

Relatório de Auditoria Independente

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

Operadora: SAMP Espírito Santo Assistência Médica

Responsável: Larissa Bueno Fernandes

Ano Base: 2018

Sumário

1.	Introdução	4
2.	Objetivos da auditoria	5
3.	Metodologia	6
3.1	Documentos disponibilizados	6
3.2	Escopo do trabalho	6
3.2.1	Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento da pesquisa:	7
3.2.2	Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista	7
3.2.3	Fidedignidade das respostas	8
3.2.4	Fidedignidade do relatório da pesquisa	8
4.	Relatório	9
4.1	Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento	9
4.1.1	Da nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários	9
4.1.2	Da condução da pesquisa	11
4.1.3	Do relatório final com os resultados da pesquisa	14
4.1.4	Conclusão	15
4.2	Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista	16
4.2.1	Resultados	16
4.2.2	Conclusão	17
4.3	Fidedignidade das respostas	17
4.3.1	Resultados	17
4.3.2	Conclusão	19
4.4	Fidedignidade do relatório da pesquisa	19
4.4.1	Resultados	19
4.4.2	Conclusão	21
5.	Declaração de independência	22

1. Introdução

Este relatório de auditoria independente, refere-se à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, realizada pela empresa Autem Solutions para a operadora de planos privados de assistência à saúde (OPS) SAMP Espírito Santo Assistência Médica LTDA, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015.

A coleta de dados foi realizada do dia 28 de março de 2019 a 24 de abril de 2019, com a aplicação de um questionário por meio de contato telefônico. Uma amostra de 590 beneficiários da SAMP foi contatada, dos quais 37 foram localizados e aceitaram responder ao questionário a respeito dos serviços prestados pela operadora referente aos últimos 12 (doze) meses, elaborado de acordo com os procedimentos descritos no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS.

2. Objetivos da auditoria

O objetivo desta auditoria independente concentra-se na verificação da aderência da Nota Técnica e do Relatório Final da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, realizada pela empresa Autem Solutions para a operadora SAMP Espírito Santo Assistência Médica LTDA, em relação aos requisitos e diretrizes descritos no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS.

3. Metodologia

A seguir são descritos os materiais disponibilizados pela operadora e o escopo do trabalho de auditoria com o detalhamento dos procedimentos utilizados.

3.1 Documentos disponibilizados

A operadora contratante, por meio da representante legal perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos da auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos, enviados por *e-mail*:

- Base de dados cadastrais dos beneficiários: planilha contendo os dados cadastrais de 285.813 beneficiários;
- Áudios das entrevistas realizadas: pasta compactada, contendo 766 arquivos de áudios das gravações das entrevistas;
- Base de dados das entrevistas com os beneficiários: planilha contendo o sistema de referência, população e amostra (original e ajustada) e as 37 respostas das entrevistas aplicadas;
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
- Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários.

3.2 Escopo do trabalho

A auditoria independente foi realizada considerando os critérios expostos na Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações, de acordo com o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – disponível no site da ANS, www.ans.gov.br – prevista no Programa de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Dessa forma, o escopo de trabalho foi pautado na avaliação do auditor em relação à verificação de quatro itens:

1. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento da pesquisa;
2. Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
3. Fidedignidade das respostas;
4. Fidedignidade do relatório da pesquisa.

O detalhamento dos procedimentos utilizados para auditoria de cada um desses itens é detalhado a seguir.

3.2.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento da pesquisa:

Para a verificação da aderência da pesquisa ao escopo do planejamento, foram avaliados todos os requisitos e diretrizes para elaboração da pesquisa, descritos na seção 3 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS, que se refere à nota técnica, condução da pesquisa e relatório final da pesquisa.

Dessa forma, a presença e adequação de cada item disposto nessa seção foi verificada por meio da avaliação da base de dados cadastrais, áudios das entrevistas, base de dados das entrevistas, Nota Técnica e Relatório da Pesquisa, disponibilizados pela operadora. Também foi verificado se os resultados apresentados no Relatório da Pesquisa condizem com o planejamento apresentado na Nota Técnica.

