

Relatório de auditoria independente

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Operadora Unimed São Carlos – 2019/2020

Auditora Independente: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos¹

A auditoria foi realizada com base nos documentos e procedimentos relacionados a seguir, obtidos junto ao Departamento de Informações Estratégicas da Unimed São Carlos que participou do planejamento e da execução da pesquisa de satisfação com os beneficiários de planos de saúde sob sua gestão, conforme preconiza a regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

1. Procedimento Operacional Padrão;
2. Nota Técnica da Pesquisa;
3. Questionário Aplicado;
4. Arquivo Excel Base Pesquisa ANS 2019;
5. Relação das 200 entrevistas válidas e gravadas;
6. Relatório dos Resultados.

¹ Estatística pela UFRJ, registrada no CONRE-2ª. Região (RJ e ES) em 1976, Mestre pela COPPEAD em 1982, Doutora pela COPPE em 2004 e Professora Adjunta da Universidade do Estado do Rio de Janeiro no período 1977-2019.



O Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS², doravante denominado DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS, relaciona os procedimentos a serem observados pela Auditoria Independente. Dessa forma, serão avaliados os 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.

Introdução

A Auditoria Independente foi realizada após o término da coleta dos dados, realizada no período de 06 de janeiro a 05 de fevereiro de 2020, e a análise de resultados apresentados, ou seja, após a finalização do total das 200 (duzentas) entrevistas válidas, conforme consta do Relatório de Resultados.

A fim de proceder à análise dos procedimentos recomendados pela ANS, a auditoria independente utilizou uma amostra de tamanho 20 (vinte), selecionada aleatoriamente, de acordo as técnicas de amostragem constantes da literatura da Tecnologia da Amostragem³, entre as 200 (duzentas) entrevistas consideradas válidas.

Cabe ressaltar que o Relatório de Resultados, (pág. 3), indica o tamanho da amostra constante da Nota Técnica, ou seja, amostra de tamanho 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) beneficiários. Entretanto, o referido Relatório, (pág. 6), apresenta a amostra de

² Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]: ano base 2019/Agência Nacional de Saúde Suplementar. Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. - Rio de Janeiro: ANS, 2019. 3.0 MB; ePUB - 1. Saúde suplementar. 2. Beneficiário de plano privado de assistência à saúde 3. Satisfação do usuário. I. Título. CDD 368.382.

³ Cochran, William G. Sampling Techniques. Third Edition. New York: John Wiley, 1977.



tamanho 200 (duzentos) beneficiários, correspondendo a 36,43% da amostra citada na Nota Técnica, para apresentar os resultados da Pesquisa.

Relembremos que ao dimensionar a amostra, a responsável pela Nota Técnica, considerou, inicialmente, uma amostra de tamanho 347 (trezentos e quarenta e sete) beneficiários, dimensionada considerando o nível de 95% e o erro de 5%. A seguir supôs que a não resposta seria da ordem de 20%, o que levou a multiplicar amostra inicial de tamanho 347 por 1/80, obtendo nova amostra de tamanho 434 (quatrocentos e trinta e quatro) beneficiários. Finalmente, considerou o tamanho de amostra final de 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) beneficiários, visto que a amostragem deveria considerar as categorias sexo, faixa etária, abrangência e tipo de contrato deveriam ter pelo menos um beneficiário entrevistado.

Examinando a Tabela 4, constante da Nota Técnica (págs. 7/11), que mostra a distribuição dos beneficiários na população e na amostra por categoria (estratos), verificamos que 41 (quarenta e um) beneficiários na amostra estão alocados na população em categorias (estratos) com até 5 (cinco) beneficiários, destacando que 13 (treze) beneficiários na amostra estão alocados na população em categorias (estratos) que contém somente um beneficiário. Isto indica que se estes 41 beneficiários pertencentes às categorias com até 5 beneficiários não participem da pesquisa porque não foi possível localizá-los, não desejavam participar da pesquisa ou impossibilitado de responder por questões de saúde a amostra passaria a ter tamanho 514 (quinhentos e quatorze) beneficiários. Nas demais categorias (estratos) era possível fazer substituição de beneficiário na amostra, visto que elas continham pelo menos 6 (seis) beneficiários.

