

AUDITORIA PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS - IDSS PARECER

Novo Hamburgo – março/2019

Unimed 
Ribeirão Preto



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

ÁLVARO FLORES

- Profissional com mais de 30 anos de experiência na área. Engenheiro e Mestre em Engenharia Química pela UFRGS e Pós-Graduado em Marketing pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Realizando MBA em Neurobusiness pela Famaqui.
- Diretor da Efetiva Planejamento e Gestão em Marketing, empresa que atua há 18 anos no mercado. Desenvolve trabalhos de consultoria e assessoria nas áreas de planejamento, gestão mercadológica e análise e inteligência de mercado e pesquisa de mercado em indústrias, empresas prestadoras de serviços e entidades.

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Consultor Técnico da Associação das Indústrias de Componentes para calçados artefatos: Realização de estudo de quantificação da produção da cadeia calçadista entre os anos de 2002 e 2018.
- Consultor Sênior do SEBRAE-RS no período de 2004 a 2015 atuando nas áreas de Gestão Estratégica e Gestão Mercadológica.
- Assessor de Marketing do GRUPO MK, desde 1997.
- Coordenador do Programa de Certificação de Sustentabilidade do Couro Brasileiro do Centro das Indústrias de Curtumes do Brasil (CICB), desde 2012.
- Professor de graduação e pós-graduação nas disciplinas de Pesquisa Mercadológica, Marketing Corporativo e Relações Organizacionais.

2

IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA

BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Nalgia Martins: sócia-administradora (Especialista em Marketing e Pesquisa de Mercado)

- Empresa formada por profissionais especializados com 18 anos de experiência em pesquisa, planejamento e gestão de projetos estratégicos com atuação nas esferas: corporativa, institucional e pública.
- Atuação 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;
 - Pesquisa de Gestão e Posicionamento de marcas;
 - Análise de inteligência de mercado;
 - Pesquisa de audiência;
 - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
 - Pesquisa de análise de participação de mercado;
- Além da pesquisa, a empresa também tem atuação na área de Consultoria e Auditoria em pesquisa;

3

ANÁLISE DA AUDITORIA



INTRODUÇÃO

A auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários – Unimed Ribeirão Preto, 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 300 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 RIBEIRÃO PRETO-SP;
- 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.
- 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.
- 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** 300 entrevistas, mantendo uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas as 300 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa.

Foram comparados todos os dados de perfil confirmados pelos entrevistadores, incluindo os utilizados para a definição das cotas amostrais: Gênero, Idade (Faixa de Idade), Cidade, Tipo de Plano, Perfil do usuário.



FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve 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 e cidade de residência, que os entrevistadores utilizaram as informações fornecidas pelo mailing e, 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. Nas situações de conferências das variáveis de perfil foi identificado que, no geral, os dados estavam corretos.

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 do IDSS. Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

Afim 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:

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



FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 10 questões da pesquisa IDSS e a amostra de 300 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 3000 respostas como base.

Sendo assim, temos que:

$$\{(2996)/(3000) \times 100\} = \mathbf{99,86\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,86% 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:

$$\{(1489)/(1500) \times 100\} = \mathbf{99,26\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,26% 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 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, entre outros.

Em relação ao perfil, se deve também ao fato de terem ocorrido atualizações, principalmente em relação a idade (entrevistados com data de nascimento próxima a data que antecedeu a coleta) e cidade de residência dos mesmos.

