

Relatório e Parecer de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Cafaz 2019



Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela Cafaz Saúde através do instituto AGP Pesquisas Estatísticas, assegurando a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Na auditoria serão verificados os seguintes itens :

- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

Metodologia

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

- 1) Checagem se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.
- 2) Checagem da aleatoriedade e canal de contato através do confronto entre
 - i. listagem clientes Cafaz Saúde,
 - ii. banco de dados com os entrevistados pelo Instituto de Pesquisa
 - iii. gravação das entrevistas : checagem de 20% das entrevistas para 3 perguntas selecionadas aleatoriamente : P2, P5 e P7.



X



X



Áudios

Metodologia

- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista
Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Cafaz Saúde.

- c) Fidedignidade das respostas
Audição de 20% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P2, P5 e P7) com o banco de dados.

- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa
Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P2, P5 e P7) para confronto dos resultados e análise das conclusões.

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

- Checagem se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.
 - Constatado que todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado. Anexo I.
- Através da listagem fornecida pela Cafaz Saúde, relação e gravação de pesquisados pela AGP Pesquisas Estatísticas checkou-se se a aleatoriedade e canal de contato.
 - Comparando a relação original da Cafaz Saúde com a de entrevistados pela AGP Pesquisa Estatísticas constatou-se que houve aleatoriedade na seleção dos entrevistados. Foram ouvidas 20% das ligações onde constatou-se que o questionário planejado foi aplicado.

✓ **Constatada aderência da pesquisa ao escopo do planejamento**

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

- Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Cafaz Saúde e se não houve algum tipo de concentração (região, sexo,...).
 - Todos os entrevistados constavam na lista original da Cafaz Saúde. Batimento dos ID's dos entrevistados versus base original.
 - Comparando o perfil dos entrevistados com o da listagem original, percebe-se que são muito parecidos o que constata a aleatoriedade na seleção do público entrevistado (Anexo II).
 - Através de audição de 20% das ligações constatou-se que o entrevistado era a mesma pessoa que constava no banco de dados de entrevistados e da listagem original fornecida pela Cafaz Saúde.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados**

c) Fidedignidade das respostas

- Audição de 20% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P2, P5 e P7) com o banco de dados.
 - Todos as respostas bateram em 100% com os dados que constavam do banco de dados de respostas.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade das respostas**

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

- Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P2, P5 e P7) para confronto dos resultados e análise das conclusões.
 - Todos as respostas e tabelas bateram em 100% com os dados que constavam do banco de dados de respostas.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade do relatório da pesquisa**

Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Cafaz Saúde realizada pela AGP Pesquisas Estatísticas em fevereiro de 2019, obedeceu o escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a constatação é que não houve fraude na aplicação da mesma.

Os resultados apresentados refletem a satisfação do cliente dentro dos parâmetros de erros e intervalo de confiança estabelecido pelo Responsável Técnico.

Daniel Hirayama – AzulMiner
CNPJ : 21.061.768/0001-45
Bacharel em Estatística – Unicamp
MBA em Marketing - ESPM
Professor Pós Graduação Estatística – FMU

Anexo I - Questionário

A. Atenção à Saúde

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Sempre A maioria das vezes Às vezes Nunca Não se aplica

2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que recisou?

Sempre A maioria das vezes Às vezes Nunca Não se aplica

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

SIM Não

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Muito bom Bom Regular Ruim Muito ruim Não se aplica

5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Muito bom Bom Regular Ruim Muito ruim Não se aplica

Anexo I - Questionário

B. Canais de atendimento da Operadora

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Muito bom Bom Regular Ruim Muito ruim Não se aplica

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

SIM NÃO Não se aplica

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom Bom Regular Ruim Muito ruim Não se aplica

C. Avaliação geral

9. Como você avalia seu plano de saúde?

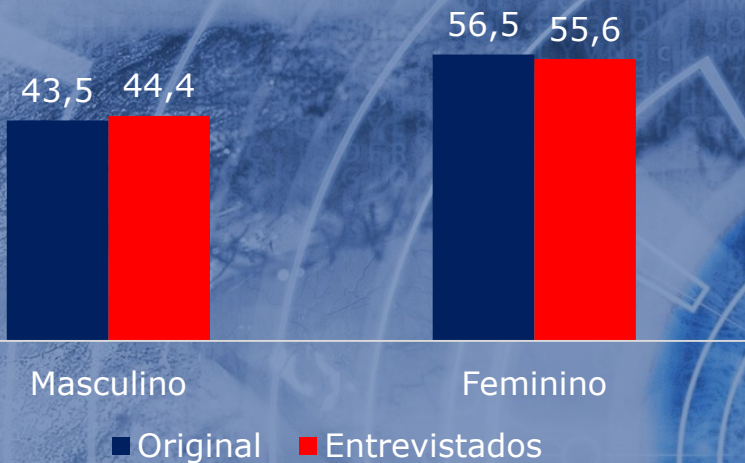
Muito bom Bom Regular Ruim Muito ruim

10. Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Definitivamente recomendaria Recomendaria Recomendaria com Ressalvas Não recomendaria

Anexo II

Sexo



Comprovada aleatoriedade da seleção amostral. Existem diferenças percentuais entre algumas categorias das variáveis de referência, mas isso se deve a escolha da utilização da técnica de amostra aleatória simples.

Cidade