Por outro lado, examinando a planilha Excel Base_BI_n_549, constante do Arquivo Excel "Bases_Pesquisa_ANS_2019", verificamos que ela contém uma amostra de tamanho 561 (quinhentos e sessenta e um) beneficiários e, ainda, observamos que o serviço de execução de levantamento da amostra considerou (assim parece) esta amostra, de



tamanho 561 (quinhentos e sessenta e um) beneficiários, como base para fazer o levantamento das respostas das questões constantes do questionário, 9 (nove) beneficiários foram identificados como impossibilitados de responder por questões de saúde (ou óbito), sendo 6 (seis) substituídos e 3 (três) não, o que totalizou 561 (quinhentos e sessenta e um) beneficiários. Entretanto, não fizeram as substituições dos 288 (duzentos e oitenta e oito) beneficiários que não foram possíveis localizar ou 61 (sessenta e um) que não desejavam participar da pesquisa totalizando 355 (trezentos e cinquenta e cinco) não respostas, representando 62,8% da amostra. Assim, não considerando as substituições para as categorias (estratos com mais 5 (cinco) beneficiários), a amostra inicial baixou para 200 (duzentos e dezoito) beneficiários, contrariando a premissa de 20% de não respostas estabelecida no Plano Amostral detalhado na Nota Técnica (pág. 6).

Desta forma, se as substituições tivessem sido realizadas, uma amostra de tamanho próximo de 514 (quinhentos e quatorze) beneficiários poderia ter sido obtida para obter resultados da pesquisa estatisticamente mais consistentes.

Relembrando que ao nível de confiança de 95%, tem-se que:

- A. uma mostra de tamanho 347 implica que o erro é da ordem de 5%;
- B. uma amostra de tamanho 434 implica que o erro é da ordem de 4,7%;
- C. uma amostra de tamanho 555 implica que o erro é da ordem de 4,1%;
- D. uma amostra de tamanho 200 implica que o erro é da ordem de 6,9%.

Do exposto, verifica-se, portanto, que a amostra com 200 (duzentos) beneficiários não está conforme o modelo proposto na Nota Técnica. Desta forma, concluímos que o levantamento da amostra da pesquisa representa erro de 6,9% e não 5%, como preconiza o DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS.



Considerando, então, a amostra de tamanho 200 (duzentos) beneficiários, conforme o Relatório de Resultados, apresenta-se a seguir as conclusões da Auditoria, atendendo o que consta do DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS.

Resultados da Auditoria Independente

A. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

A pesquisa foi realizada de acordo os procedimentos estatísticos definidos pela consultoria estatística, com finalidade de atender aos objetivos transcritos a seguir:

- i) Preliminarmente, foram observadas as seguintes exigências, em relação aos beneficiários cadastrados, participantes da pesquisa:
 - a) o beneficiário está ativo até 31/10/2019;
 - b) o beneficiário ter completado 18 anos ou mais até a data 31/10/2019;
 - c) Ser registrado como beneficiário da operadora, sendo excluídos os beneficiários ativos repassados para outra Unimed (responsabilidade transferida) e beneficiários inativos no sistema Tasy e ativos na ANS;
 - d) Foram considerados apenas os beneficiários com contato de telefone fixo e/ou celular.

- ii) A pesquisa foi realizada com base no cadastro⁴ dos beneficiários da operadora Unimed São Carlos, conforme as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

- iii) A pesquisa foi realizada segundo os procedimentos estatísticos definidos pela consultoria estatística, que estabeleceu o desenho, o tamanho da amostra e a respectiva seleção dos beneficiários⁵ a serem entrevistados de acordo com a categorização (estratificação): ABRANGÊNCIA (Grupo de Estados, Grupo de

⁴ O ANEXOIII_LISTAGEM_COMPLETA_DOS_BENEFICIÁRIOS_APTOS_A_SEREM_SELECIONADOS_NA_AMOSTRA contém todas as unidades populacionais.