3.2.2 Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

A base de dados das entrevistas com os beneficiários, especificamente as abas compostas pela população ajustada e pela amostra ajustada, foi exportada para o *software* estatístico R, no qual foram calculadas as frequências das características de perfil nos três conjuntos de beneficiários.

Assim, a distribuição da faixa etária, do sexo e do agrupamento por plano de saúde (considerado como fator de estratificação no plano amostral) foram obtidas e comparadas entre o total de beneficiários cadastrados na base fornecida pela operadora, o total de beneficiários amostrados e o total de beneficiários efetivamente entrevistados, com o objetivo de avaliar a representatividade da amostra.

3.2.3 Fidedignidade das respostas

Os arquivos de áudio contendo as gravações das 37 entrevistas concluídas foram ouvidos, e a correspondência das respostas contidas na base de dados das entrevistas e a efetiva resposta dada pelos entrevistados referente às 10 questões do questionário foi verificada. Para a quantificação da correspondência, o número de respostas coincidentes entre a base de dados e a audição das gravações foi dividido pelo número total de respostas ouvidas.

Ainda, foi observado se: a participação do entrevistado foi livre; não houve o oferecimento de brindes ou incentivos para a participação da pesquisa; o entrevistado foi informado da possibilidade de auditoria; o entrevistado foi informado da composição do questionários de acordo com as diretrizes da ANS; o entrevistado consentiu com a gravação da entrevista; e se as perguntas foram apresentadas exatamente como no questionário. Para a quantificação de tais itens o número de entrevistas ouvidas que atenderam aos critérios foi dividido pelo número total de entrevistas.

3.2.4 Fidedignidade do relatório da pesquisa

A base de dados das entrevistas com os beneficiários, especificamente a aba composta pelas respostas ao questionário aplicado, foi exportada para o *software* estatístico R, no qual as fórmulas especificadas para o cálculo da proporção amostral, do erro padrão e dos limites do intervalo de confiança foram reproduzidas. Os resultados obtidos pela reprodução das análises foram comparados com os dispostos no Relatório da Pesquisa.

4. Relatório

4.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

As avaliações dos itens dos três aspectos avaliados – nota técnica, condução da pesquisa e relatório final – são descritas a seguir, seguindo a ordem disposta no documento técnico.

4.1.1 Da nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários

O planejamento da pesquisa, elaborado pelo responsável técnico, deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:

a) Itens gerais:

- **Período de realização da pesquisa:** apresentado na Nota Técnica, por etapas, correspondendo ao período de 12/03/2019 a 26/04/2019.
- **Unidade de análise e resposta:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo aos beneficiários da OPS.
- **População alvo e os estratos adotados:** apresentado na Nota Técnica, com a população alvo correspondendo a 285.077 beneficiários, adultos (maiores de 18 anos) e com pelo menos um número de telefone preenchido, e os estratos correspondendo a 4 agrupamentos distintos das 30 modalidades de planos oferecidos pela operadora, sendo que o primeiro estrato foi desconsiderado por não apresentar respondentes participativos, resultando em uma população ajustada de 280.940 beneficiários.
- **Sistemas de referência:** referenciado na Nota Técnica e enviado o arquivo em formato *Microsoft Office Excel*, correspondendo a base de dados com os 285.077 beneficiários elegíveis para a amostragem, sendo a nova população delimitada em 280.940 beneficiários.
- **Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo a proporção das respostas a cada questão do questionário

aplicado (como apresentado no documento técnico da ANS), que busca avaliar a satisfação dos beneficiários quanto à atenção à saúde; canais de atendimento da OPS e avaliação geral.

- **Descrição da população amostrada:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo a beneficiários de ambos os gêneros (Feminino e Masculino), entre 18 e 98 anos distribuídos em faixas etárias e alocados em 3 estratos de planos de saúde.
- **Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo a coleta por via telefônica, com gravação dos contatos para posterior validação de auditoria.
- **Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def):** elementos apresentados na Nota Técnica, sendo escolhida a Amostragem Probabilística Estratificada Proporcional em relação ao agrupamento do plano de saúde (sexo e faixa etária não foram considerados na estratificação), com nível de confiança de 95% e margem de erro de 4,03%, sendo a escolha do erro descrita como procedimento para tratamento de erros não amostrais.
- **Definição do tamanho da amostra:** apresentado na Nota Técnica, com a especificação da fórmula (para amostra aleatória simples para proporção de população finita), dos parâmetros utilizados e dos ajustes realizados após a desconsideração do primeiro estrato de planos de saúde.
- **Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo aos estimadores das proporções das respostas a cada questão do questionário, com a especificação das fórmulas.
- **Seleção da amostra:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo a amostragem aleatória simples em cada estrato delimitado, com os recursos do *software* estatístico R e parâmetros utilizados para sua reprodução.

