

# AUDITORIA - PARECER PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS IDSS

**Unimed**   
Ribeirão Preto

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>20</b>





# 1

## IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

## NALGIA MARTINS

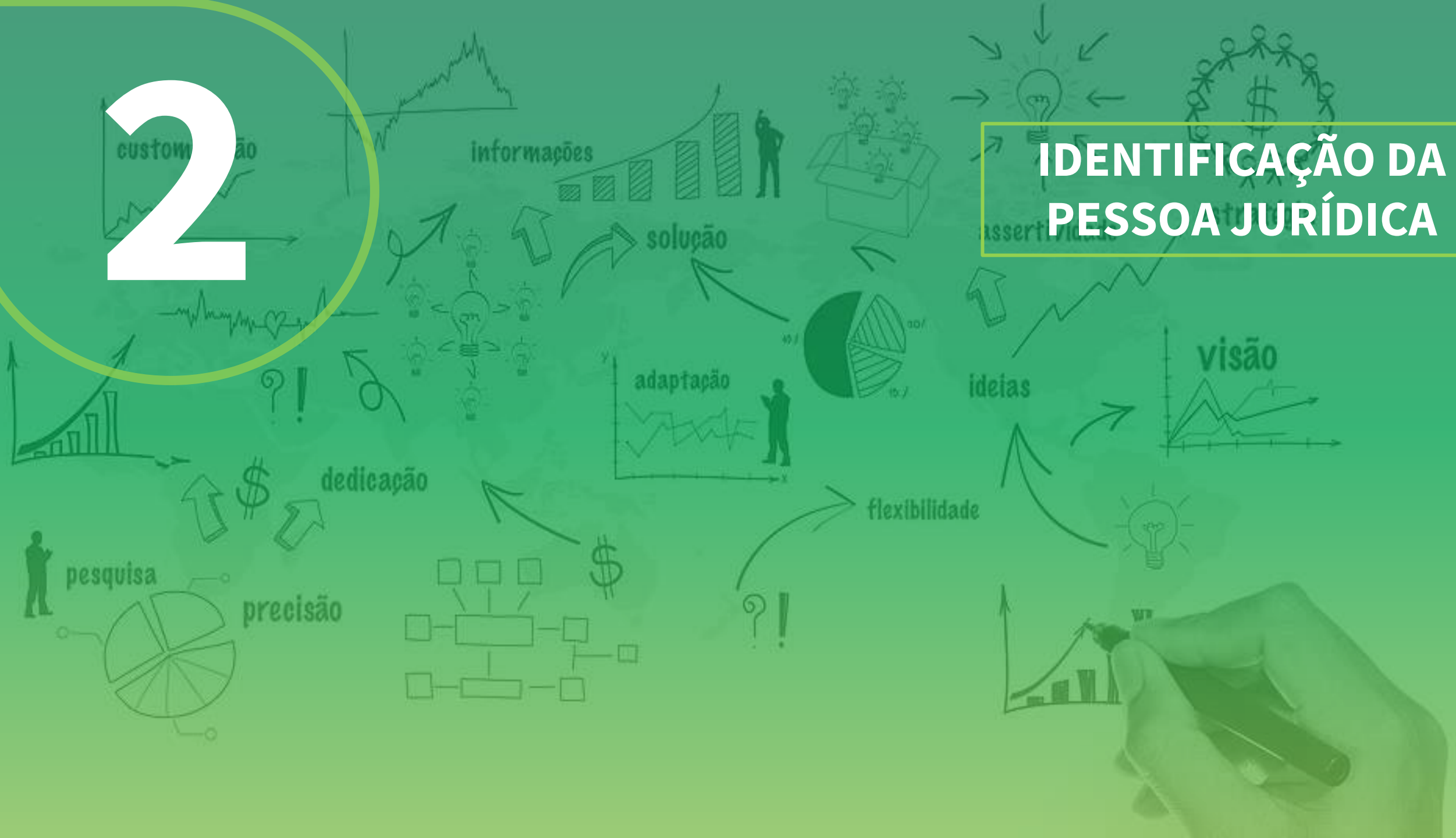
- Profissional com mais de 20 anos de experiência na área de pesquisa. Especialista em Administração de Marketing pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos e MBA em Inteligência de Mercado pelo Instituto Brasileiro em Inteligência de Mercado – IBRAMERC-LIVE UNIVERSITY/SP.
- Diretora da Bureau 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 mais de 10 anos de 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 escuta das entrevistas (amostra aleatória de 300 respondentes, correspondente a 50% da amostra). 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 voluntária, 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.
- Todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa;
- Nas situações em que o beneficiário, no primeiro contato, se mostrou disponível, a entrevista foi realizada. Em outras situações, observou-se que houve um segundo contato para a realização da mesma mediante agendamento.
- Participaram somente beneficiários maiores de 18 anos;
- A população alvo e os estratos adotados obedeceram os critérios previamente adotados pela estratificação da amostra;

# ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- Através da aplicação das questões observou-se que houve a mensuração do grau de satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora de Plano de Saúde - UNIMED RIBEIRÃO PRETO;
- Os beneficiários foram informados que as questões eram referente ao questionário da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS;
- Observância ao plano amostral: foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, que contemplou o perfil relativo à dispersão geográfica e sócio demográfica.
- Os pesquisadores abordaram os beneficiários de forma educada, com atenção e passando todas as instruções pertinentes ao escopo observando-se que estavam bem orientados quanto aos procedimentos de aplicação da mesma, buscando obter claramente as respostas dos entrevistados deixando que escolhessem livremente dentre as opções apresentadas e auxiliando-os para melhor compreensão quando necessário.
- Por fim, observou-se que os critérios estabelecidos através do planejamento da pesquisa obedeceram as exigências estabelecida pela ANS, tendo cumprido o quesito de **aderência ao escopo do planejamento da pesquisa.**

# FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Para a avaliação da fidedignidade dos beneficiários participantes da pesquisa, selecionou-se (através de função específica do software) de forma **aleatória** 300 entrevistas, mantendo assim uma amostra **probabilística**, com critérios de neutralidade científica exigidos pelos órgãos regulamentadores de pesquisa (aqui considerados ABEP e ESOMAR).

Foram escutadas as 300 entrevistas para conferir se a resposta do entrevistado correspondeu efetivamente ao perfil descrito pela empresa.

Foram comparados todos os dados de perfil, inclusive os utilizados para a definição das cotas amostrais: Nome do Beneficiário (Gênero), Idade (Faixa de idade), Tipo de Plano, Perfil do Plano, Cidade de residência.

# FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

Com relação à fidedignidade dos beneficiários selecionados não houve divergências significativas nas respostas, visto que os dados de perfil foram praticamente confirmados em sua totalidade.

Foi observado, no que se refere ao perfil, que os entrevistadores utilizaram as informações fornecidas pelo mailing da operadora de saúde. Nas situações de conferências das variáveis de perfil foi identificado que, no geral, os dados estavam corretos. Em algumas situações, observou-se pequenas divergências, principalmente no quesito idade, em função das respostas apresentadas pelos beneficiários terem se modificado no período que antecedeu a pesquisa. Contudo, entende-se que isso não interfere na fidedignidade dos dados dos beneficiários, já que essas ocorrências foram mínimas.

Diante disso, identificou-se que os dados observados 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 escuta dos áudios 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 questões do questionário IDSS.

Na execução desse procedimento foi identificado uma quantidade mínima de respostas inconsistentes, sendo seu número irrelevante para os resultados da pesquisa.

A fim de simplificar a visualização da consistência do banco de dados em relação às respostas, foi criado um índice quantitativo. Esse índice consiste em um cálculo simples composto pelo número total de inconsistências, dividido pelo número total de questões realizadas, resultando no denominado **Índice de fidedignidade**, representado pela fórmula abaixo:

$$\{(Qtd\ de\ respostas\ consistentes)/(Qtd\ de\ respostas\ total) \times 100\} = \text{Índice de fidedignidade.}$$

## FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

Para avaliação da fidedignidade foram consideradas as 10 questões da pesquisa IDSS e a amostra de 300 entrevistas da auditoria, tendo, assim, 3000 respostas como base.

Sendo assim, temos que:

$$\{(2996)/(3000) \times 100\} = \mathbf{99,86\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,86% de consistências no banco de dados, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é mínimo, sendo seu impacto nos resultados apresentados irrelevantes. Afirma-se, portanto, que foi cumprido o quesito de **fidedignidade das respostas**.

Aplicou-se também o mesmo índice para as questões de perfil, considerando-se 5 quesitos de conferência. Sendo assim, temos que:

$$\{(2998)/(3000) \times 100\} = \mathbf{99,93\%}.$$

A partir da aplicação dessa fórmula, que resulta em 99,93% de consistências no perfil, é possível comprovar que o número de inconsistências encontrados é muito baixo cumprindo, portanto, 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	46,50%	46,50%	0,00%
Feminino	53,50%	53,50%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Faixa Etária</b>			
Até 29 anos	16,17%	16,17%	0,00%
De 30 a 39 anos	31,67%	31,67%	0,00%
De 40 a 49 anos	18,33%	18,33%	0,00%
De 50 a 59 anos	17,83%	17,83%	0,00%
60 ou mais	16,00%	16,00%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Tipo de plano</b>			
Jurídica	71,00%	71,00%	0,00%
Física (Familiar)	29,00%	29,00%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Perfil</b>			
Titular	68,83%	68,83%	0,00%
Dependente	30,17%	30,17%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