⁵ O arquivo Excel denominado Bases_Pesquisa_ANS_2019 contém a amostra selecionada de tamanho 561 beneficiários, onde 200 beneficiários são considerados válidos.

Municípios, Municipal e Estadual), TIPOLOGIA DE CONTRATO DOS PLANOS (Individual/Familiar, Coletivo Empresarial, Coletivo por adesão), SEXO (Feminino/Masculino) e FAIXA ETÁRIA (segundo faixa etária da ANS).

iv) No entanto, cabe lembrar o exposto no quarto parágrafo da introdução, sobre as considerações do tamanho da amostra adotado no Relatório de Resultados, o que implica que os resultados foram obtidos segundo uma amostra dimensionada com 200 (duzentos) respostas válidas de beneficiários, e não com 555 (quinhentos e cinquenta e cinco), configurando um nível de confiança de 95% e erro amostral de 6,9%.

B. Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

As entrevistas foram realizadas por meio de telefone, com os entrevistados selecionados com base na população alvo, conforme a base de dados fornecida pela operadora Unimed São Carlos. Cabe ressaltar que este cadastro contempla todos os seus beneficiários, conforme explicitado no item ii) do tópico A. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento.

C. Fidedignidade das respostas

A fidedignidade das respostas foi validada por meio de uma amostra, calculada e selecionada aleatoriamente por esta auditoria independente, conforme citado acima, (pág. 2), com base no universo das entrevistas válidas e gravadas. As respostas constantes das gravações dos entrevistados foram transcritas corretamente para a planilha Excel que representa a base de dados (respostas) da pesquisa.

D. Fidedignidade do Relatório da Pesquisa

O Relatório da pesquisa elaborado pela Unimed São Carlos, sob a supervisão da Responsável Técnica da Pesquisa, estatística Clécia Aparecida Garcia Pereira, contempla



todos os itens constantes do DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS, folha 13, Tópico 3.3⁶, transcritos abaixo:

- a. A identificação do responsável técnico da pesquisa;
- b. O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se houver);
- c. Descrição do universo amostral;
- d. Descrição da população amostrada;
- e. Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
- f. Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 d⁷;
- g. Taxa de respondentes (corresponde à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas contatadas para a pesquisa);
- h. Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme item 3.2 s⁸;
- i. Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário. Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança;
- j. Conclusões sobre a pesquisa.

Conclusões

De acordo com o processo de auditoria, observando os procedimentos realizados com a supervisão da responsável técnica da pesquisa, contando com o apoio dos setores Call Center(questionário desenvolvido na ferramenta Survey Monkey e ligações registradas na ferramenta de telefonia Virgos), Garantia da Qualidade e Informações Estratégicas da Unimed São Carlos, descritos na Nota Técnica (pág. 11) e no Relatório de Resultados, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que na coleta de dados, na

⁶ 3.3 Do Relatório Final com os Resultados da Pesquisa

⁷ 3.2.d A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.

⁸ 3.2.s Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue: i) Questionário concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa; e iv) Não foi possível localizar o beneficiário.



condução da pesquisa e no Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019, elaborados pela Unimed São Carlos não estejam adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS e com a Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2019 elaborada pela Unimed São Carlos. O presente relatório destina-se exclusivamente ao uso e informação da Administração da Unimed São Carlos e da Agência Nacional de Saúde Suplementar, sendo vedado quaisquer outros usos não autorizados.

