

# AUDITORIA - PARECER PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS



Abril/2020

# 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>19</b>





# 1

## IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

## NALGIA MARTINS

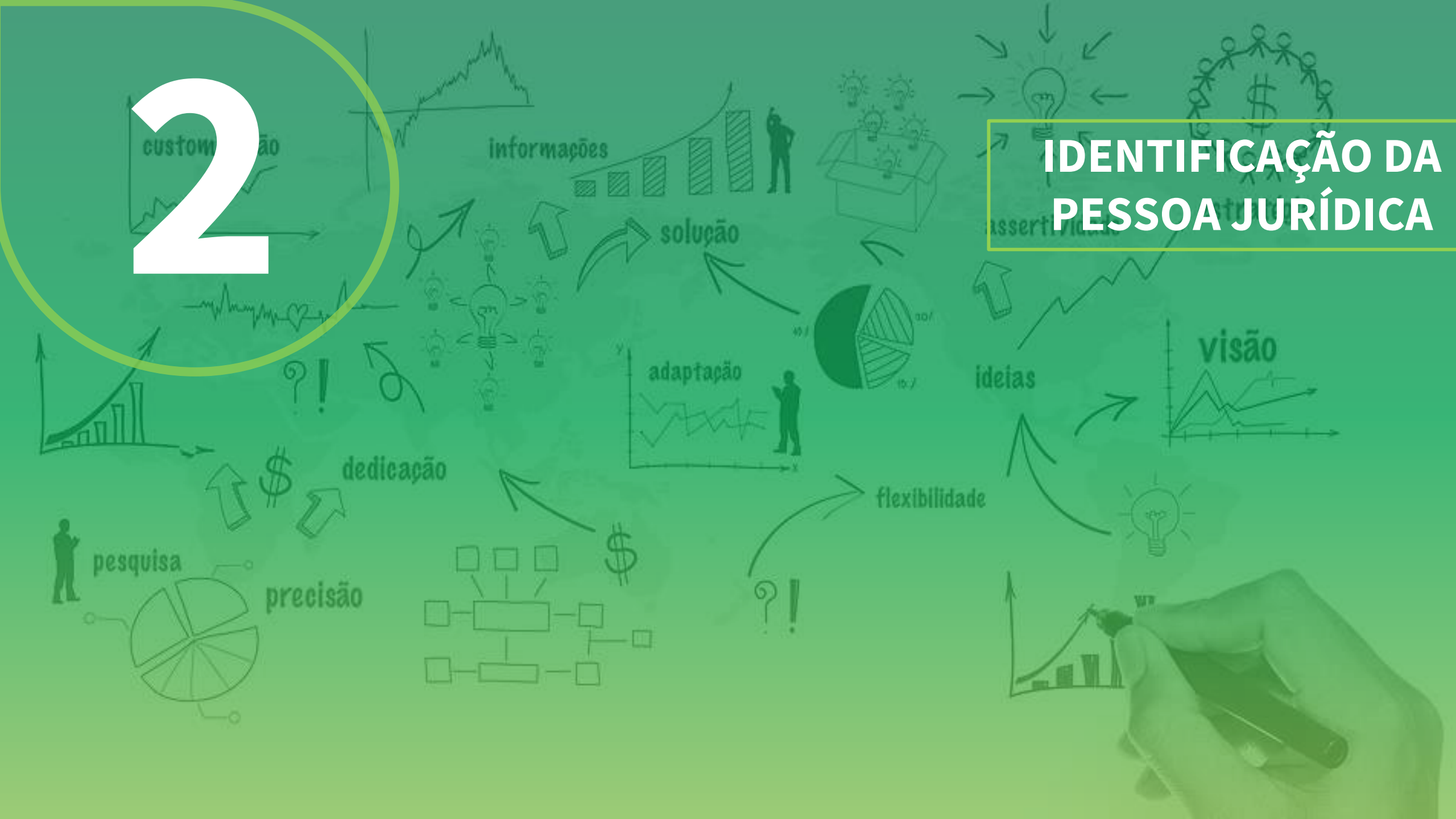
- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e MBA em Inteligência de Mercado pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – IBRAMERC-LIVE UNIVERSITY/SP.
- Diretora da Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda. Desenvolve trabalhos de consultoria, projetos estratégicos de pesquisa, análise de dados, projetos de inteligência de mercado, pesquisa de mercado e opinião em empresas, instituições públicas e privadas.

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Diretora e Coordenadora técnica na empresa Bureau de Projetos e Pesquisa responsável pela Coordenação de Pesquisa e atendimento a clientes, desde 2016.
- Consultora 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, nos anos de 2017 e 2018.

