

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS



AUDITORIA – PARECER
Abril / 2021

SUMÁRIO



1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE.....	3
2. IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA.....	5
3. ANÁLISE DA AUDITORIA.....	7
4. CONCLUSÃO DA AUDITORIA.....	22



BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA

Unimed 
Ribeirão Preto



1



IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

NALGIA MARTINS

(CPF 437882890-15)

- 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.

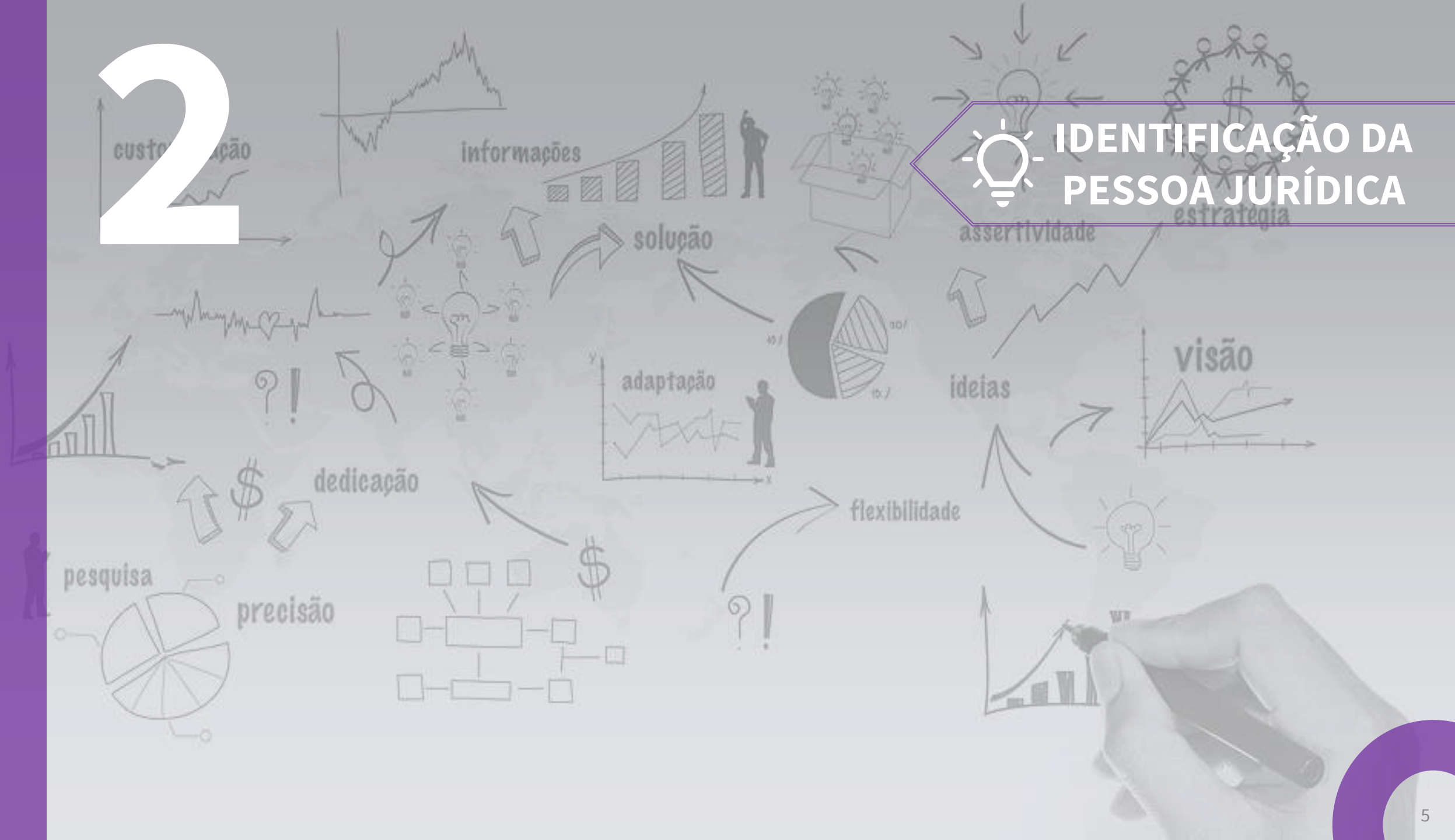
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- 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 PROJÉTOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

Registro no Conselho Regional de Estatística: (Conre-4) N° 8538

Estatística Responsável: Roselaine Batista: Registro (Conre-4) 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 300 respondentes, correspondente a 50% da amostra), como também conferidas as informações técnicas referente ao planejamento da pesquisa. Buscando verificar se o que foi planejado estava em conformidade com o executado. Observou-se os seguintes itens:

- As Bases técnicas mínimas, definidas no documento da ANS, foram atendidas na etapa de planejamento da pesquisa descritas no relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica;
- A Pesquisa foi realizada dentro do período considerado como ano-base de avaliação do IDSS, estabelecido pela ANS;
- 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;
- 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



- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa, fornecendo seu consentimento explícito, como também não foi utilizado nenhum tipo de incentivo e/ou recurso como brindes aos beneficiários contatados;
 - 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 RIBEIRÃO PRETO;
 - Os beneficiários foram informados que seriam aplicadas questões referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;
 - Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem dentre as opções apresentadas. Observou-se que o script estabelecido para a aplicação do questionário foi seguido pelos entrevistadores.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecidas 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 integralmente 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: 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 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 e cidade, 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 e foram devidamente atualizadas.

