AUDITORIA

RELATÓRIO TÉCNICO - METODOLOGIA

Unimed
Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Março/2021

BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS..... 3

2. METODOLOGIA.....6

3. ANEXO I – Declaração de Inexistência de Vínculo.....12

BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

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 68/2017 e suas alterações[1].

[1] Conforme costa no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar (2020).

OBJETIVOS

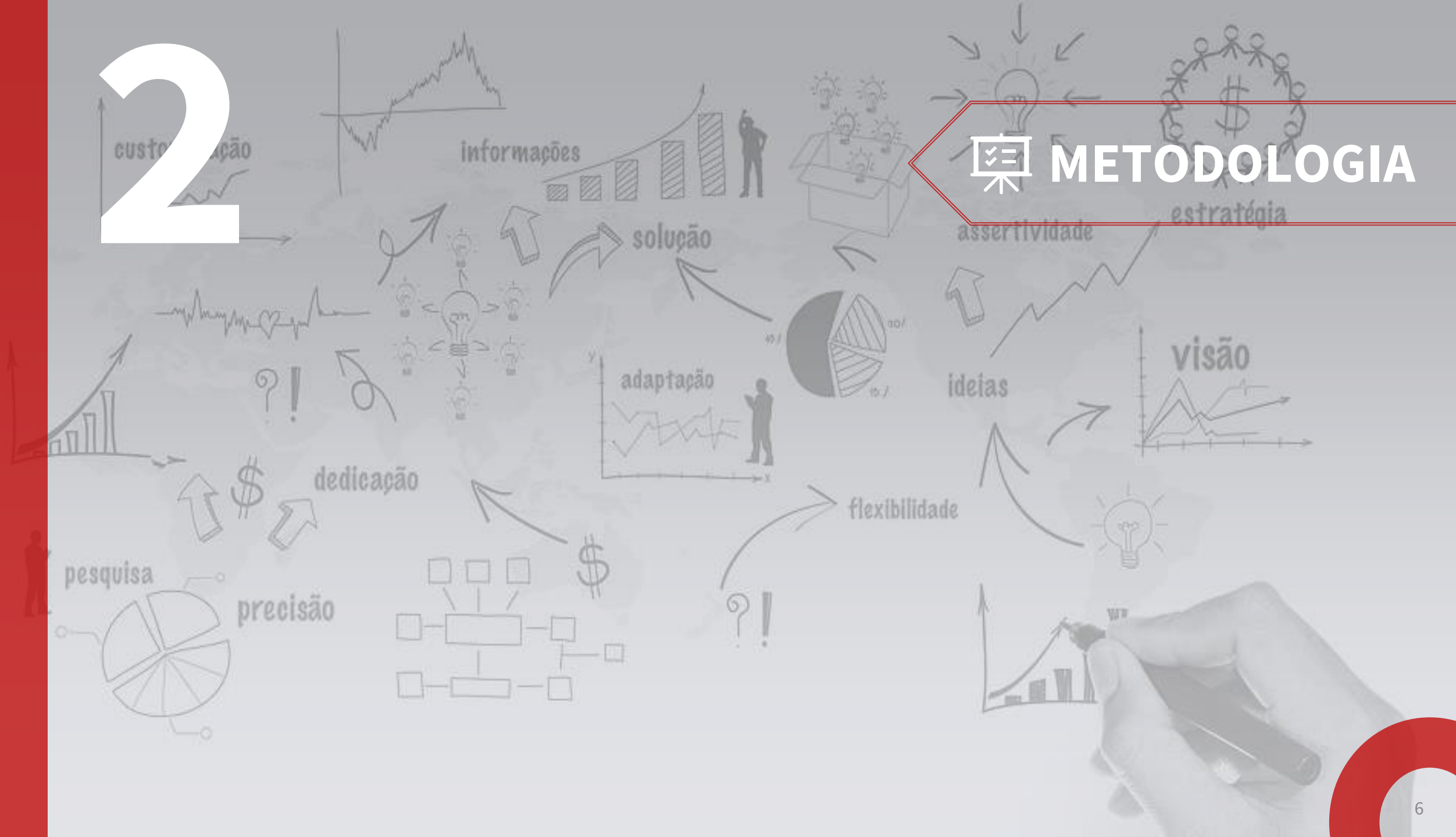
✓ Em consonância com os critérios adotados pelos órgãos de regulamentação da atividade de pesquisa - aqui considerados Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e, em âmbito internacional, a Sociedade Europeia para Pesquisa de Opinião e Mercado (ESOMAR) – o objetivo da auditoria é de comprovar 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

Neste capítulo de Metodologia, encontra-se o caminho técnico adotado pela Auditoria Independente, efetuado na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários Ano-base 2020, realizada pela UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA.

