

# RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE



30/03/2020

**Procedimentos de auditoria e elementos  
mínimos estabelecidos para o parecer  
da auditoria**

Este documento irá detalhar todos os procedimentos de auditoria aplicados e os elementos mínimos estabelecidos para o parecer de auditoria.

# Relatório da auditoria independente

## PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA E ELEMENTOS MÍNIMOS ESTABELECIDOS PARA O PARECER DA AUDITORIA

### PROCEDIMENTOS

#### 1. ADERÊNCIA DA PESQUISA AO ESCOPO DO PLANEJAMENTO

- A. Verificar se o tamanho da amostra garante o erro definido.

Os cálculos foram refeitos utilizando a planilha de cálculo de erro amostral da Siqueira Campos, com base no tamanho da população de 113.924 beneficiários, com 18 anos ou mais. Também foram recalculados os tamanhos de amostra para cada estrato, utilizando o tamanho da população de beneficiários de cada um deles: Fora da Área: 23.051; Jacuí: 3.797; Vale do Rio Pardo: 34.909; Vale do Taquari: 52.167.

- B. Verificar se o tamanho da amostra foi cumprido.

A base de dados recebida (unimed VTRP base de dados IDSS 28fev20.xls) foi avaliada, observando o número de beneficiários pesquisados de cada estrato e comparando com os valores indicados no relatório da pesquisa.

- C. Verificar outros aspectos relacionados em relação ao planejamento.

Foi verificado se a pesquisa ocorreu de acordo com a nota técnica.

#### 2. FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

- A. Verificar se a lista de pessoas amostradas confere com os beneficiários.

Para verificar se o pesquisado estava presente na lista de beneficiários da UNIMED VTRP, foi feita uma busca dos nomes dos beneficiários contatados (unimed VTRP base de dados IDSS 28fev20.xls) na lista total de beneficiários (unimed VTRP mailing IDSS 28fev20.xlsx) utilizando a função PROCV() no Excel. Em casos de divergência, seria realizada uma busca manual na lista total de beneficiários.

- B. Contatar os beneficiários por telefone para a validação da realização da pesquisa (feito por amostragem).

A amostragem utilizada para confirmar a realização da pesquisa, garantindo erro máximo de 8,0%, com 95% de confiança foi de 132 beneficiários.

O sorteio dos beneficiários a serem contatados foi feito na base de dados de respondentes recebida (unimed VTRP base de dados IDSS 28fev20.xls), ordenando os contatos aleatoriamente, através de números aleatórios gerados pela fórmula ALEATÓRIO() no MS Excel.

Assim, os beneficiários foram contatados em ordem aleatória através dos telefones que estavam nesta base de dados. Caso não fosse possível fazer contato, ligava-se para o próximo beneficiários da lista. Foi tentado contato com 217 beneficiários até obter 132 contatos efetivos.

Ao conseguir contato com o beneficiário, era questionado se o mesmo teria respondido a pesquisa de satisfação através do seguinte script:

*“Bom dia/tarde! É o(a) sr(a) \_\_\_\_\_?”*

*Meu nome é \_\_\_\_\_ falo da empresa SIQUEIRA CAMPOS, estamos contatando o(a) sr(a) para confirmar se o(a) sr(a) respondeu a uma pesquisa de satisfação a respeito da UNIMED VALE DO TAQUARI E RIO PARDO avaliando seu plano de saúde.*

*O(a) sr(a) respondeu a essa pesquisa?”*

Se fosse obtida uma resposta positiva, agradecia-se ao beneficiário, registrava-se sua resposta no banco de dados e o próximo beneficiário era contatado.

Caso a resposta fosse negativa ou a pessoa não tivesse lembrança, perguntava-se novamente, informando que a pesquisa fora realizada entre Janeiro e Fevereiro de 2020 e era questionado novamente se a pessoa tinha respondido a pesquisa. Sua resposta era registrada e o próximo beneficiário era contatado.

### 3. FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

- A. Verificar as gravações e checar as mesmas em relação aos registros armazenados (feito por amostragem).

De um total de 1.100 áudios, a amostragem utilizada para confirmar a realização da pesquisa, garantindo erro máximo de 8,0% com 95% de confiança foi de 132 áudios.

O sorteio dos áudios a serem ouvidos foi feito na base de dados de beneficiários respondentes recebida (unimed VTRP base de dados IDSS 28fev20.xls) , ordenando os contatos aleatoriamente, através de números aleatórios gerados pela fórmula ALEATÓRIO() do MS Excel, independentemente do sorteio dos contatos a serem contatados por telefone, e selecionando apenas os 132 primeiros. Dessa forma, em alguns casos é possível que tenha sido ouvido o áudio de um beneficiário que foi contatado por telefone pela auditoria.

De acordo com as entrevistas selecionadas na base de dados (unimed VTRP base de dados IDSS 28fev20.xls), foram ouvidos os áudios correspondentes, conferindo as respostas gravadas com as registradas no banco de dados. Caso houvesse alguma divergência ou ambiguidade, o campo da base de dados era destacado em amarelo e registrado em outra coluna da base qual a real resposta do beneficiário.

Como divergência foi considerado casos onde o beneficiário falou uma das respostas da escala claramente e no banco de dados estava registrada outra resposta. Como ambiguidade foi considerado casos onde o beneficiário respondeu algo fora da escala e o pesquisador não confirmou qual seria a resposta, registrando uma das respostas da escala no banco de dados.

A taxa de erro  $t$  foi calculada através da seguinte fórmula:

$$t = \frac{e}{q \times r}$$

Onde  $q$  é o número de questões,  $r$  é o número de respondentes e  $e$  o número de erros.

#### 4. FIDEDIGNIDADE DO RELATORIO DA PESQUISA

- A. Validar a totalização de todas as tabelas, os resultados sumarizados, com os dados brutos armazenados.

A validação da totalização das tabelas foi realizada utilizando o software *Tableau*, onde os cálculos foram refeitos.

#### CONCLUSÕES

As conclusões foram baseadas na observação (áudios e contatos telefônicos) e na análise estatística dos dados apresentados no relatório e existentes na base de dados.

**SIQUEIRA CAMPOS ASSOCIADOS LTDA.**

CONRE 4ª REGIÃO Nº 004/92

**MSc MARCO ANTÔNIO SIQUEIRA CAMPOS**

ESTATÍSTICO – CONRE 4ª REGIÃO Nº 7202