- **Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não reposta, mudanças no sistema de referência):** apresentado na Nota Técnica, correspondendo a utilização de erro amostral de 4% (4,03% após ajuste).
- **Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo:** apresentado na Nota Técnica, correspondendo aos procedimentos de seleção e treinamento dos entrevistadores, de gravação e informações repassadas nas ligações e de registro e tentativas das chamadas.

b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo II deste documento técnico: apresentado na Nota Técnica, conforme definido no documento técnico da ANS.

4.1.2 Da condução da pesquisa

A condução da pesquisa e a coleta dos dados deverão observar as seguintes diretrizes:

a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade: critério atendido, confirmando a informação por meio da coluna de idade, contida no banco de dados da população original, sendo que todos os beneficiários possuem entre 18 e 98 anos de idade.

b) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa: critério atendido, apresentado na Nota Técnica e Relatório da Pesquisa, correspondendo a coleta por via telefônica, com gravação dos contatos para posterior validação de auditoria.

c) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico: critério atendido em todas as entrevistas realizadas, verificado pela audição das gravações.

d) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem: critério atendido em todas as entrevistas realizadas, verificado pela audição das gravações.

e) A amostra não poderá ser concentrada em beneficiários de um determinado tipo de produto/cobertura e localidade, quando a operadora atuar em mais de uma localidade (município, UF, região geográfica) e segmentação do produto: critério parcialmente atendido, devido à baixa taxa de retorno, a distribuição dos estratos dos beneficiários efetivamente entrevistados se mostrou um pouco diferente da população. Contudo, medidas foram tomadas para contornar o problema, sendo que as estimativas calculadas no Relatório da Pesquisa foram ponderadas considerando a distribuição dos estratos da população cadastrada.

f) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa: critério parcialmente atendido, sendo que tais informações foram repassadas em 62% das entrevistas realizadas, verificado pela audição das gravações.

g) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela a ANS: critério atendido em todas as entrevistas realizadas, verificado pela audição das gravações.

h) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação: critério parcialmente atendido, sendo que o consentimento da gravação foi solicitado em 62% das entrevistas realizadas, verificado pela audição das gravações.

i) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada: critério atendido, uma vez que as informações dos beneficiários não foram disponibilizadas a terceiros e, os entrevistadores e contratados da Autem envolvidos na pesquisa foram instruídos acerca do sigilo dos dados.

j) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa: critério atendido, uma vez que as informações dos beneficiários não foram disponibilizadas a terceiros e, os entrevistadores e contratados da Autem envolvidos na pesquisa foram instruídos acerca do sigilo dos dados.

k) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado: critério atendido em todas as entrevistas realizadas, verificado pela audição das gravações.

l) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência: critério atendido, considerando os procedimentos descritos na Nota Técnica e no Relatório da Pesquisa.

m) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue:

- i) Questionário concluído;
- ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
- iii) Não foi possível localizar o beneficiário.

Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) e (iii): critério parcialmente atendido. O Relatório da Pesquisa apresenta a tabela com a quantidade de beneficiários classificados em cada categoria do CCO, reproduzida na Tabela 1.

Tabela 1: Classificação dos beneficiários amostrados de acordo com o Código de Controle Operacional (CCO).

Situação	Quantidade	%
Questionário concluído	37	6%
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	13	2%
Não foi possível localizar o beneficiário	540	92%

Em relação às ações alternativas, embora não apresentadas na Nota Técnica, são descritas no Relatório da Pesquisa, correspondendo a utilização de um erro amostral menor no planejamento em

relação ao acordado previamente com a empresa (4% em vez de 5%) e ajuste da população após a desconsideração do primeiro estrato de planos de saúde.