- 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 composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando em um **Índice de fidedignidade***, representado pela fórmula:

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

**valor mínimo definido: 90%*

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: $\{(2997)/(3000) \times 100\} = \mathbf{99,90\%}$.

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,90% 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: $\{(1497)/(1500) \times 100\} = \mathbf{99,80\%}$.

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,80% 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
Gênero			
Masculino	45,50%	45,50%	0,00%
Feminino	54,50%	54,50%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Faixa Etária			
De 18 a 24	11,00%	11,00%	0,00%
De 25 a 34	22,67%	22,67%	0,00%
De 35 a 49	33,17%	33,17%	0,00%
De 50 a 65	24,33%	24,33%	0,01%
Mais de 65	8,83%	8,83%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Tipo de plano			
Jurídico	68,83%	68,83%	0,00%
Físico	31,17%	31,17%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	
Perfil			
Titular	32,17%	32,17%	0,00%
Dependente	67,83%	67,83%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
Cidade			
Ribeirão Preto	68,83%	68,83%	0,00%
Sertãozinho	5,33%	5,33%	0,00%
Cravinhos	3,17%	3,17%	0,00%
Serrana	3,00%	3,00%	0,00%
Jardinópolis	2,17%	2,17%	0,00%
Bonfim Paulista	2,00%	2,00%	0,00%
Brodowski	1,17%	1,17%	0,00%
Pontal	1,17%	1,17%	0,00%
Batatais	1,00%	1,00%	0,00%
São Simão	1,00%	1,00%	0,00%
Outras cidades	11,17%	11,17%	0,00%
Base (600 Beneficiários)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr. (a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?			
Sempre	62,83%	62,83%	0,00%
A maioria das vezes	11,83%	11,83%	0,00%
Às vezes	14,67%	14,67%	0,00%
Nunca	0,83%	0,83%	0,00%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	8,83%	8,83%	0,00%
Não sei/Não lembro	1,00%	1,00%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?			
Sempre	50,50%	50,50%	0,00%
A maioria das vezes	7,17%	7,17%	0,00%
Às vezes	4,83%	4,83%	0,00%
Nunca	1,00%	1,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	33,67%	33,67%	0,00%
Não sei/Não lembro	2,83%	2,83%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) 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	8,00%	8,00%	0,00%
Não	76,67%	76,67%	0,00%
Não sei/Não lembro	15,33%	15,33%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS			
Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?			
Muito Bom	41,83%	41,83%	0,00%
Bom	40,00%	40,00%	0,00%
Regular	7,00%	7,00%	0,00%
Ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Muito ruim	1,67%	1,67%	0,00%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	6,83%	6,83%	0,00%
Não sei/Não lembro	1,67%	1,67%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	
5. Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?			
Muito Bom	26,00%	26,00%	0,00%
Bom	41,33%	41,33%	0,00%
Regular	13,83%	13,83%	0,00%
Ruim	3,67%	3,67%	0,00%
Muito ruim	2,33%	2,33%	0,00%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços pelo meu plano de saúde	10,67%	10,67%	0,00%
Não sei/Não lembro	2,17%	2,17%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,0%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS

Empresa de coleta		Auditoria	Diferença
6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?			
Muito Bom	25,17%	25,17%	0,00%
Bom	38,83%	38,83%	0,00%
Regular	12,33%	12,33%	0,00%
Ruim	1,33%	1,33%	0,00%
Muito ruim	1,67%	1,67%	0,00%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	16,83%	16,83%	0,00%
Não sei/Não lembro	3,83%	3,83%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,00%	
7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?			
Sim	14,33%	14,33%	0,00%
Não	4,67%	4,67%	0,00%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	78,17%	78,17%	0,00%
Não sei/Não lembro	2,83%	2,83%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,00%	
8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?			
Muito Bom	7,83%	7,83%	0,00%
Bom	20,17%	20,17%	0,00%
Regular	8,00%	8,00%	0,00%
Ruim	1,67%	1,67%	0,00%
Muito ruim	0,67%	0,67%	0,00%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	46,50%	46,50%	0,00%
Não sei/Não lembro	15,17%	15,17%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,00%	

FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

QUESTÕES - IDSS /Questões adicionais

Empresa de coleta

Auditoria

Diferença

9. Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Muito Bom	39,50%	39,50%	0,00%
Bom	48,17%	48,17%	0,00%
Regular	7,83%	7,83%	0,00%
Ruim	1,17%	1,17%	0,00%
Muito ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Não sei/Não tenho como avaliar	2,33%	2,33%	0,00%
Base (600 entrevistas)	100,00%	100,00%	

10. O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente Recomendaria	9,67%	9,67%	0,00%
Recomendaria	71,83%	71,83%	0,00%
Indiferente	1,67%	1,67%	0,00%
Recomendaria com Ressalvas	12,00%	12,00%	0,00%
Não Recomendaria	2,83%	2,83%	0,00%
Não sei/Não tenho como avaliar	2,00%	2,00%	0,00%
Base (600 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.