PERFIL - SOMENTE OS USADOS PARA ESTRATIFICAÇÃO			
Empresa de coleta	Levantamento - Auditoria	Diferença	
<b>Manifestação</b>			
Com manifestação	16,33%	16,33%	0,00%
Sem manifestação	83,67%	83,67%	0,00%
<b>Base (600 Beneficiários)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
<b>Cidade</b>			
Ribeirão Preto	75,83%	75,83%	0,00%
Sertãozinho	4,33%	4,33%	0,00%
Bonfim Paulista	2,33%	2,33%	0,00%
Jardinópolis	2,00%	2,00%	0,00%
Cravinhos	2,00%	2,00%	0,00%
Serrana	1,50%	1,50%	0,00%
Brodowski	1,33%	1,33%	0,00%
Outras cidades	10,67%	10,67%	0,00%
<b>Base (600 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):			
Sempre	68,06%	68,06%	0,00%
A maioria das vezes	17,53%	17,53%	0,00%
As vezes	13,72%	13,72%	0,00%
Nunca	0,69%	0,69%	0,00%
Base (576 entrevistas - para 24 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?			
Sempre	78,01%	78,01%	0,00%
A maioria das vezes	12,04%	12,04%	0,00%
As vezes	8,33%	8,33%	0,00%
Nunca	1,62%	1,62%	0,00%
Base (432 entrevistas - para 168 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
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	7,00%	7,00%	0,00%
Não	93,00%	93,00%	0,00%
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	40,00%	40,00%	0,00%
Bom	46,84%	46,84%	0,00%
Regular	11,40%	11,40%	0,00%
Ruim	1,40%	1,40%	0,00%
Muito Ruim	0,35%	0,35%	0,00%
Base (570 entrevistas - para 30 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
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	31,98%	31,98%	0,00%
Bom	49,17%	49,17%	0,00%
Regular	14,97%	14,97%	0,00%
Ruim	3,14%	3,14%	0,01%
Muito Ruim	0,74%	0,74%	0,00%
Base (541 entrevistas - para 59 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

# 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	31,67%	31,66%	0,01%
Bom	53,10%	53,10%	0,00%
Regular	13,57%	13,57%	0,00%
Ruim	1,19%	1,19%	0,00%
Muito Ruim	0,48%	0,48%	0,00%
Base (420 entrevistas – para 180 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?			
Sim	12,17%	12,17%	0,00%
Não	4,50%	4,50%	0,00%
Não se aplica	83,33%	83,33%	0,00%
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	28,46%	28,46%	0,00%
Bom	59,84%	59,84%	0,00%
Regular	9,84%	9,84%	0,00%
Ruim	1,86%	1,86%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Base (376 entrevistas – para 224 entrevistados essa questão não se aplicou)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
9. Como você avalia seu plano de saúde?			
Muito Bom	36,00%	36,00%	0,00%
Bom	53,50%	53,50%	0,00%
Regular	9,33%	9,33%	0,00%
Ruim	1,17%	1,17%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Base (600 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	
10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?			
Definitivamente recomendaria	16,83%	16,83%	0,00%
Recomendaria	63,83%	63,83%	0,00%
Recomendaria com ressalvas	15,67%	15,67%	0,00%
Não recomendaria	3,67%	3,67%	0,00%
Base (600 entrevistas)	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

# 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.

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.

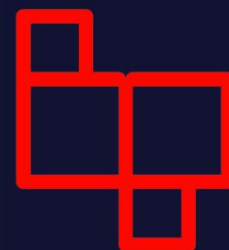
Para a realização da auditoria foi selecionada de forma aleatória (estratificada conforme a amostra total) 50% como amostra, ou seja, 300 entrevistas das 600 realizadas. As entrevistas foram ouvidas na íntegra passando por conferência também os dados de perfil fornecidos pelos beneficiários entrevistados.

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 dentro dos critérios estabelecidos; os dados fornecidos foram compatíveis com os dados da amostra selecionada para a auditoria; as respostas das questões obtiveram um índice de 99,86% de consistência, considerado ótimo 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 não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

**Conclui-se que: a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários UNIMED RIBEIRÃO PRETO – IDSS (ano base 2019), foi realizada de forma correta, cumpriu todas as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade não sendo encontrada nenhuma inconsistência de dados ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude 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