Entretanto, tais ações não foram suficientes para atingir o tamanho amostral considerando um erro amostral de 5% (valor previamente acordado), que seria de 387 beneficiários, considerando a população ajustada, sendo que apenas 37 questionários foram concluídos, o que corresponde a um erro amostral de 16,11%. Contudo, o documento técnico da ANS não especifica o erro amostral que deve ser utilizado na pesquisa, destacando-se apenas a inconsistência entre o valor acordado e realizado, e não com o documento técnico da ANS.

n) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes: critério atendido, uma vez que as informações dos beneficiários não foram disponibilizadas a terceiros e, os entrevistadores e contratados da Autem envolvidos na pesquisa foram instruídos acerca do sigilo dos dados.

4.1.3 Do relatório final com os resultados da pesquisa

O relatório final contendo resultados da pesquisa deverá contemplar os seguintes elementos mínimos:

a) A identificação do responsável técnico da pesquisa: apresentado no Relatório da Pesquisa, com a identificação por meio do nome do responsável e número de registro no conselho de estatística.

b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber): apresentado no Relatório da Pesquisa, com a identificação por meio do nome da empresa.

c) Descrição da população amostrada: apresentado no Relatório da Pesquisa, correspondendo a beneficiários de ambos os gêneros (Feminino e Masculino), entre 18 e 98 anos distribuídos em faixas etárias e alocados em 3 estratos de planos de saúde.

d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado: apresentado no Relatório da Pesquisa, correspondendo a um tamanho

amostral ajustado de 590 beneficiários, com erro amostral de 4,03%, estratificados por agrupamento de planos de saúde e período de realização de 12/03/2019 a 26/04/2019.

e) Taxa de respondentes: apresentado no Relatório da Pesquisa, com a classificação dos 590 beneficiários amostrados de acordo com o Código de Controle Operacional (CCO), apresentada na Tabela 1, correspondendo a uma taxa de retorno de 6%.

f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário: apresentado no Relatório da Pesquisa, por meio de gráficos de setores e tabelas contendo a proporção amostral, o erro padrão e os limites do intervalo de confiança para cada alternativa das 10 questões do questionário aplicado.

g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário: apresentado no Relatório da Pesquisa, conforme item anterior.

h) Conclusões sobre a pesquisa: apresentado no Relatório da Pesquisa, separadas de acordo com os três aspectos de satisfação avaliados: atenção à saúde; canais de atendimento da OPS e avaliação geral.

4.1.4 Conclusão

Foi verificado que a Nota Técnica e o Relatório Final da Pesquisa, elaborados pela empresa contratada, apresentam detalhadamente todos os itens descritos na seção 3.1 e 3.3 do documento técnico da ANS. Quanto a condução da pesquisa, destaca-se que a taxa de retorno dos respondentes foi baixa, resultando em poucas entrevistas efetivamente aplicadas. A ponderação das estimativas foi realizada quanto ao agrupamento dos planos de saúde, utilizados como estratos no planejamento amostral, buscando contornar a disparidade da distribuição dos beneficiários entrevistados com a população. Ainda, uma parcela dos entrevistados não foi informada quanto a gravação e possibilidade de auditoria da pesquisa.

Contudo, a Nota Técnica e o Relatório Final da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde atendem satisfatoriamente aos requisitos e diretrizes estabelecidos no documento técnico da ANS, atendendo às normas RN nº 423/2017 (reformulação da RN nº 386/2015) e IN nº

68/2017 (reformulação da IN nº 60/2015), atestando-se que a execução da pesquisa adere-se ao escopo do planejamento realizado.

4.2 Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

4.2.1 Resultados

A Tabela 2 apresenta as proporções dos fatores de perfil entre os beneficiários cadastrados, amostrados e efetivamente entrevistados.

Destaca-se que apenas o agrupamento dos planos de saúde foi utilizado como fator de estratificação para a amostragem, com porcentagens bastante próximas em cada estrato entre os beneficiários cadastrados e amostrados. Entretanto, embora sexo e faixa etária não tenham sido considerados como estratos, a porcentagem de cada categoria de ambos os fatores no conjunto de beneficiários amostrados é próxima a porcentagem observada na população cadastrada, com a diferença não ultrapassando 5% em todos os casos.