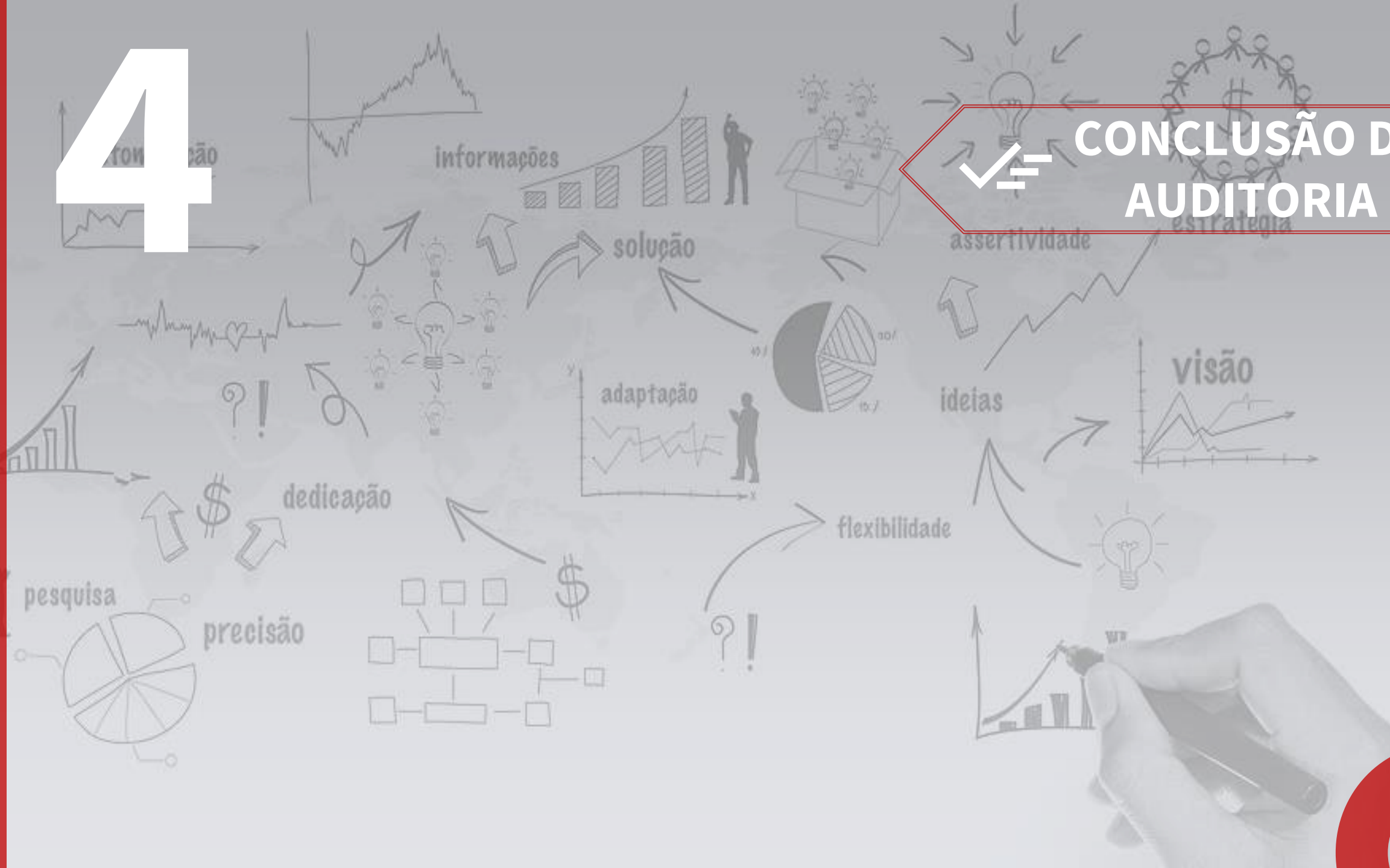
Observa-se, ainda, que não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório, nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software utilizado.

- 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, 300 entrevistas das 600 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 99,90% 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 RIBEIRÃO PRETO-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.**



www.bureauprojetos.com.br
bureau@bureauprojetos.com.br
Fone: (51) 3239.1222
Novo Hamburgo-RS

Pesquisa e Inteligência de Mercado