

Auditória Independente

Relatório

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Operadora FioSaúde

Auditores Independentes

A Auditoria foi realizada com base nos documentos e procedimentos relacionados abaixo, obtidos junto às empresas que participaram do planejamento e da execução da pesquisa.

1) OPEN TALKS - Empresa Responsável pelo Planejamento e Organização das Atividades:

Nota Técnica da Pesquisa
Relatório dos Resultados

2) Plus Marketing - Empresa Responsável pela Coleta dos Dados:

Base de dados;
Relatório do processamento da coleta dos dados
Relação das 372 entrevistas válidas e gravadas;

O DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE da ANS, doravante denominado Documento Técnico da ANS, indica os procedimentos a serem observados pela Auditoria Independente.

A Pesquisa de Satisfação, dos Beneficiários de Planos de Saúde da Operadora FioSaúde, deverá conter a avaliação dos Auditores Independentes em relação à verificação dos 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.

A Auditoria Independente foi realizada após o término da coleta dos dados, ou seja, após a finalização do total das 372 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 37, selecionada aleatoriamente, de acordo as técnicas de amostragem constantes da literatura da Tecnologia da Amostragem¹, entre as 372 entrevistas válidas.

Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

A pesquisa foi realizada de acordo os procedimentos estatísticos definidos pela Consultoria Estatística, a fim de atender aos objetivos transcritos a seguir.

- i) A pesquisa foi realizada com base no cadastro dos beneficiários da Operadora FioSaúde, conforme as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.
- ii) 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 beneficiários a serem entrevistados de acordo com: os Estados, Municípios, tipologia dos planos, sexo e faixa etária.
- iii) Preliminarmente, foram observadas as seguintes exigências, em relação aos beneficiários cadastrados, participantes da pesquisa:
 - a) o beneficiário, do plano, ter idade a partir de 18 anos;
 - b) de acordo com o questionário a avaliação de satisfação refere-se ao beneficiário do plano;
 - c) o telefone do beneficiário deve estar atualizado na base do cadastro da operadora;
 - d) estar dentro do perfil pré-determinado no plano amostral, e
 - e) o beneficiário deve ter pelo menos 12 meses de plano.

Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

As entrevistas foram realizadas via telefone, com os entrevistados selecionados com base na população alvo, conforme a base de dados fornecida pela Operadora FioSaúde. Cabe ressaltar que este cadastro contempla todos os seus beneficiários.

¹ Câmara, Lourival. Tecnologia da Amostragem. Rio de Janeiro: ENCE, 1968.

Fidedignidade das respostas

A fidedignidade das respostas foi validada por meio de uma amostra, calculada e selecionada aleatoriamente por esta auditoria, conforme citado acima (pág. 2), com base no universo das entrevistas validadas e gravadas.

Fidedignidade do Relatório da Pesquisa

O Relatório da Pesquisa ANS – IN Nº. 68 FioSaúde, elaborado pela OPEN TALKS, denominado RESULTADOS, contempla todos os itens constantes do Documento Técnico, folha 13, Tópico 3.3², 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.

Rio de Janeiro, RJ, 15 de abril de 2019



Aucir Costa Couto
CONRE 2 (RJ/ES) nº. 4495



Jorge Guilherme de Araujo Carvalho
CONRE 2 (RJ/ES) nº. 3593

² 3.3 Do Relatório Final com os Resultados da Pesquisa