

# Pesquisa de Satisfação de Clientes HB SAÚDE 2018

## Relatório de Auditoria e Parecer Técnico

João Augusto Simões

Abril/2018



## AVALIAÇÃO DE CENÁRIO

A **HB SAÚDE (HB SAÚDE S/A)** adota as normas gerais recomendadas pela ANS para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Estas normas indicam, além da realização da pesquisa, a utilização da auditoria por profissional independente e publicação dos seus resultados no sítio institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

A **pesquisa de satisfação foi realizada** pelo estatístico Diego Henrique Carvalho Camacho CONRE nº 9834-A, nos meses de março e abril de 2018.

Responsável Técnico: Diego Henrique Carvalho Camacho

A **auditoria ficou sob responsabilidade** do estatístico João Augusto Simões CONRE nº 10564-A, em Abril de 2018.

Responsável Técnico: João Augusto Simões

## OBJETIVOS

- **Auditar**, dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, **e assegurar a aderência da aplicação da metodologia** prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausências de fraudes na aplicação da pesquisa.
- Analisar de forma detalhada e elaborar parecer que deverá ser publicado no sítio institucional da operadora junto com os resultados da Pesquisa de Satisfação e, quando negativo, invalidará a elegibilidade da operadora na pontuação no IDSS.

## **METODOLOGIA**

O processo de auditoria seguiu os critérios e diretrizes mínimos estabelecidos nas documentações da ANS.

Apresentamos a seguir os critérios estabelecidos pela ANS e soluções adotadas para auditoria:

*Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:*

- **Reunião presencial para validação do planejamento amostral e de coleta de dados.**

*Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista:*

- **Acesso ao sistema de coleta de dados para conferir as entrevistas realizadas e validar se os entrevistados estão listados na amostra de beneficiários. Para garantir esta fidedignidade foram ouvidas as gravações de pelo menos 20% das entrevistas de forma aleatória.**

*Fidedignidade das respostas:*

- **Utilizando o banco de dados coletados, repetiu se o processamento estatístico dos resultados de pelo menos 30% das questões, em software independente.**

*Fidedignidade do relatório da pesquisa:*

- **Conferir se as conclusões e análises do relatório final estão correspondendo ao processamento realizado de forma independente.**

## **PARECER TÉCNICO DA AUDITORIA**

### *SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA*

- *Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;*

Para o procedimento de auditoria da pesquisa de satisfação realizada pela operadora HB Saúde no período de 22 de março de 2018 até 18 de abril de 2018 foi solicitado ao responsável técnico os seguintes documentos para validação do processo de planejamento amostral até o relatório final desenvolvido

- **Dados com informações sobre a população que foi selecionada a amostra e desenhado todo planejamento amostral (Dados foram disponibilizados em planilha de Excel);**
- **Dados das respostas dos respondentes compiladas para validação do planejamento amostral e resposta dos conveniados da operadora com dados utilizados para contato para a pesquisa (Dados disponibilizados em planilha de Excel);**
- **Questionários aplicados durante a pesquisa (Para essa pesquisa foi utilizado sistema de ligações telefônicas 100% supervisionadas, e foi registrado em questionários impressos com alternativas a serem assinaladas pelos aplicadores);**
- **Nota técnica desenvolvida durante a pesquisa (formato pdf);**
- **Questionário e instruções feitas durante a aplicação (formato pdf);**
- **Relatório de divulgação entregue para a operadora**

Os itens citados acima foram todos entregues pelo responsável técnico como solicitado, além de uma reunião presencial realizada imediatamente após o envio dos arquivos para esclarecimento e maior entendimento da nota técnica e relatórios desenvolvidos.

