

Parecer da Auditoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

Operadora: SAMP Espírito Santo Assistência Médica

Responsável: Larissa Bueno Fernandes

Ano Base: 2018

1. Identificação do auditor independente

Larissa Bueno Fernandes, estatística registrada sob a identidade profissional n.º 10413 do CONRE-3, inscrito no CPF sob n.º 043.604.619-92.

2. Identificação da Pessoa Jurídica

FELIX & FERNANDES CONSULTORIA LTDA – ME (H0 Consultoria), inscrita no CNPJ n.º 26.194.024/0001-12.

3. Síntese da análise da auditoria

3.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

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 n.º 423/2017 (reformulação da RN n.º 386/2015) e IN n.º 68/2017 (reformulação da IN n.º 60/2015), atestando-se que a execução da pesquisa adere-se ao escopo do planejamento realizado.

3.2 Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

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 a 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 um pouco 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.

3.3 Fidedignidade das respostas

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 e em uma parcela dos entrevistados não foi informada quanto a gravação e possibilidade de auditoria da pesquisa, tais omissões constatadas não afetam os resultados da pesquisa por não distorcer o sentido das questões.

3.4 Fidedignidade do relatório da pesquisa

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, visto que todas as

estimativas coincidiram com os valores recalculados pela auditoria. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado atende às diretrizes do documento técnico da ANS.

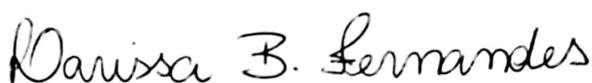
4. Conclusão

A auditoria foi conduzida com o objetivo de verificar a 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 Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015.

No processo de auditoria, foram examinados todos os dados e informações fornecidos, que foram gerados tanto pela operadora, quanto pela empresa contratada, que é responsável pelas definições técnicas de todas as etapas necessárias para a realização da pesquisa.

Embora identificados alguns aspectos da condução da pesquisa que foram apenas parcialmente atendidos, considera-se que os mesmos não comprometam ou distorcem os resultados obtidos. Dessa forma, em nosso parecer, atestamos a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; a fidedignidade das respostas; e a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Maringá, 29 de Abril de 2019.



Larissa Bueno Fernandes - Estatística

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