Rio de Janeiro, RJ, 7 de abril de 2020

Estatístico(a) Responsável

Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, DSc
CONRE 2ª REGIÃO - 1976 - nº 4877
CPF: 135.491.547-04

Representante Legal da T. M. DE SOUZA MACHADO
CONSULTORIA EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA
CNPJ: 36.109.143/0001-83

Thiago Madureira de Souza Machado
CPF: 126.035.177-75

Parecer de auditoria independente

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Operadora Unimed São Carlos – 2019/2020

Auditora Independente: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos¹

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde da Operadora Unimed São Carlos foi efetivamente realizada dentro das normas estabelecidas pelo Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS, emitido pela Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, da Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS para o Programa de Qualificação de Operadoras - (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 68/2017 e suas alterações², e a sua execução seguiu os preceitos da metodologia de levantamento de natureza Estatística.

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 do plano, maiores de 18 (dezoito) anos, da Operadora Unimed São Carlos.

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

¹ Estatística pela UFRJ, registrada no CONRE-2°. Região (RJ e ES) em 1976, Mestre pela COPPEAD em 1982, Doutora pela COPPE em 2004 e Professora Adjunta da Universidade do Estado do Rio de Janeiro no período 1977-2019.

² Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]: ano base 2019/Agência Nacional de Saúde Suplementar. Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. – Rio de Janeiro: ANS, 2019. 3.0 MB; ePUB - 1. Saúde suplementar. 2. Beneficiário de plano privado de assistência à saúde 3. Satisfação do usuário. I. Título. CDD 368.382.

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

Constatamos, ao ouvir uma subamostra, de tamanho 20 (vinte), selecionada das gravações das entrevistas efetivamente realizadas e consideradas válidas, que as respostas dos entrevistados selecionados para compor a amostra, de tamanho 200 (duzentos) beneficiários, da pesquisa foram registradas de forma correta e de acordo com as normas estabelecidas pela executante da pesquisa.

Constatamos que a base de dados entregue pela responsável pela execução da pesquisa estava compatível com as gravações que foram escolhidas para a auditoria.

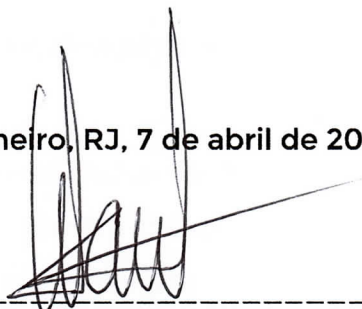
O relatório da pesquisa, denominado "Resultados", está parcialmente de acordo com o planejamento da pesquisa, retratando por meio de "Observações e Gráficos" as respostas das perguntas em valores percentuais, considerando o tamanho da amostra realizada de 200 (duzentos) beneficiários, considerando nível de confiança de 95% chegando ao erro amostral de 6,9%.

Entretanto, a alta ocorrência de 52,46% de beneficiários não localizados e 11,11% beneficiários que não aceitaram participar da pesquisa, somam 63,57% de não respostas na amostra, contraria a premissa do plano amostral apresentado na Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde Unimed São Carlos, que indicava 20% de não respostas esperadas, levando a sugerir que a ausência destes beneficiários na pesquisa pode modificar os resultados apurados.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name.A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.

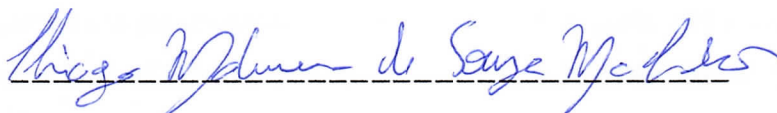
Pelo exposto acima, concluímos pela aprovação da pesquisa, com a ressalva acerca do tamanho da amostra, apresentando erro amostral de 6,9% (superior a 5% especificado pela ANS), visto que a mesma cumpriu os requisitos e diretrizes constantes do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS.

Rio de Janeiro, RJ, 7 de abril de 2020



Estatístico(a) Responsável

Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, DSc
CONRE 2ª REGIÃO - 1976 - nº 4877
CPF: 135.491.547-04



Representante Legal da T. M. DE SOUZA MACHADO
CONSULTORIA EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA
CNPJ: 36.109.143/0001-83

Thiago Madureira de Souza Machado
CPF: 126.035.177-75