas de forma **aleatória** (mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).



DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

3) **Mensuração da Fidedignidade dos dados (respostas):** Para identificar a fidedignidade dos dados, foi criado um índice de mensuração da consistência das respostas dos usuários ouvidos em relação a quantidade total de respostas. Nesse índice, foram consideradas as 10 questões referentes ao questionário do IDSS e, separadamente, as questões referentes a RN277. O índice segue a seguinte fórmula:

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

4) **Fidedignidade do relatório da pesquisa:** Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa Zoom Pesquisas foi exportado, na íntegra, para o software estatístico. A partir disso, foram conferidos e comparados os resultados apresentados pela empresa nos relatórios, com os resultados gerados a partir da exportação feita pela Auditoria, observando assim a sua fidedignidade.



DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

5) **Fidedignidade dos beneficiários selecionados:** Os estratos adotados pelo Responsável Técnico da Pesquisa foram utilizados como critério para o sorteio da amostra, mantendo assim a proporcionalidade - e, por consequência, a representatividade, das estratificações definidas. As seguintes variáveis de controle foram utilizadas nas estratificações :

- Gênero (masculino e feminino);
 - Faixa Etária (18-29/30-39/40-49/50-59/60 ou mais);
 - Perfil (titular e dependente);
 - Tipo de plano (pessoa jurídica e pessoa física);
 - Cidade de residência;
 - Tipo de manifestação
- O mesmo método utilizado para verificar a Fidedignidade do relatório da pesquisa foi adotado para a conferência da Fidedignidade dos beneficiários selecionados.



ESCUA DAS ENTREVISTAS

- Seguindo as etapas supracitadas e os objetivos traçados para auditoria, foram realizadas as escutas dos áudios das entrevistas selecionadas para a amostra. Buscou-se conferir as informações presentes na base de dados da pesquisa, verificando a existência, ou não, de inconsistências em todas as questões e o perfil dos participantes da pesquisa, determinando a fidedignidade dos dados e presença de fraudes na mesma.
- Participaram dessa etapa, o responsável técnico pela Auditoria e responsável pela coordenação do trabalho da Empresa Auditora e pesquisadores treinados para a realização do mesmo.

3

ANEXO I

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO



DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSES

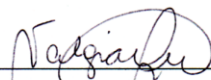
Eu NALGIA MARA MARTINS, sócia administradora, coordenadora técnica da empresa BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA – inscrita no CNPJ 26.254.171-0001/30 - declaro a inexistência de qualquer um dos vínculos listados abaixo:

a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

b) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;

c) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas a coligada;

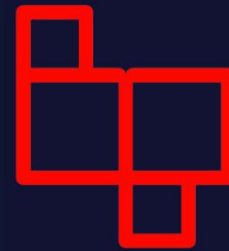
d) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente.



Nalgia M. Martins

Especialista em Marketing, Pesquisa e Inteligência de Mercado
Coordenadora técnica da Auditoria Independente
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda

Novo Hamburgo, novembro de 2019.



**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