2

# IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA



## BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA LTDA

CNPJ: 26.254.171/0001-30

Insc. Municipal: 1019433

Cidade: Novo Hamburgo-RS

- Empresa formada por profissionais com experiência em pesquisa de mercado e opinião, planejamento e gestão de projetos estratégicos com atuação nas esferas: corporativa, institucional e 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 organizacional;
  - Análise de inteligência de mercado;
  - Pesquisa de audiência;
  - Pesquisa de quantificação de materiais na produção da cadeia industrial;
  - Pesquisas de Satisfação;
  - Pesquisas aplicadas ao cliente;
- Além da pesquisa, a empresa também tem atuação na área de Consultoria 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 Checagem das entrevistas (amostra aleatória de 92 respondentes, correspondente a 40,53% da amostra de 227 entrevistas). Os resultados obtidos através da checagem foram os seguintes:

Status do controle da checagem	Beneficiários	%
Tentativas de contato (não atendeu/celular desligado/Caixa postal/número incorreto)	102	44,94%
Nº de confirmações efetivas	92	40,53%
Respondentes que disseram não lembrar das respostas/Não lembrar de responder a pesquisa	9	3,96%
Respondentes que não foram contatados para checagem	24	10,57%
<b>Total da amostra</b>	<b>227</b>	<b>100,00%</b>

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 espontânea, 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.

# ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- O contato foi realizado por meio de pesquisa presencial (pesquisa face a face), nos domicílios dos usuários e em locais de circulação dos mesmos.
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos;
- Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora UNIMED VALE DO CAÍ;
- Os beneficiários contatados na checagem, em sua maioria, não lembraram sobre a informação de que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, e que poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da mesma;
- Observância ao plano amostral: O plano amostral (amostra por conglomerado) obedeceu os critérios previamente adotados na estratificação da amostra (distribuição por cidade), estabelecido pelo responsável técnico da empresa de pesquisa. Não foi possível observar, através do plano amostral, outros estratos, como também o universo da referida pesquisa.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos, através do planejamento da pesquisa, atenderam os quesitos mínimos no que se refere à **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

# FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, foi realizada checagem dos respondentes, de forma aleatória (40,53% da amostra) totalizando 92 entrevistas, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram checadas, através de contato telefônico, as entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa. Foram comparados os dados de perfil: Nome, Gênero, Faixa de idade, Escolaridade e Cidade . Considera-se, para fins de cálculo, as confirmações efetivas (92 respondentes).

## FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados observou-se que, no geral, os dados de perfil estavam de acordo com o banco de dados fornecido pela empresa. Foram checados 5 (cinco) quesitos de perfil (nome, gênero, idade, escolaridade e cidade), sendo o percentual de consistência encontrado de 97,17%.

Diante disso, identificou-se que, os dados observados, no geral, 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 checagem 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 (dez) questões referente ao questionário IDSS e checadas 20% das respostas, ou seja, 2 questões das 10 questões respondidas pelos 92 entrevistados.

A checagem foi realizada no mês subsequente a realização da pesquisa, por essa razão, alguns entrevistados tiveram mais dificuldade para lembrar suas respostas. Contudo, na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade pequena de respostas inconsistentes. Dentre os 92 entrevistados que confirmaram sua participação e suas respostas, encontrou-se um percentual de 97,28% de consistência em relação à fidedignidade das respostas.

Devido ao baixo número de ocorrências podemos afirmar que foi cumprido 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 mencionadas se encontram a seguir:

# FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
<b>Gênero</b>			
Masculino	30,0%	29,5%	0,5%
Feminino	70,0%	70,5%	-0,5%
<b>Base (227 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Faixa Etária</b>			
Menos de 25 anos	4,0%	4,4%	-0,4%
De 25 a 34 anos	14,0%	14,1%	-0,1%
De 35 a 44 anos	23,0%	22,9%	0,1%
De 45 a 54 anos	20,0%	19,8%	0,2%
De 55 a 64 anos	17,0%	17,1%	-0,1%
65 anos ou mais	22,0%	21,5%	0,5%
<b>Base (227 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Escolaridade</b>			
Ens. Fundamental	53,0%	52,9%	0,1%
Ens. Médio	27,0%	27,4%	-0,4%
Ens. Superior	12,0%	11,9%	0,1%
Pós-graduação	7,0%	6,4%	0,6%
Analfabeto	1,0%	1,4%	-0,4%
<b>Base (227 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta		Levantamento - Auditoria	Diferença
<b>Cidade</b>			
Montenegro	40,0%	40,0%	0,0%
São Sebastião do Cai	21,0%	20,7%	0,3%
Brochier	14,0%	13,7%	0,3%
Harmonia	13,0%	13,3%	-0,3%
Bom Princípio	11,0%	11,0%	0,0%
Feliz	1,0%	1,3%	-0,3%
<b>Base (227 Beneficiários)</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 (Nos últimos 12 meses):			
Nunca	0,9%	0,9%	0,0%
Às vezes	31,0%	30,8%	0,2%
A maioria das vezes	11,0%	11,0%	0,0%
Sempre	57,0%	56,8%	0,2%
Não se aplica	0,4%	0,4%	0,0%
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?			
Nunca	0,9%	0,9%	0,0%
Às vezes	15,0%	15,0%	0,0%
A maioria das vezes	13,0%	13,2%	-0,2%
Sempre	70,0%	69,6%	0,4%
Não se aplica	1,0%	1,3%	-0,3%
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	26,0%	26,0%	0,0%
Não	74,0%	74,0%	0,0%
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	34,0%	33,9%	0,1%
Bom	59,0%	58,5%	0,5%
Regular	4,0%	4,4%	-0,4%
Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Muito Ruim	1,0%	1,3%	-0,3%
Não se aplica	-	-	-
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 Bom	12,0%	12,3%	-0,3%
Bom	63,0%	63,0%	0,0%
Regular	7,0%	7,1%	0,0%
Ruim	2,0%	2,2%	-0,2%
Muito Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Não sei	15,0%	15,0%	0,0%



# 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 Bom	21,0%	20,7%	0,3%
Bom	62,0%	62,1%	-0,1%
Regular	3,0%	3,1%	-0,1%
Ruim	0,9%	0,9%	0,0%
Muito Ruim	1,0%	1,3%	-0,3%
Não se aplica	12,0%	11,9%	0,1%
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?			
Sim	54,0%	53,9%	0,1%
Não	46,0%	46,1%	-0,1%
(Base 52 - Para 175 entrevistados essa questão não se aplicou)			
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 Bom	6,0%	6,2%	-0,2%
Bom	74,0%	74,0%	0,0%
Regular	4,0%	4,0%	0,0%
Ruim	2,0%	2,2%	-0,2%
Muito Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Não se aplica	13,0%	13,2%	-0,2%
9. Como você avalia seu plano de saúde?			
Muito Bom	33,0%	32,6%	0,4%
Bom	62,0%	62,1%	-0,1%
Regular	4,0%	4,0%	0,0%
Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Muito Ruim	0,4%	0,4%	0,0%
Não sei	0,4%	0,4%	0,0%
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?			
Definitivamente recomendaria	19,0%	18,9%	0,1%
Recomendaria	75,0%	74,9%	0,1%
Recomendaria com ressalvas	5,0%	5,3%	-0,3%
Não recomendaria	0,9%	0,9%	0,0%

# 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.

As diferenças encontradas entre os resultados são decorrentes de arredondamentos numéricos, comuns quando se usam softwares de análise diferentes, não tendo significância em relação às informações presentes no relatório.

Sendo assim, como não foram encontradas inconsistências em relação aos resultados do relatório (nem em relação a possíveis arredondamentos efetuados pelo software) afirma-se que os resultados presentes comprovam a **fidedignidade do relatório da pesquisa**.

**4**

## **CONCLUSÃO DA AUDITORIA**

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 40,53% das entrevistas como amostra para a checagem, ou seja, 92 entrevistas das 227 realizadas.

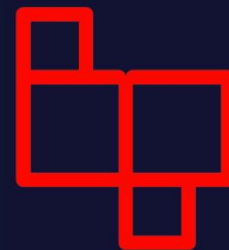
Foram checadas 20% das respostas preenchidas pelos beneficiários respondentes e checados também os dados de perfil (Nome, Gênero, Faixa de idade, Escolaridade, Cidade) fornecidos pelos beneficiários entrevistados.

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.

Nos quatro quesitos avaliados observou-se consistência e fidedignidade nos dados. A pesquisa obedeceu ao planejamento do escopo conforme os critérios estabelecidos pela empresa de coleta; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra checada; as respostas das questões obtiveram um percentual de 97,28% de consistência, considerado 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) pela empresa auditora.

Observa-se, diante desses pontos avaliados, que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra checada.

Conclui-se que: **a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED VALE DO CAÍ – IDSS (ano base 2019), obedeceu os critérios de fidedignidade não sendo encontrada inconsistência significativa nos dados e na sua execução.**



**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