Devido ao baixo número de ocorrências podemos afirmar que a empresa responsável pela pesquisa adotou um controle de qualidade rigoroso, minimizando esses problemas comuns ao processo de coleta, confirmando 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 quatro 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
Sexo			
Masculino	46,67%	46,67%	0,00%
Feminino	53,33%	53,33%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,0%	
Faixa Etária			
	Média= 43 anos	Média = 43 anos	
De 18 a 29 anos	20,67%	20,67%	0,00%
De 30 a 39 anos	27,33%	27,33%	0,00%
De 40 a 49 anos	20,17%	20,17%	0,00%
De 50 a 59 anos	14,83%	14,83%	0,00%
60 anos ou mais	17,00%	17,00%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Pessoa Física	28,50%	28,50%	0,00%
Pessoa Jurídica	71,50%	71,50%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de usuário			
Titular	69,17%	69,17%	0,00%
Dependente	30,83%	30,83%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO - CONTINUAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
Cidade que reside			
Ribeirão Preto	71,33%	71,33%	0,00%
Sertãozinho	8,00%	8,00%	0,00%
Cravinhos	1,50%	1,50%	0,00%
Jardinópolis	1,33%	1,33%	0,00%
Serrana	1,17%	1,17%	0,00%
Dumont	1,00%	1,00%	0,00%
Bonfim Paulista	0,83%	0,83%	0,00%
Outros	14,83%	14,83%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de Manifestação			
Com manifestação	14,17%	14,17%	0,00%
Sem manifestação	85,83%	85,83%	0,00%
Base (400 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – IDSS

Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
1. Nos últimos 12 meses, com que frequência que conseguiu ter cuidados de saúde (consultas e exames) por meio do seu plano de saúde quando necessitou:			
Sempre	66,17%	66,17%	0,00%
A maioria das vezes	14,83%	14,83%	0,00%
Às vezes	11,33%	11,33%	0,00%
Nunca	0,83%	0,83%	0,00%
Não se aplica / não utilizou	6,83%	6,83%	0,00%
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, (urgência e emergência) , com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?			
Sempre	52,83%	52,83%	0,00%
A maioria das vezes	7,67%	7,67%	0,00%
Às vezes	7,67%	7,67%	0,00%
Nunca	0,17%	0,17%	0,00%
Não se aplica / não utilizou	31,67%	31,67%	0,00%
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?			
Sim	8,33%	8,33%	0,00%
Não	91,67%	91,67%	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	42,67%	42,67%	0,00%
Bom	41,00%	41,00%	0,00%
Regular	9,67%	9,67%	0,00%
Ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Não se aplica	5,17%	5,17%	0,00%
5. Como você 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: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?			
Muito Bom	25,67%	25,67%	0,00%
Bom	42,17%	42,17%	0,00%
Regular	11,00%	11,00%	0,00%
Ruim	3,00%	3,00%	0,00%
Muito Ruim	1,50%	1,50%	0,00%
Não se aplica	16,67%	16,67%	0,00%

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – IDSS - CONTINUAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou o seu plano de saúde (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?			
Muito Bom	22,83%	22,83%	0,00%
Bom	32,50%	32,50%	0,00%
Regular	8,50%	8,50%	0,00%
Ruim	1,50%	1,50%	0,00%
Muito Ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Não se aplica	34,00%	34,00%	0,00%
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?			
Sim	9,00%	9,00%	0,00%
Não	4,67%	4,67%	0,00%
Não se aplica	86,33%	86,33%	0,00%
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?			
Muito Bom	16,50%	16,50%	0,00%
Bom	34,83%	34,83%	0,00%
Regular	6,17%	6,17%	0,00%
Ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Muito Ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Não sei	40,83%	40,83%	0,00%
9. Como você avalia o seu plano de saúde?			
Muito Bom	38,17%	38,17%	0,00%
Bom	50,00%	50,00%	0,00%
Regular	9,83%	9,83%	0,00%
Ruim	1,50%	1,50%	0,00%
Muito Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?			
Definitivamente recomendaria	11,83%	11,83%	0,00%
Recomendaria	72,67%	72,67%	0,00%
Recomendaria com ressalvas	12,33%	12,33%	0,00%
Não recomendaria	3,17%	3,17%	0,00%



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 da empresa.

Visto que não foram encontradas diferenças entre os resultados, afirma-se 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, 300 entrevistas das 600 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.

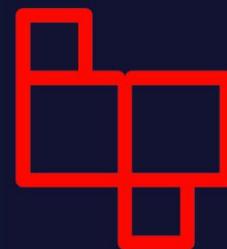


CONCLUSÃO

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 99,86% de consistência, considerado Muito Bom para a referida pesquisa e 99,26% nas questões de perfil; 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 IDSS de Satisfação de Beneficiários UNIMED RIBEIRÃO PRETO (2019/ano base 2018), foi realizada de forma correta, cumpriu todas as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência 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