



Parecer de auditoria independente

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Operadora Unimed São Carlos – 2018

Auditora Independente: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos¹

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 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 ANS²** 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 anos, da operadora Unimed São Carlos.

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

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

Constatamos, ao ouvir uma subamostra, de tamanho 25 (vinte e cinco), selecionada das gravações das entrevistas efetivamente realizadas e consideradas válidas, que as respostas

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.

² Documento Técnico Pesquisa – ANS, Norma ISO9001, ONA, RN 277



dos entrevistados selecionados para compor a amostra, de tamanho 218 (duzentos e dezoito) 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 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 de 218 (duzentos e dezoito) beneficiários, considerando nível de confiança de 95% e erro amostral de 6,6%.

Pelo exposto acima, concluímos pela aprovação da pesquisa 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 ANS³**

Rio de Janeiro, RJ, 15 de abril de 2019

Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, DSc
CONRE 2ª REGIÃO – 1976 – nº 4877

³ Documento Técnico Pesquisa – ANS, Norma ISO9001, ONA, RN 277



Relatório de auditoria independente

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Operadora Unimed São Carlos – 2018/19

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 de Resultados;
5. Relação das 218 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 ANS**², 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 11 de dezembro de 2018 a 17 de janeiro de 2019, e a análise de resultados, ou seja, após a finalização do total das 218 (duzentas e dezoito) 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 25 (vinte e cinco), selecionada aleatoriamente, de acordo as técnicas de amostragem constantes da literatura da Tecnologia da Amostragem³, entre as 218 (duzentas e dezoito) entrevistas consideradas válidas.

Cabe ressaltar que o Relatório de Resultados, (pág. 2), indica o tamanho da amostra constante da Nota Técnica, ou seja, amostra de tamanho 583 (quinhentos e oitenta e três)

² Documento Técnico Pesquisa – ANS, Norma ISO9001, ONA, RN 277

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



beneficiários. Entretanto, o referido Relatório, (pág. 5), apresenta a amostra de tamanho 218 (duzentos e dezoito) beneficiários, correspondendo a 37,59% da amostra citada na Nota Técnica, para apresentar os resultados da Pesquisa.

Relembremos que ao dimensionar a amostra, o responsável pela Nota Técnica, considerou, inicialmente, uma amostra de tamanho 381 (trezentos e oitenta e um) 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 de tamanho 381 por 1/80, obtendo amostra de tamanho 476 (quatrocentos e setenta e seis) beneficiários. Finalmente, considerou o tamanho de amostra final de 583 (quinhentos e oitenta e três) 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. 6/10), que mostra a distribuição dos beneficiários na população e na amostra por categoria (estratos), verificamos que 46 (quarenta e seis) beneficiários na amostra estão alocados na população em categorias (estratos) com até 5 beneficiários, destacando que 22 (vinte e dois) beneficiários na amostra estão alocados na população em categorias (estratos) que contém somente um beneficiário. Isto indica que se estes 46 beneficiários pertencentes às categorias com até 5 beneficiários não participem da pesquisa porque não foi possível localiza-los, não desejavam participar da pesquisa ou impossibilitado de responder por questões de saúde a amostra passaria a ter tamanho 537 (quinhentos e trinta e sete) beneficiários. Nas demais categorias (estratos) era possível fazer substituição de beneficiário na amostra, visto que elas continham pelo menos 38 (trinta e oito) beneficiários.



Por outro lado, examinando a planilha Excel base, constante do Arquivo Excel "base_resultados", verificamos que ela contém uma amostra de tamanho 593 (quinhentos e noventa e três) beneficiários e, ainda, observamos que o serviço de execução de levantamento da amostra considerou (assim parece) esta amostra, de tamanho 593 (quinhentos e noventa e três) beneficiários, como base para fazer o levantamento das respostas das questões constantes do questionário, mas não fizeram as substituições dos beneficiários que não foram possíveis localizar ou que não desejavam participar da pesquisa ou impossibilitado de responder por questões de saúde para as categorias (estratos) com pelo menos 38 (trinta e oito) beneficiários. Assim, não considerando as substituições para as categorias (estratos) com pelo menos 38 (trinta e oito) beneficiários a amostra inicial baixou para 218 (duzentos e dezoito) beneficiários.

Desta forma, se as substituições fossem realizadas, uma amostra de tamanho próximo de 537 (quinhentos e trinta e sete) beneficiários poderia servir de base para obter os resultados da pesquisa.

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

- A. uma mostra de tamanho 381 implica que o erro é da ordem de 5%;
- B. uma amostra de tamanho 476 implica que o erro é da ordem de 4,5%;
- C. uma amostra de tamanho 583 implica que o erro é da ordem de 4,1%;
- D. uma amostra de tamanho 218 implica que o erro é da ordem de 6,6%.

Do exposto, verifica-se, portanto, que a amostra com 218 (duzentos e dezoito) beneficiários não está conforme o modelo proposto na Nota Técnica. Desta forma, concluímos que o levantamento da amostra da pesquisa representa erro de 6,6% e não 5%, como preconiza o DOCUMENTO TÉCNICO DA ANS.



Considerando, então, a amostra de tamanho 218 (duzentos e dezoito) 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 em 31/10/2018;
 - b) o beneficiário ter completado 18 anos ou mais até a data 31/10/2018;
 - 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.

⁴ O ANEXOIII_LISTAGEM_COMPLETA_UNIDADES_AMOSTRAIS contém todas as unidades populacionais.



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): Estados, municípios, tipologia dos planos, sexo e faixa etária.

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 218 (duzentos e dezoito) respostas válidas de beneficiários, e não com 583 (quinhentos e oitenta e três), configurando um nível de confiança de 95% e erro amostral de 6,6%.

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.

⁵ O arquivo Excel denominado base-resultados contém a planilha Excel denominada Base contém a amostra selecionada de tamanho 583 beneficiários, onde 218 beneficiários são considerados válidos.



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;
- 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 análises descritivas para cada quesito do questionário;
- g. Gráficos e observações contendo as estimativas, erros padrões, intervalo e nível de confiança, para cada quesito do questionário; e
- h. Conclusões sobre a pesquisa.

⁶ 3.3 Do Relatório Final com os Resultados da 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, Garantia da Qualidade e Informações Estratégicas da Unimed São Carlos, descritos na Nota Técnica e no Relatório de Resultados, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que na coleta de dados, na condução da pesquisa e no Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2018, 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 2018 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, 15 de abril de 2019

Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, DSc
CONRE 2ª REGIÃO – 1976 –nº 4877