O método científico compreende uma série de passos utilizados para se obter um conhecimento confiável. A pesquisa é um procedimento formal, com método, que requer tratamento científico. É o caminho para se conhecer determinada realidade e descobrir verdades parciais. (GIL, 2019; MARCONI; LAKATOS, 2018).

GIL, A.C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2019. MARCONI, M.A; LAKATOS,E.M. Técnicas de Pesquisa. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2018.

METODOLOGIA

DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

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

1) **Definição da amostra: 50%** de entrevistas escutadas, de um total de **600** respondentes, totalizando **300** unidades para verificação;

2) **Seleção da amostra**: o banco, contendo os dados coletados pela empresa responsável pela pesquisa (Doctor SAC) para a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, foi exportado para o software estatístico e de gestão de dados, de forma integral, com todas as entrevistas válidas. A Definição da amostra foi efetuada através de função específica do software. Retirou-se 300 entrevistas de forma **aleatória** (mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

METODOLOGIA

DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

3) **Mensuração da Fidedignidade dos dados (respostas)**: Para identificar a fidedignidade dos dados, foi criado um índice de mensuração da consistência das respostas dos usuários ouvidos em relação a quantidade total de respostas. Nesse índice, foram consideradas as 10 questões referentes ao questionário ANS/IDSS e, duas questões complementares aplicadas. O índice segue a seguinte fórmula:
{(Qtd de respostas consistentes)/(Qtd de respostas total) X100}= **Índice de fidedignidade**

4) **Fidedignidade do relatório da pesquisa**: Nesta etapa o banco de dados fornecido pela empresa Doctor SAC 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.

METODOLOGIA

DEFINIÇÃO DA AMOSTRA PARA AUDITORIA

5) **Fidedignidade dos beneficiários selecionados**: Os estratos adotados pelo Responsável Técnico da Pesquisa foram utilizados como critério para o sorteio da amostra, mantendo assim a proporcionalidade e, por consequência, a representatividade das estratificações. As seguintes variáveis de controle foram utilizadas nas estratificações :

- Gênero (masculino e feminino);
- Faixa Etária (18-29; 30-39; 40-49; 50-59; 60 ou mais);
- Tipo de plano (Contratação Coletivo Empresarial ou Adesão; Contratação Individual);

- O mesmo método utilizado para verificar a Fidedignidade do relatório da pesquisa foi adotado para a conferência da Fidedignidade dos beneficiários selecionados.

METODOLOGIA

ESCUTA DAS ENTREVISTAS

- Seguindo as etapas supracitadas e os objetivos traçados para auditoria, foram realizadas as escutas dos áudios das entrevistas selecionadas para a amostra. Buscou-se conferir as informações presentes na base de dados da pesquisa, verificando a existência, ou não, de inconsistências em todas as questões e o perfil dos participantes da pesquisa, determinando a fidedignidade dos dados e presença de fraudes na mesma.
- As conclusões da Auditoria encontram-se no documento referente ao *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 do mesmo.

3

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO

BUREAU DE PROJETOS E PESQUISA

DECLARAÇAO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSES

Eu NALGIA MARA MARTINS, CPF 437.882.890-15, 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 a seguir, mantendo assim os requisitos de independência da auditoria:

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) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
e) 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;
f) 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;
g) 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 – CPF 437882890-15
Coordenadora Técnica da Auditoria Independente
Espec. em Inteligência de Mercado
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda
CNPJ 26.254.171/0001-30. Registro no CONRE Nº 8538

BUREAU
DE PROJETOS
E PESQUISA

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

Pesquisa e Inteligência de Mercado