- *Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista;*

Após avaliação do escopo de planejamento e se foram entregues os documentos pertinentes para validação da pesquisa de acordo com os requisitos mínimos, a partir das notas técnicas e dados disponibilizados foram investigados os seguintes pontos

- **Planejamento amostral**
  - *Como foi desenvolvido*

- *Margem de erro*
- *Número de amostra*
- *Metodologia*
- **Seleção da amostra**
- **Dados da amostra (e erros amostrais)**
- **Correções de erros não amostrais (procedimento)**

Observado os pontos citados, foi possível identificar com clareza a escolha do desenho amostral escolhido (amostra sistemática) e de fato devido as informações disponíveis é o método com melhor aderência, já que as listas foram todas bem estruturadas, foi feita uma validação de resultados da amostra (replicação de resultados) e verificou-se o mesmo resultado apresentado.

- *Fidedignidade das respostas;*

A amostra utilizada na pesquisa foi de 384 respondentes, baseado nisso e na base de dados compilados entregues, a qual continha as respostas dos respondentes, datas de aplicação e entrevistadores foi feito um sorteio de amostra aleatória simples para selecionar 77 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via ligação telefônica para 77 respondentes os quais foram questionados os seguintes itens para validação da resposta:

- **Se o respondente foi orientado sobre o que era a pesquisa;**
- **Se foi explicado para o respondente que a participação era voluntária, e que seus dados seriam preservados, sem impactos futuros de qualquer natureza;**
- **Quem foi o entrevistador que coletou os dados;**
- **Data de contato;**
- **Foi feito novamente duas perguntas para validar as respostas dos respondentes.**

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos respondentes (77 entrevistados) realmente responderam a pesquisa e foram orientados corretamente sobre as diretrizes, sigilo de informação e voluntariedade.

Além disso, foi feito contato com os 4 entrevistadores da pesquisa para verificar se realmente foi feito entrevistas nas datas mencionada no cronograma da pesquisa.

- *Fidedignidade do relatório da pesquisa;*

Observando o relatório entregue para publicação e o relatório da nota técnica onde consta os detalhes técnicos e procedimentos da pesquisa, de modo geral o relatório foi feito em conformidade com a amostra e dados apresentados. Pontos importantes para avaliação.

- **Ponderação em relação ao sexo**
- **Parâmetros estimados com informações de erro e intervalo de confiança corretos;**
- **Análises dos resultados.**

De acordo com os pontos observados pode-se concluir que o relatório seguiu corretamente a ponderação da amostra em relação ao sexo, foi recalculado os erros e intervalos de confiança e os resultados foram os mesmos e além disso a interpretação de dados (apontando positivamente ou negativamente) em relação aos parâmetros foi correta.

## **CONCLUSÕES**

As etapas adotadas na auditoria foram:

- **Reunião presencial com o instituto responsável pela pesquisa;**
- **Liberação de todos arquivos necessários à condução da auditoria;**
- **Foi ouvida uma amostra aleatória de 20% das entrevistas e verificou-se que todas foram realizadas de acordo com a qualidade exigida;**
- **Os resultados de 50% das principais questões foram reprocessados, gerando os mesmos resultados da pesquisa;**
- **As conclusões do estudo estão coerentes com as análises e tabulações.**

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da HB SAÚDE (HB SAÚDE S/A) foi auditada em Abril de 2018 e **constatou-se que foi realizada rigorosamente dentro dos critérios estabelecidos pelo DOCUMENTO TÉCNICO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE – ANS.**

## **RESPONSÁVEL PELA AUDITORIA**

### **João Augusto Simões**

- Pós-graduação MBA Analytics - FIA – SP;
- Monitor da turma de Pós-graduação da FIA;
- Graduação em Estatística – UNESP;
- Análises Estatísticas e elaboração de relatórios de pesquisas de satisfação, eleitorais;
- Participação em projetos de pesquisa realizados pela empresa júnior;
- Realização de pesquisas independentes e auditorias.

*Rua Artur de Azevedo, 1537 – Apto 84*

*Cep: 05.404-014 – SP – SP*

*(11) 96444-4961*

*joaoaugustosimoes84@gmail.com*