

# AUDITORIA RELATÓRIO TÉCNICO

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS



Abril/2020

# Sumário

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



# 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 <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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 (ano base 2019), realizada pela UNIMED VALE DO CAÍ.



## DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

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

- 1) **Definição da amostra:** 40% de entrevistas para checagem, de um total de **227** respondentes, totalizando **90** unidades para verificação;
- 2) **Seleção da amostra:** A amostra foi definida de forma **aleatória**, por meio de checagem realizada por telefone, 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 realizada conferência de 20% das respostas dos entrevistados contatados, ou seja, 2 (duas) das 10 questões do questionário do IDSS e 8 (oito) das 43 questões (usadas como referência) da RN277.

4) **Fidedignidade do relatório da pesquisa:** Nesta etapa o banco de dados em Excel fornecido pela empresa responsável pela coleta 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 dados apresentados na Pesquisa foram utilizados como critério para a conferência de perfil dos entrevistados. As seguintes variáveis de controle foram utilizadas:

- Nome do beneficiário;
- Gênero (masculino e feminino);
- Idade: Faixa Etária (18-24/25-34/35-44/45-54/55 ou mais);
- Escolaridade;
- Cidade (Montenegro; São Sebastião do Caí; Brochier; Harmonia; Bom Princípio; Feliz)

O mesmo método utilizado para verificar a Fidedignidade dos dados foi adotado para a conferência da Fidedignidade dos beneficiários selecionados, sendo checadas as 3 (três) variáveis de perfil.



## CHECAGEM DAS ENTREVISTAS

- Seguindo as etapas supracitadas e os objetivos traçados para auditoria, foi realizada a checagem por contato telefônico, sendo obtido um percentual de 40,53% das entrevistas da amostra de 227 entrevistas, totalizando 92 entrevistas para verificação. Buscou-se conferir as informações presentes na base de dados da pesquisa, verificando a existência, ou não, de inconsistências nas questões e no perfil dos participantes, determinando a fidedignidade dos dados e presença de fraudes na mesma. As conclusões da Auditoria encontram-se no Parecer elaborado pela empresa Auditora.
- Participaram dessa etapa, o responsável técnico pela Auditoria e responsável pela coordenação do trabalho da Empresa Auditora e pesquisadores treinados para a realização da checagem.

3

# ANEXO I

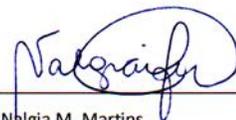
## DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO



### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSES

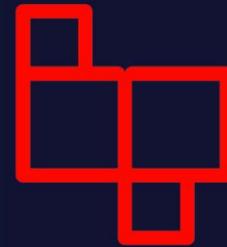
Eu NALGIA MARA MARTINS, sócia administradora, coordenadora técnica da empresa BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA – inscrita no CNPJ 26.254.171-0001/30 - declaro a inexistência de qualquer um dos vínculos listados abaixo:

- 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 à 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, abril de 2020.



**BUREAU  
DE PROJETOS  
E PESQUISA**

Planejamento e desenvolvimento  
de pesquisa e projetos estratégicos

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

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

Fone: (51) 3239.1222