

Auditoria Independente

Relatório

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

Audidores 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) **Empresa Responsável pelo Planejamento e Organização das**

Atividades: OPEN TALKS:

Relatório dos Resultados
Nota Técnica da Pesquisa

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

Base de dados;
Relatório do processamento da coleta dos dados
Relação das 383 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 Promed, 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 383 entrevistas válidas, conforme consta do Relatório de Resultados.

A fim de proceder à análise dos procedimentos recomendados pela ANS, a Auditoria Independente utilizou uma subamostra aleatória de tamanho 40, selecionada aleatoriamente, de acordo as técnicas de amostragem constantes da literatura¹, entre as 383 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 os objetivos transcritos a seguir.

i).A pesquisa foi realizada com base no cadastro dos beneficiários da Operadora Promed e de acordo com as normas da Agencia Nacional de Saúde - ANS.

ii) A pesquisa foi realizada de acordo os procedimentos estatísticos definidos pela Consultoria Estatística, onde foi estabelecido o desenho e o tamanho da amostra e a respectiva distribuição dos beneficiários a serem entrevistados de acordo com: os Estados, Municípios, tipologia dos planos, sexo e faixa etária.

iii) 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 Promed. Cabe ressaltar que este cadastro contempla todos os seus beneficiários.



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

Fidedignidade das respostas

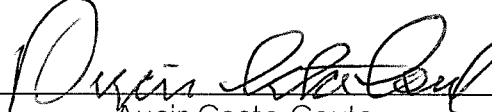
A fidedignidade das respostas foi validada por meio da subamostra, calculada por esta auditoria, conforme citado acima, constituída entrevistas gravadas e selecionadas aleatoriamente.

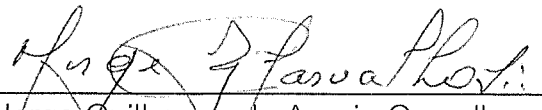
Fidedignidade do relatório da pesquisa

O Relatório da Pesquisa ANS – IN Nº. 68, 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, 27 de abril de 2018


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