Já considerando o conjunto de beneficiários efetivamente cadastrados, nota-se que mais uma vez a distribuição de sexo se mostrou próxima à da população, com diferenças inferiores a 2%. Quanto à faixa etária, as diferenças observadas na distribuição foram um pouco maiores, atingindo quase 10%, na porcentagem de beneficiários entre 54 e 66 anos. Contudo, a maior disparidade entre as porcentagens foi observada para o agrupamento dos planos, sendo que enquanto na população, a maior parte possui planos agrupados no estrato E04 (54,01%), entre os beneficiários entrevistados a predominância foi verificada no estrato E03 (56,75%).

Tabela 2: Composição dos beneficiários por gênero, faixa etária e agrupamento dos planos.

Fator	Beneficiários		
	Cadastrados	Amostrados	Entrevistados
Sexo			
Feminino	124.830 (44,43%)	285 (48,31%)	16 (43,24%)
Masculino	156.110 (55,57%)	305 (51,69%)	21 (56,76%)
Faixa etária			
18 --- 30	96.417 (34,32%)	189 (32,03%)	12 (32,43%)
30 --- 42	108.964 (38,79%)	241 (40,85%)	12 (32,43%)
42 --- 54	54.017 (19,23%)	115 (19,49%)	7 (18,92%)

54 --- 66	19.600 (6,98%)	39 (6,61%)	6 (16,22%)
66 --- 78	1.769 (0,63%)	6 (1,02%)	0 (0,00%)
78 --- 90	164 (0,06%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
90 --- 102	9 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Agrupamento dos planos			
E02	30.372 (10,81%)	64 (10,85%)	7 (18,92%)
E03	98.822 (35,18%)	207 (35,08%)	21 (56,75%)
E04	151.746 (54,01%)	319 (54,07%)	9 (24,32%)

4.2.2 Conclusão

Considerando a comparação da distribuição dos beneficiários cadastrados, amostrados e entrevistados, foi verificado que os procedimentos de amostragem foram efetivos ao garantir a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista em relação à população. Entretanto, devido à baixa taxa de retorno e dificuldade em contatar beneficiários de estratos específicos, a distribuição das características dos beneficiários efetivamente entrevistados se mostrou levemente diferente da população.

Contudo, considera-se que dado os recursos e prazos disponíveis para a execução do trabalho, as medidas possíveis foram tomadas para contornar o problema, e as estimativas calculadas no Relatório da Pesquisa foram ponderadas considerando a distribuição dos estratos da população cadastrada.

4.3 Fidedignidade das respostas

4.3.1 Resultados

A Tabela 3 apresenta o número de respostas de cada questão que foram auditadas durante a audição das gravações das entrevistas e o número e porcentagem das respostas que foram registradas corretamente na planilha de dados.

Para essa etapa, todas as 37 entrevistas realizadas foram ouvidas na íntegra, com tempos variando entre 2m e 41s a 9m e 31s, com média 5m e 1s. Em apenas uma das entrevistas a qualidade do áudio inviabilizou a verificação das respostas a partir da questão Q5, uma vez que

ainda foi possível ouvir a entrevistadora realizando todas as questões, mas não se pode ouvir a fala beneficiário no período correspondendo a 1m e 33s (de um total de 3m e 35s), ao final da entrevista.

Dentre as respostas auditadas, observou-se que apenas uma, referente à questão 4 foi registrada na planilha de forma incorreta, anotada como “Regular”, sendo que a resposta do beneficiário foi “Bom”.

Tabela 3: Número e porcentagem de respostas registradas corretamente na base de dados.

Questão	Respostas	Respostas válidas	Porcentagem
Q1	37	37	100%
Q2	37	37	100%
Q3	37	37	100%
Q4	37	36	97%
Q5	36	36	100%
Q6	36	36	100%
Q7	36	36	100%
Q8	36	36	100%
Q9	36	36	100%
Q10	36	36	100%
Total	364	363	99,73%

A Tabela 4 apresenta o número de entrevistas ouvidas e o número e porcentagem de entrevistas nos quais os critérios de condução da entrevista foram atendidos. Mesmo no arquivo de áudio que apresentou problemas foi possível avaliar todos os critérios, uma vez que a abordagem inicial não foi prejudicada e foi possível escutar a fala da entrevistadora na íntegra.

