

Pesquisa de Satisfação de Clientes AUSTA CLÍNICAS 2024

Relatório de Auditoria

João Augusto Simões

Abril/2024



AUSTA CLÍNICAS
PLANO DE SAÚDE

Sumário

AVALIAÇÃO DE CENÁRIO	3
OBJETIVOS	4
METODOLOGIA	5
RESULTADOS DA AUDITORIA	6
CONCLUSÕES	10

AVALIAÇÃO DE CENÁRIO

A AUSTACLÍNICAS ASSISTÊNCIA MÉDICA E HOSPITALAR LTDA (AUSTACLINICAS – SP) com registro na ANS nº 327417, 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 pela empresa Colectta Consultoria em Estatística e Dados Ltda localizada no site institucional www.colectta.com.br, nos meses de março à abril de 2024.

Responsável Técnico: Diego Henrique Carvalho Camacho, CONRE nº 9834-A

A **auditoria ficou sob responsabilidade** do estatístico João Augusto Simões CONRE nº 10564-A, no mês de abril de 2024.

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.

Foram utilizados os seguintes materiais para processo de auditoria, sendo que todos os materiais foram elaborados pela empresa Colectta Consultoria em Estatística e dados Ltda.

- Gravações das ligações realizadas para coleta de dados;
- Questionário Utilizado;
- Banco de dados estruturados (Entrevistas e base de beneficiários fornecidos pela operadora para a empresa Colectta);
- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com resultados da pesquisa;
- Planilhas e áudios para controle de qualidade e ações fraudulentas;
- Termo de Responsabilidade

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

Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:

- **Reunião via teams 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 áudio 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.**

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Capítulo 3 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde (ANS 2020).

RESULTADOS 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 CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA no período de 04 de março à 11 de abril de 2024 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 das respostas dos respondentes compiladas para validação do planejamento amostral e resposta dos conveniados da operadora com dados utilizados para contato para a pesquisa;**
- **Questionários aplicados durante a pesquisa (Para essa pesquisa foi utilizado sistema de ligações telefônicas 100% supervisionadas, e foi registrado em um banco de dados através de preenchimento via Google Forms pelos aplicadores);**
- **O questionário segue os padrões estabelecidos pela ANS no Anexo V e I do documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde;**
- **Nota técnica desenvolvida durante a pesquisa (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 via teams realizada imediatamente após o envio dos arquivos para esclarecimento e maior entendimento da nota técnica e relatórios desenvolvidos.

Além disso, foram selecionados 5% dos entrevistados (14 beneficiários) e feito o contato para confirmação da realização da pesquisa dentro do período estipulado no relatório.

Foi verificado se a condução da pesquisa e a coleta dos dados seguiram todas as diretrizes descritas no Capítulo 4 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde (ANS 2020). Destacam-se os itens:

b) Período de realização da pesquisa: A coleta de dados foi realizada no período de 03 de março à 11 de abril de 2024, portanto dentro do período estipulado;

h) Consta na Nota Técnica que os entrevistados autorizaram o consentimento explícito pela gravação de voz;

l) A definição e justificativa foram consistentes e descritas na Nota Técnica: *Foram tentados contatos em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam o telefone, chegando a uma média de 1,0 ligação para cada contato antes de classificar como “Não foi possível localizar o beneficiário”;*

n) A empresa acompanhou todos os entrevistadores 100% do tempo através de um coordenador, onde sua principal responsabilidade era identificar se os entrevistadores estavam seguindo as diretrizes propostas pela pesquisa em relação a abordagem para que não houvesse nenhum viés na mensuração dos resultados;

o) A empresa utilizou do texto sugerido no Anexo – Questionário Aplicado.

q) Não foram identificadas quaisquer espécies de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;

t) As análises e informações apuradas neste item constam no Relatório e a Nota Técnica contemplou as ações alternativas às situações descritas no item “L”;

u) A empresa responsável pela pesquisa e coleta de dados possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que constam na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). No caso a Colectta trabalha utilizando ferramentas de nuvem disponibilizadas pelo Google e no caso de informações internas e base de dados sensíveis tudo é armazenado em uma pasta onde apenas pessoas com vínculo e responsabilidade jurídica com

a empresa através de documentos e termos de confidencialidade, além disso todos os materiais com identificação dos beneficiários foram blindados com senhas (item 4u do documento técnico), além de estar armazenado na nuvem com senha;

v) Para minimizar impactos em seus dados coletados, a empresa que realizou a pesquisa, fez um comparativo do preenchimento de 20% das entrevistas concluídas de cada entrevistador com os áudios gerados por elas.

- *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 aleatória simples) e de fato devido as informações disponíveis é o método com melhor aderência, já que as listas foram todas bem estruturadas, foi feito 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 276 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 55 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via checagem de 55 áudios das entrevistas realizadas e constatação se os beneficiários faziam parte da lista.

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos os respondentes (276 entrevistados) realmente responderam à pesquisa e foram orientados corretamente sobre as diretrizes, sigilo de informação e voluntariedade.

- *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.

- **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 todas as ponderações, foi recalculado os erros e intervalos de confiança e os resultados foram os mesmos, além disso a interpretação de dados (apontando positivamente ou negativamente) em relação aos parâmetros foi correta.

CONCLUSÕES

As etapas adotadas na auditoria foram:

- **Reunião via teams com o instituto responsável pela pesquisa;**
- **Liberação de todos os arquivos necessários à condução da auditoria;**
- **Foi ouvida uma amostra aleatória de 20% dos áudios 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 **AUSTACLÍNICAS ASSISTÊNCIA MÉDICA E HOSPITALAR LTDA (AUSTACLINICA – SP)** foi auditada em Abril de 2024 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 2020.

RESPONSÁVEL PELA AUDITORIA

João Augusto Simões

- Pós graduação MBA Analytics - FIA – SP;
- Professor substituto de Pós-graduação da FIA no ano de 2018;
- 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 desde 2018.

*Rua Araquã, 100 – Apto 63
Cep: 01.306-020 – SP – SP
(11) 96444-4961*

joaoaugustosimoes84@gmail.com

