

Pesquisa de Satisfação de Clientes HB SAÚDE 2021

Parecer da Auditoria

João Augusto Simões

Abril/2021



PARECER DA AUDITORIA

Com a finalidade de atender ao item 6.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

Identificação do auditor responsável

João Augusto Simões - Estatístico

- Pós graduação MBA Analytics - FIA – SP
- 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.

SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

- *Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;*

Para o procedimento de auditoria da pesquisa de satisfação realizada pela operadora HB SAÚDE (HB SAÚDE S/A) no período de 09 de março de 2021 até 16 de abril de 2021 foi solicitado ao responsável técnico e para a empresa executora 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);**
- **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 e empresa executora como solicitado, além de uma reunião via hangouts realizada imediatamente após o

envio dos arquivos para esclarecimento e maior entendimento da nota técnica e relatórios desenvolvidos.

- *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 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 386 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 77 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via checagem de 77 áudios das entrevistas realizadas e constatação se os beneficiários faziam parte da lista.

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos respondentes (77 entrevistados) realmente responderam a 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 e 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 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 HB SAÚDE (HB SAÚDE S/A) foi auditada em Abril de 2021 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.