Em todas as entrevistadas era apresentada livremente a escolha da participação do beneficiário na pesquisa, em nenhum momento foram oferecidos brindes ou incentivos, a ANS sempre foi citada em relação à demanda da pesquisa ou diretrizes das perguntas, e não foi verificada a indução de resposta por parte do entrevistador, sendo que em casos de não entendimento, às questões e/ou alternativas eram repetidas aos entrevistados, mesmo que não integralmente, sem distorção do sentido das mesmas.

Contudo, em apenas 62% das entrevistas gravadas a informação da possibilidade de contato futuro para auditoria e a solicitação do consentimento da gravação foram repassados para os beneficiários. Ainda, em 68% das entrevistas todas as questões foram lidas integralmente, como

apresentadas no documento técnico, nas demais observou-se que os textos escritos entre parênteses (em geral, exemplos) não foram lidos para os entrevistados, mas considera-se que tal omissão não prejudica ou altera o sentido das questões por tratar-se de informações extras.

Tabela 4: Número e porcentagem de entrevistas que atenderam aos critérios de condução da entrevista.

Item	Entrevistas ouvidas	Entrevistas em conformidade	Porcentagem
Participação livre	37	37	100%
Ausência de incentivos	37	37	100%
Aviso auditoria	37	23	62%
Aviso das diretrizes da ANS	37	37	100%
Consentimento gravação	37	23	62%
Indução de resposta	37	37	100%
Leitura das questões na íntegra	37	25	68%

4.3.2 Conclusão

Com base nas escutas realizadas das gravações das entrevistas e nos cálculos feitos a partir destas, foi verificado que 99,73% das respostas auditadas foram registradas corretamente na base de dados, o que permite atestar a fidedignidade das respostas contidas no banco de dados.

Além disso, foi verificado que as respostas de fato representam as opiniões dos respondentes, uma vez que a participação dos mesmos foi livre, sem oferecimento de brindes ou incentivos e sem a indução nas respostas, embora nem todas as questões tenham sido lidas na íntegra, mas as mínimas omissões constatadas não afetam os resultados da pesquisa por não distorcer o sentido das questões.

O único fator observado que é falho na condução da pesquisa, embora não distorça os resultados ou prejudique a fidedignidade das respostas, é que em 38% das entrevistas, a informação da possibilidade de contato futuro para auditoria e a solicitação do consentimento da gravação não foram repassados para os beneficiários.

4.4 Fidedignidade do relatório da pesquisa

4.4.1 Resultados

A Tabela 5 apresenta a comparação dos valores apresentados no Relatório de Pesquisa e dos valores recalculados na auditoria independente para a estimativa da proporção de resposta, limite inferior e superior do intervalo de 95% de confiança e erro padrão da proporção, calculados para todas as alternativas das 10 questões que compõem o questionário aplicado.

Foi observado uma correspondência exata de todos os valores obtidos no Relatório de Pesquisa e na auditoria independente.

Tabela 5: Comparação entre os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa e os resultados calculados na auditoria independente.

Questão	Proporção de resposta		Limite inferior		Limite superior		Erro padrão	
	RP	AI	RP	AI	RP	AI	RP	AI
Q1								
Nunca	8%	8%	0%	0%	20%	20%	6%	6%
Às vezes	30%	30%	13%	13%	48%	48%	9%	9%
A maioria das vezes	25%	25%	8%	8%	42%	42%	9%	9%
Sempre	31%	31%	11%	11%	50%	50%	10%	10%
Não se aplica	6%	6%	0%	0%	12%	12%	3%	3%
Q2								
Nunca	23%	23%	4%	4%	41%	41%	9%	9%
Às vezes	13%	13%	0%	0%	26%	26%	7%	7%
A maioria das vezes	16%	16%	2%	2%	30%	30%	7%	7%
Sempre	38%	38%	18%	18%	57%	57%	10%	10%
Não se aplica	11%	11%	0%	0%	24%	24%	7%	7%
Q3								
Sim	9%	9%	0%	0%	22%	22%	6%	6%
Não	91%	91%	78%	78%	100%	100%	6%	6%
Q4								
Muito bom	8%	8%	1%	1%	15%	15%	3%	3%
Bom	56%	56%	36%	36%	75%	75%	10%	10%
Regular	25%	25%	8%	8%	43%	43%	9%	9%
Não se aplica	11%	11%	0%	0%	24%	24%	7%	7%
Q5								
Muito bom	11%	11%	0%	0%	24%	24%	7%	7%

