

AUDITORIA DA PESQUISA IDSS - SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS PARECER

Abril/2018



Unimed 
Nordeste Paulista

SUMÁRIO

1 IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE.....	3
2 IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA.....	5
3 ANÁLISE DA AUDITORIA.....	7
4 CONCLUSÃO DA AUDITORIA.....	19

1

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

AUGUSTO JAEGER

- 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 200 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 FEDERAÇÃO NORDESTE PAULISTA;
- 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** 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.



FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve nenhuma divergência nas respostas relativas à variável Faixa Etária. Entretanto, ocorreram algumas divergências na variável Gênero, sendo esse um número mínimo, não afetando a fidedignidade dos beneficiários.

Além disso, observou-se que algumas entrevistadoras não confirmaram os dados de Perfil (Titular ou Outros). É importante ressaltar que em todos os casos em que se procedeu essa 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 não foi identificada nenhuma resposta inconsistente, sendo a aplicação da pesquisa executada sem erros. Dessa forma, já que o banco de dados é 100% consistente, dispensa-se a necessidade do cálculo do **Índice de Fidedignidade**.

Afirma-se, portanto, que como não foi encontrado nenhum erro em relação às respostas dos entrevistados, foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas**, com excelência por parte da empresa responsável pela coleta de dados.



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
Sexo			
Masculino	56,25%	56,25%	0,00%
Feminino	43,75%	43,75%	0,00%
Base	100,00%	100,00%	
Faixa Etária	Média= 38	Média = 37,96	
18-29	29,50%	29,50%	0,00%
30-39	31,25%	31,25%	0,00%
40-49	21,25%	21,25%	0,00%
50-59	12,25%	12,25%	0,00%
60+	5,75%	5,75%	0,00%
Base	100,00%	100,00%	
Perfil			
Titular	61,25%	61,25%	0,00%
Outros	38,75%	38,75%	0,00%
Base	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	0,25%	0,25%	0,00%
Às vezes	12,00%	12,00%	0,00%
A maioria das vezes	8,25%	8,25%	0,00%
Sempre	54,75%	54,75%	0,00%
Não se aplica / não utilizou	24,75%	24,75%	0,00%
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?			
Nunca	0,75%	0,75%	0,00%
Às vezes	8,25%	8,25%	0,00%
A maioria das vezes	9,50%	9,50%	0,00%
Sempre	36,50%	36,50%	0,00%
Não se aplica / não utilizou	45,00%	45,00%	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	3,25%	3,25%	0,00%
Não	96,75%	96,75%	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 Ruim	0,25%	0,25%	0,00%
Ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Regular	8,50%	8,50%	0,00%
Bom	42,50%	42,50%	0,00%
Muito Bom	27,75%	27,75%	0,00%
Não se aplica	20,00%	20,00%	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	0,25%	0,25%	0,00%
Ruim	3,25%	3,25%	0,00%
Regular	8,50%	8,50%	0,00%
Bom	38,25%	38,25%	0,00%
Muito Bom	16,25%	16,25%	0,00%
Não sei	33,50%	33,50%	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	0,25%	0,25%	0,00%
Ruim	1,00%	1,00%	0,00%
Regular	7,00%	7,00%	0,00%
Bom	30,50%	30,50%	0,00%
Muito Bom	14,25%	14,25%	0,00%
Não se aplica	47,00%	47,00%	0,00%
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?			
Sim	10,25%	10,25%	0,00%
Não	2,50%	2,50%	0,00%
Não se aplica	87,25%	87,25%	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	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	1,50%	1,50%	0,00%
Regular	7,00%	7,00%	0,00%
Bom	41,75%	41,75%	0,00%
Muito Bom	15,50%	15,50%	0,00%
Não sei	34,25%	34,25%	0,00%
9. Qual conceito você usaria para qualificar o seu plano?			
Muito Ruim	3,00%	3,00%	0,00%
Ruim	4,25%	4,25%	0,00%
Regular	22,75%	22,75%	0,00%
Bom	43,25%	43,25%	0,00%
Muito Bom	26,75%	26,75%	0,00%
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?			
Nunca recomendaria	10,00%	10,00%	0,00%
Recomendaria com ressalvas	6,75%	6,75%	0,00%
Recomendaria	77,25%	77,25%	0,00%
Definitivamente recomendaria	6,00%	6,00%	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, 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.



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 não apresentaram nenhuma inconsistência, estando 100% delas corretas, demonstrando a excelência com que a empresa responsável pela coleta realizou a pesquisa; 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.

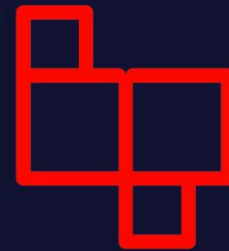
Entretanto, é necessário fazer a ressalva de que em se tratando dos dados dos beneficiários selecionados para a entrevista, identificou-se que na variável Gênero houveram algumas inconsistências, além disso algumas entrevistadoras não confirmaram a variável de Perfil (Titular ou Outros). Contudo, essas ocorrências não prejudicaram 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** na variável Gênero teve baixo número de ocorrências. Já as observações feitas em relação à variável Perfil 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 Federação Nordeste Paulista**, 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.bureauprojetos.com.br

bureau@bureauprojetos.com.br

Fone: (51) 3239.1222