

# AUDITORIA DA PESQUISA IDSS - SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS PARECER

Abril/2018



**Unimed**   
Ribeirão Preto

# SUMÁRIO

<b>1 IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>2 IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA.....</b>	<b>5</b>
<b>3 ANÁLISE DA AUDITORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>4 CONCLUSÃO DA AUDITORIA.....</b>	<b>20</b>

# 1

## **IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE**

• Profissional formado na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), em Ciências Sociais, com atuação de 10 anos na área de Pesquisa, tanto de mercado como acadêmica;

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Bolsista de iniciação científica – CNPQ (2008).
- Analista de Pesquisa de mercado nas empresas Investigare Comunicação e Pesquisa (2008 – 2012) e Instituto Methodus (2012 – 2015) exercendo funções de análise e coordenação de projetos;
- Consultoria para o Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas (PNUD) em Brasília (2012) e consultor no projeto implementação do *Observatório da Segurança Cidadã de Novo Hamburgo (2015 – 2016)*;
- Atualmente é Diretor de Pesquisa na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa.

## OUTRAS EXPERIÊNCIAS NA ÁREA

- Palestrante no curso de Administração e Tecnólogo em Gestão Comercial da Faculdade Estácio RS FARGS, com o tema “**Pesquisa de Mercado na Prática**”, na data de 03/11/2014.
- Coordenador do curso “**O papel do Observatório da Segurança Cidadã para a Gestão da Informação**”, realizado em 23/02/2016.
- Coordenador do “**1º seminário do Observatório da Segurança Cidadã de Novo Hamburgo**” realizado em 09/06/2016.
- Palestrante no “Cursos de Formação com Gestores Municipais – Observatório da Segurança Cidadã – Novo Hamburgo/RS”.

2

**IDENTIFICAÇÃO  
DE PESSOA  
JURÍDICA**

A Bureau de Projetos e Pesquisa é uma empresa de Pesquisa, localizada na cidade de Novo Hamburgo.

Nasceu da iniciativa de profissionais com mais de 20 anos de experiência em pesquisa, planejamento e gestão de projetos estratégicos com atuação nas esferas de gestão empresarial, institucional e gestão 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;
- Pesquisa de Branding/Gestão e Posicionamento de marcas;
- Análise de inteligência de mercado;
- Pesquisa de audiência;
- Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
- Desk research;
- 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 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). 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 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;
- Os beneficiários foram informados que as questões eram referente ao questionário do IDSS;
- 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 correta, com educação, atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo observando-se que estavam bem orientadas quanto aos procedimentos de aplicação da mesma, mantendo o script previamente estabelecido para a realização da abordagem e aplicação da pesquisa.
- 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 assim 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, inclusive os utilizados para a definição das cotas amostrais.



## FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve nenhuma divergência nas respostas relativas às variáveis Gênero, Faixa Etária e Manifestação. Entretanto, observou-se que algumas entrevistadoras não confirmaram os dados de Perfil (Titular ou Outros) e de Tipo de Plano (Pessoa Jurídica ou Pessoa Física).

É importante ressaltar que em todos os casos em que se procedeu a confirmação o dado informado na gravação estava de acordo com o presente no banco de dados da pesquisa, o que comprova que a ausência desses dados não afetou o procedimento de avaliação da fidedignidade dos beneficiários.

Diante disso, com base na avaliação realizada pela Auditoria, identificou-se que os dados observados atingiram **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:

$$\{(2976)/(3000) \times 100\} = \mathbf{99,20\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,20% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é muito pequeno, sendo seu impacto nos resultados apresentados irrelevantes. Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas**.

Quanto aos erros percebidos, verifica-se que se tratam de pequenas falhas humanas. Esse tipo de problema é comum, e pode ocorrer devido a diversos fatores (erros de digitação, interferência ou ligações com volumes baixos, etc.). Devido ao baixo número de ocorrências dessas falhas 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 três tabelas comparativas, com os resultados obtidos pela empresa de coleta, os resultados gerados para conferência da auditoria e 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
<b>Sexo</b>			
Masculino	45,00%	45,00%	0,00%
Feminino	55,00%	55,00%	0,00%
<b>Base</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Faixa Etária</b>	<b>Média= 44</b>	<b>Média = 44,17</b>	
18-29	20,50%	20,50%	0,00%
30-39	26,50%	26,50%	0,00%
40-49	18,33%	18,33%	0,00%
50-59	14,83%	14,83%	0,00%
60+	19,83%	19,83%	0,00%
<b>Base</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Perfil</b>			
Titular	66,67%	66,67%	0,00%
Outros	33,33%	33,33%	0,00%
<b>Base</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Tipo de plano</b>			
Jurídica	65,83%	65,83%	0,00%
Física	34,17%	34,17%	0,00%
<b>Base</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Manifestação</b>			
Sim	15,00%	15,00%	0,00%
Não	85,00%	85,00%	0,00%
<b>Base</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	



# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES – IDSS			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
1. Frequência que conseguiu cuidados de saúde:			
Nunca	0,17%	0,17%	0,00%
Às vezes	13,50%	13,50%	0,00%
A maioria das vezes	16,83%	16,83%	0,00%
Sempre	62,00%	62,00%	0,00%
Não se aplica / não utilizou	7,50%	7,50%	0,00%
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?			
Nunca	1,00%	1,00%	0,00%
Às vezes	9,00%	9,00%	0,00%
A maioria das vezes	16,83%	16,83%	0,00%
Sempre	50,83%	50,83%	0,00%
Não se aplica / não utilizou	22,33%	22,33%	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? (RU)			
Sim	7,67%	7,67%	0,00%
Não	92,33%	92,33%	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 Ruim	0,83%	0,83%	0,00%
Ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Regular	8,33%	8,33%	0,00%
Bom	50,83%	50,83%	0,00%
Muito Bom	33,33%	33,33%	0,00%
Não se aplica	6,00%	6,00%	0,00%
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 Ruim	1,17%	1,17%	0,00%
Ruim	2,33%	2,33%	0,00%
Regular	11,83%	11,83%	0,00%
Bom	46,67%	46,67%	0,00%
Muito Bom	24,00%	24,00%	0,00%
Não sei	14,00%	14,00%	0,00%



# 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 Ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Ruim	0,83%	0,83%	0,00%
Regular	7,17%	7,17%	0,00%
Bom	31,83%	31,83%	0,00%
Muito Bom	19,83%	19,83%	0,00%
Não se aplica	39,67%	39,67%	0,00%
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?			
Sim	6,00%	6,00%	0,00%
Não	2,50%	2,50%	0,00%
Não se aplica	91,50%	91,50%	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 Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Ruim	0,50%	0,50%	0,00%
Regular	7,50%	7,50%	0,00%
Bom	37,50%	37,50%	0,00%
Muito Bom	15,17%	15,17%	0,00%
Não sei	38,83%	38,83%	0,00%
9. Qual conceito você usaria para qualificar o seu plano?			
Muito Ruim	0,83%	0,83%	0,00%
Ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Regular	10,67%	10,67%	0,00%
Bom	55,67%	55,67%	0,00%
Muito Bom	32,17%	32,17%	0,00%
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?			
Nunca recomendaria	1,67%	1,67%	0,00%
Recomendaria com ressalvas	14,67%	14,67%	0,00%
Recomendaria	75,67%	75,67%	0,00%
Definitivamente recomendaria	8,00%	8,00%	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.

Sendo assim, como não foram encontradas nenhuma inconsistência em relação aos resultados do relatório (nem em relação aos arredondamentos) 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 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 99,20% 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 *sphinx*) pela empresa auditora.

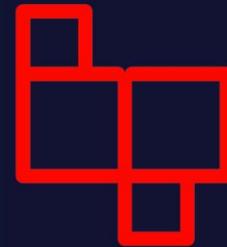
Entretanto, é necessário fazer a ressalva de que em se tratando dos dados dos beneficiários selecionados para a entrevista, identificou-se que algumas entrevistadoras não confirmaram as variáveis de Perfil (Titular ou Outros) e de Tipo de Plano (Pessoa Jurídica ou Pessoa Física). Contudo, esse fato não prejudicou a avaliação realizada atingindo **o quesito de fidedignidade dos beneficiários selecionados.**



## CONCLUSÃO

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. Como já comentado nesse Parecer, as ressalvas referentes ao **quesito de fidedignidade dos dados dos beneficiários** não se deram a partir de divergências de resultados, mas sim de ausência dos mesmos. Esse fato não pode ser compreendido como uma tentativa de fraude ou direcionado por má fé.

Conclui-se que: **a Pesquisa de IDSS de Satisfação de Beneficiários Unimed – Ribeirão Preto, foi realizada de forma correta, cumpriu todas as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados, apenas ausência de alguns, e que não houve nenhum indício de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.**



**BUREAU  
DE PROJETOS  
E PESQUISA**

Planejamento e desenvolvimento  
de pesquisa e projetos estratégicos

[www.bureaudeprojetos.com.br](http://www.bureaudeprojetos.com.br)

[bureau@bureaudeprojetos.com.br](mailto:bureau@bureaudeprojetos.com.br)

Fone: (51) 3239.1222