

RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE UNIMED RIO VERDE



QUANTITARE
Pesquisa, Desenvolvimento e Capacitação

Equipe Técnica

QUANTITARE CONSULTORES Brasília, Abril de 2019

1. INTRODUÇÃO

Este relatório refere-se à auditoria independente da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde realizada pela Federação Centro Brasileira em 2019. O presente documento seguiu o padrão técnico estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

2. PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

Foi utilizada a planilha eletrônica Microsoft Excel 2016 e Windows Média Player para a seleção, extração, classificação, exploração e análise dos dados apresentados pela Federação Centro Brasileira, referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde (2019). As etapas desenvolvidas no procedimento de auditoria estão listadas abaixo.

a. Verificação do plano amostral

Na primeira etapa da auditoria, foi analisado o plano amostral enviado pela empresa Federação Centro Brasileira no arquivo denominado nota técnica da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Rio Verde. Neste arquivo, a empresa apresentou os critérios estabelecidos para o cálculo do tamanho da amostra, tais como: tamanho populacional, margem de erro e nível de confiança. Por meio desses elementos, foi possível auditar a quantidade necessária de entrevistas para a realização da pesquisa. Além disso, a presença dos itens mínimos que constam no padrão do relatório técnico foi analisada.

b. Extração dos dados

No Microsoft Excel 2016 “menu Dados>Obter Dados> De Arquivo> Da Pasta” foi selecionada a pasta onde estavam os arquivos no formato MP3. As informações foram exportadas para uma planilha em Excel. Em seguida, foi verificada a presença de todas as gravações na amostra, por meio das seguintes fórmulas:

```
=VALOR(ESQUERDA([@Name];LOCALIZAR("_";[@Name];1)-1)  
=SEERRO(PROCV(H2;Entrevistas!B:B;1;FALSO);"Não existe".
```

c. Análise da base de dados

Nesta etapa, a quantidade total da amostra e a existência de dados duplicados foram examinadas. Ao final, foram geradas tabelas para cada uma das questões apresentadas no questionário, a fim de verificar possíveis inconsistências nas respostas dos entrevistados, bem como inconformidades com os critérios estabelecidos na pesquisa.

d. Áudios selecionados

Foi realizado uma seleção da amostra utilizando o mesmo plano amostral delineado pela empresa Federação Centro Brasileira (nível de confiança de 95%, margem de erro de cinco pontos percentuais), o que resultou em 192 registros necessários para auditoria dos áudios. A amostra da auditoria foi alocada proporcionalmente à quantidade de beneficiários, segundo o sexo e as faixas etárias da amostra inicial.

Trancy

Após o cálculo do tamanho da amostra, criou-se uma metodologia para a seleção aleatória das ligações. A amostra aleatória dos códigos dos registros dos telefonemas foi gerada, por meio das seguintes fórmulas no Excel:

=ALEATÓRIOENTRE(1;370);

=A2+(D2/CONT.VALORES(D:D)) e =ORDEM(B2;B:B).

O processo foi repetido até atingir a mesma proporção de sexo e faixa etária obtida na amostra enviada pela Federação Centro Brasileira.

Com base no levantamento realizado no item anterior, as ligações foram ouvidas pelo Microsoft Media Player e realizadas as observações em um campo específico. Essas observações foram categorizadas como: "Resposta fora das opções", "Divergência entre resposta registrada e áudio", "Resposta ininteligível" e "Mais de uma escolha na resposta".

e. Apresentação de relatórios

Os gráficos, tabelas e análises apresentados no relatório foram auditados. A empresa disponibilizou o relatório de pesquisa e a base final de dados no formato.xls. Por meio desses arquivos, foi possível gerar tabelas dinâmicas no Excel, para a conferência das análises estatísticas. Os erros de digitação, os percentuais e as análises calculadas de forma errônea foram destacados no arquivo.

3. ELEMENTOS MÍNIMOS ESTABELECIDOS PARA O PARECER DE AUDITORIA

Os elementos mínimos estabelecidos para o parecer na auditoria foram:

- a. Plano amostral (tipo de amostragem, nível de confiança, margem de erro e método de seleção dos dados e estratos adotados).
- b. Arquivos eletrônicos (Excel) utilizados para exame da consistência das informações e tabulação dos dados;
- c. Arquivos em mp3 para conferência dos dados coletados por ligação telefônica;
- d. Relatório final com os resultados da pesquisa.

4. CONCLUSÕES

O plano amostral seguiu os critérios estabelecidos no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários de planos de saúde, tais como: beneficiários acima de 18 anos e que utilizaram o plano Unimed Rio Verde nos últimos 12 meses. O tamanho da amostra e a forma de seleção dos beneficiários durante a execução da pesquisa de satisfação estavam de acordo com o plano amostral delineado pela empresa no arquivo nota técnica da pesquisa de satisfação dos beneficiários.

Do total de 381 entrevistas, não houve nenhum dado duplicado. Dentre os áudios selecionados na amostra (192 áudios) alguns erros foram encontrados. Os erros apresentados nos áudios foram: "respostas ininteligíveis" e "beneficiário não respondeu dentro das opções

Franciny

apresentadas". Foram 2.835 respostas auditadas, considerando as 15 perguntas avaliadas. Os erros encontrados representaram 0,5% de inconformidades em relação à amostra utilizada na auditoria. Considera-se esse percentual insignificativo, pois denota menos de 1% dos erros. Ressalta-se que, nas tabulações não foram encontradas inconsistências.

Com base nas etapas da auditoria e dentro da margem de erro permitida, conclui-se que foram respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade e os princípios éticos. Sendo assim, o parecer é favorável.

Brasília, 18 de abril de 2019

Francy Anne Barbosa César

Francy Anne Barbosa César – Auditora Estatística Independente