

# RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE

## Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de planos de Saúde da Operadora FioSaúde

Auditor Independente: Jorge Guilherme de Araujo Carvalho

Auditoria Independente tem por finalidade verificar a adequação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Operadora FioSaúde, com relação ao processo de coleta de dados, condução da pesquisa e o Relatório final, denominado Resultados de Satisfação de Beneficiários.

Os procedimentos a serem seguidos pela Auditoria Independente constam do DOCUMENTO TÉCNICO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE DA ANS, doravante denominado Documento Técnico da ANS pesquisa de Satisfação, dos Beneficiários de Planos de Saúde da Operadora FioSaúde, deverá conter a avaliação de Auditoria Independente 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.

### Introdução

A Auditoria Independente foi realizada após o término da coleta dos dados, realizada no período de 30/01/2020 a 18/02/2020, e a análise dos resultados, ou seja, após a finalização do total das 375 entrevistas válidas, conforme consta do Relatório de Resultados.

A fim de proceder à análise dos procedimentos recomendados pela ANS, a Auditoria Independente utilizou os documentos 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;  
Relatório de Resultados;  
Questionário aplicado

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

Relatório do processamento da coleta dos dados;  
Relação das 375 entrevistas válidas e gravadas.

Além desses documentos a Auditoria Independente selecionou uma amostra de tamanho 48 entrevistas, entre as 375 entrevistas válidas, de acordo com as técnicas de amostragem constante da literatura da Tecnologia da

Amostragem<sup>1</sup>, com o objetivo de validar o processo das entrevistas. A seleção dessa amostra de tamanho 48 entrevistas foi realizada por Amostragem Sistemática.

## Análise dos Procedimentos Propostos de ANS

### Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

A pesquisa foi realizada de acordo com 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 implementada segundo os procedimentos estatísticos definidos pela Consultoria Estatística que estabeleceu o desenho da amostra, 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 e 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 o beneficiário do plano;
  - c) O telefone do beneficiário deve estar atualizado na base do cadastro da operadora;
  - d) estar dentro do perfil predeterminado 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 executadas 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 beneficiários associados ao plano. Dos 1255 contatos 27,7% não atenderam, mas 29,9% foram concluídas dentro das especificações do projeto. Além disso, as entrevistas efetivamente realizadas estavam condizentes com os Perfis por Sexo, Faixa etária e Produto encontrados na População alvo (vide os gráficos em Base x Entrevistados no Relatório de Resultados).

### 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 gravadas e válidas. A análise dos áudios dessa amostra mostra que as respostas dos

---

<sup>1</sup> Câmara, Lourival. Tecnologia da Amostragem. Rio de Janeiro: ENCE, 1968.

beneficiários entrevistados estão de acordo com as respostas lançadas no arquivo contendo as entrevistas. Além disso, verifica-se que as perguntas foram formuladas obedecendo os critérios estabelecidos na pesquisa.

### Fidedignidade do Relatório da Pesquisa

O Relatório da Pesquisa, ANS – IN Nº. 68 Fio Saúde, elaborado pela OPEN TALKS, denominado RESULTADOS, contempla todos os itens constantes do Documento Técnico, folha 9, Tópico 3,3<sup>2</sup>, 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, 12 de março de 2020



---

Jorge Guilherme de Araujo Carvalho  
Estatístico - CONRE 2 RJ nº 3593

---

<sup>2</sup> 3.3 Do Relatório final com os Resultados da Pesquisa.