Auditoria Independente - Relatório

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da UNIMED do Vale do São Francisco

Auditores Independentes

Aucir Costa Couto e Jorge Guilherme de Araujo Carvalho

A Auditoria foi realizada com base nos documentos e procedimentos relacionados abaixo, obtidos junto as empresas que participaram do planejamento e da execução da pesquisa.

1) **Empresa responsável pelo planejamento e organização das atividades:** Xartis:

Relatório dos Resultados
Nota Técnica da Pesquisa

2) Empresa coletora dos dados: Plus Marketing

Vista da base de dados;
Relatório de Resultados;
Relatório do processamento da coleta dos dados
Relação das 425 entrevistas efetivamente realizadas;
Das 425 entrevistas gravadas foi selecionada, aleatoriamente, uma amostra, de tamanho 40, para análise dos procedimentos utilizados nas entrevistas e veracidade das respostas, de acordo com os procedimentos recomendados pela ANS.

O DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE da ANS, doravante denominado Documento Técnico da ANS, indica os procedimentos a serem observados pela Auditoria Independente.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da UNIMED, deverá conter a avaliação do auditor em relação à verificação dos seguintes itens:

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

A pesquisa foi realizada de acordo os procedimentos estatísticos definidos pela Consultoria Estatística, a fim de atender os objetivos transcritos a seguir.

i).A pesquisa foi realizada com base no cadastro dos beneficiários da Operadora – UNIMED Vale do São Francisco e de acordo com as normas da Agencia Nacional de Saúde - ANS.

ii) A pesquisa foi realizada de acordo os procedimentos estatísticos definidos pela Consultoria Estatística, onde foi estabelecido o desenho e o tamanho da amostra e a respectiva distribuição dos beneficiários a serem entrevistados de acordo com: os Estados, Municípios, tipologia dos planos, sexo e faixa etária.

iii) Foram observadas as seguintes exigências, em relação aos beneficiários cadastrados, participantes da pesquisa:

a) o titular, do plano, ter idade a partir de 18 anos;
b) a entrevista foi realizada somente com o titular do plano;
c) de acordo com o questionário a avalição de satisfação refere-se ao titular do plano;
d) o telefone do beneficiário deve estar atualizado na base do cadastro da operadora;
e) estar dentro do perfil pré-determinado no plano amostral, e
f) ter pelo menos 12 meses de titularidade do plano.

Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

As entrevistas foram realizadas via telefone, com os entrevistados selecionados com base na população alvo, conforme a base de dados fornecida pela UNIMED Vale do São do Francisco. Cabe ressaltar que este cadastro satisfaz as condições de completo, atualizado e inequívoco, contemplando 'os beneficiários da UNIMED Vale do São Francisco.

Fidedignidade das respostas

As entrevistas selecionadas, de acordo com plano amostral da pesquisa, foram gravadas permitindo verificar a fidedignidade das respostas.

A Auditoria Independente foi realizada após o término da coleta de dados, ou seja, após a realização do total das 425 entrevistas válidas, conforme consta do Relatório de Resultados.

A fidedignidade das respostas foi validada por meio de uma amostra, calculada por esta auditoria, constituída de 40 entrevistas gravadas, selecionadas

aleatoriamente, de acordo as técnicas de amostragem constantes da literatura[1].

Fidedignidade do relatório da pesquisa

O Relatório da Pesquisa ANS – IN N°. 68, apresentado pela XARTIS, denominado RESULTADOS, contempla todos os itens constantes do Documento Técnico, folha 13, Tópico 3.3[2], transcritos abaixo:

a) A identificação do responsável técnico da pesquisa;
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber);
c) Descrição da população amostrada;
d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
e) Taxa de respondentes;
f) Realização e demonstração de analises descritivas para cada quesito do questionário;
g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário; e
h) Conclusões sobre a pesquisa.

Aucir Costa Couto
CONRE 2 (RJ/ES) n°. 4495

Jorge Guilherme de Araujo Carvalho
CONRE 2 (RJ/ES) n°. 3593

[1] Câmara, Lourival. Tecnologia da Amostragem. Rio de Janeiro: ENCE, 1968.
[2] 3.3 Do Relatório Final com os Resultados da Pesquisa

PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da UNIMED do Vale do São Francisco

Auditores Independentes

Aucir Costa Couto e Jorge Guilherme de Araujo Carvalho

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da UNIMED do Vale do São Francisco foi efetivamente realizada dentro das normas estabelecidas pela ANS e a execução seguiu os preceitos dos procedimentos de levantamento estatístico.

Nas gravações constatamos que os pesquisadores enfatizavam que a pesquisa estava dentro das normas e procedimentos estabelecidos pela ANS, com a finalidade de obter a confiança dos beneficiários ativos, titular do plano e maior de 18 anos, da UNIMED do Vale do São Francisco.

Verificamos que a pesquisa está em conformidade com a aderência do escopo do planejamento.

Os beneficiários efetivamente entrevistados estavam de acordo com os objetivos da pesquisa.

Constatamos que as respostas dos entrevistados selecionados foram registradas de forma confiável, conforme observamos na amostra determinada por esta auditoria.

O relatório da pesquisa, denominado Resultados, está de acordo com o desenvolvimento da pesquisa, indicando através de tabelas e gráficos os valores absolutos e percentuais das respostas gravadas das perguntas, constantes do questionário.

Pelo exposto acima, concluímos pela aprovação da pesquisa visto que a mesma cumpriu os requisitos e diretrizes constantes do DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS.

Aucir Costa Couto	Jorge Guilherme de Araujo Carvalho
CONRE 2 (RJ/ES) nº 4495	CONRE 2 (RJ/ES) nº 3593