

Pesquisa de Satisfação Conveniados AUSTA CLÍNICAS 2025

Relatório de Auditoria

João Augusto Simões

Abril/2025



AUSTA CLÍNICAS
PLANO DE SAÚDE

Sumário

AVALIAÇÃO DE CENÁRIO	3
OBJETIVOS	4
METODOLOGIA	5
RESULTADOS DA AUDITORIA	6
CONCLUSÕES	9

AVALIAÇÃO DE CENÁRIO

A empresa **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 fevereiro a abril de 2025.

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 2025.

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 ausência 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 o processo de auditoria, todos 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. 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 correspondem ao processamento realizado de forma independente.

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, analisando 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 AUSTACLÍNICAS ASSISTÊNCIA MÉDICA E HOSPITALAR LTDA (AUSTACLINICAS – SP) no período de 11 de fevereiro a 07 de abril de 2025, 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 (13 beneficiários) e feito o contato para confirmar a 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:

- Período de realização da pesquisa: A coleta de dados foi realizada no período de 11 de fevereiro a 07 de abril de 2025, portanto dentro do período estipulado;
- Consta na Nota Técnica que os entrevistados autorizaram o consentimento explícito pela gravação de voz;
- 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 1,1 ligações para cada contato antes de classificar como “Não foi possível localizar o beneficiário”;
- 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 à abordagem para que não houvesse nenhum viés na mensuração dos resultados;

- A empresa utilizou o texto sugerido no Anexo – Questionário Aplicado;
- Não foram identificadas quaisquer espécies de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;
- As análises e informações apuradas neste item constam no Relatório e a Nota Técnica contemplou as ações alternativas às situações descritas no item “L”;
- 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;
- 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).

Observados os pontos citados, foi possível identificar com clareza a escolha do desenho amostral escolhido (amostra aleatória simples) e, de fato, devido às 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 274 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 (55 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 constam 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. Foram recalculados 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 (AUSTACLINICAS – SP) foi auditada em abril de 2025 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 Tagipuru, 35 – Apto 172A

Cep: 01.156-000 – SP – SP

(11) 96444-4961

joaoaugustosimoes84@gmail.com