Bom	42%	42%	22%	22%	63%	63%	10%	10%
Regular	37%	37%	17%	17%	57%	57%	10%	10%
Muito ruim	2%	2%	0%	0%	5%	5%	2%	2%
Não se aplica	8%	8%	2%	2%	14%	14%	3%	3%
Q6								
Muito bom	9%	9%	0%	0%	22%	22%	6%	6%
Bom	50%	50%	30%	30%	71%	71%	10%	10%
Regular	25%	25%	6%	6%	43%	43%	10%	10%
Ruim	8%	8%	0%	0%	20%	20%	6%	6%
Muito ruim	2%	2%	0%	0%	5%	5%	2%	2%
Não se aplica	6%	6%	0%	0%	12%	12%	3%	3%
Q7								
Sim	38%	38%	18%	18%	58%	58%	10%	10%
Não	8%	8%	2%	2%	15%	15%	3%	3%
Não se aplica	54%	54%	33%	33%	74%	74%	10%	10%
Q8								
Muito bom	9%	9%	0%	0%	21%	21%	6%	6%
Bom	50%	50%	29%	29%	70%	70%	10%	10%
Regular	11%	11%	0%	0%	24%	24%	7%	7%
Ruim	3%	3%	0%	0%	8%	8%	2%	2%
Muito ruim	3%	3%	0%	0%	8%	8%	2%	2%
Não se aplica	24%	24%	6%	6%	41%	41%	9%	9%
Q9								
Muito bom	16%	16%	2%	2%	30%	30%	7%	7%
Bom	54%	54%	34%	34%	74%	74%	10%	10%
Regular	24%	24%	6%	6%	41%	41%	9%	9%
Muito ruim	6%	6%	0%	0%	12%	12%	3%	3%
Q10								
Definitivamente recomendaria	3%	3%	0%	0%	8%	8%	2%	2%
Recomendaria	69%	69%	49%	49%	88%	88%	10%	10%
Recomendaria com ressalvas	15%	15%	0%	0%	32%	32%	8%	8%
Não recomendaria	12%	12%	0%	0%	26%	26%	7%	7%

RP: Relatório da Pesquisa; AI: Auditoria Independente.

4.4.2 Conclusão

De acordo com os resultados recalculados pela auditoria, foi verificada e comprovada a fidedignidade dos resultados da pesquisa que constam no Relatório Final da Pesquisa de Satisfação

de Beneficiários de Planos de Saúde, elaborado pela empresa contratada. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado atende às diretrizes do documento técnico da ANS.

5. Declaração de independência

A sociedade empresária limitada FELIX & FERNANDES CONSULTORIA LTDA – ME, com sede na cidade de Maringá, Estado do Paraná, na Rua Comendador Amorim Pedrosa Moleirinho, 1388, Condomínio Vivace, Edifício Toscana, Apartamento 1001, Zona 02, CEP 87010-460, inscrita no CNPJ nº 26.194.024/0001-12, por seu representante legal Larissa Bueno Fernandes, brasileira, solteira, estatística, identidade profissional n.º 10413 CONRE-3, inscrito no CPF sob n.º 043.604.619-92, declara, sob as penas da lei, que não tem existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a SAMP - Espírito Santo Assistência Médica Ltda., cadastrada no CNPJ sob nº 02.403.281/0001-59, ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa a Autem Consultoria Empresarial LTDA. cadastrada no CNPJ sob nº 25.271.710/0001-87. Declara também que não há conflitos de interesse entre as partes.

Maringá, 29 de Abril de 2019.

Larissa B. Fernandes

Larissa Bueno Fernandes - Estatística

Profissional inscrita no CONRE-3 sob o n.º 10413