

PARECER DE AUDITORIA



30/03/2020

Síntese da análise da auditoria e
conclusão

Este documento irá apresentar o parecer da auditoria na avaliação em relação à verificação da aderência da pesquisa realizada em 2020 ao escopo do planejamento, fidedignidade da seleção de beneficiários para as entrevistas, das respostas e do relatório de pesquisa.

Parecer de auditoria

SÍNTSE DA ANÁLISE DA AUDITORIA E CONCLUSÃO

1. IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA

Esta auditoria foi realizada pela empresa Siqueira Campos Associados, de CNPJ 94.437.969/0001-78, empresa registrada no CONRE - 4ª região, sob o número 004/92, localizada na cidade de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, na Rua Vieira de Castro, 285, sala 303.

2. SÍNTSE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

A. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento.

a. Verificar se o tamanho da amostra garante o erro definido.

O tamanho de amostra global de 1.100 clientes garante o erro máximo estabelecido previamente de 2,9%.

SIQUEIRA CAMPOS

Determinação do tamanho mínimo de amostra para o cálculo da proporção de uma população

Tamanho da população infinito ou desconhecido

Nível de confiança desejado	95%
Erro máximo desejado	2,9%
Proporção da população	50%

Tamanho da população conhecido? Sim

Tamanho da população finito e conhecido

Tamanho da população	113.924
Amostra corrigida pela população	1100

Considere este tamanho de amostra.

Os tamanhos de amostra estabelecidos para as 4 regiões garantem o erro máximo estabelecido previamente de 8,0%. (informação do erro máximo por região não contida no relatório)

Região	População	Amostra	Margem de Erro	Nível de confiança
Fora da área	23.051	250	6,2%	95%
Jacuí	3.797	150	7,9%	95%
Vale do Rio Pardo	34.909	300	5,6%	95%
Vale do Taquari	52.167	400	4,9%	95%
Total	113.924	1.100	2,9%	95%

FORA DA ÁREA:



Determinação do tamanho mínimo de amostra para o cálculo da proporção de uma população

Tamanho da população infinito ou desconhecido

Nível de confiança desejado	95%
Erro máximo desejado	6,2%
Proporção da população	50%

Tamanho da população conhecido? Sim

Tamanho da população finito e conhecido

Tamanho da população Amostra corrigida pela população *Considere este tamanho de amostra.*

JACUÍ



Determinação do tamanho mínimo de amostra para o cálculo da proporção de uma população

Tamanho da população infinito ou desconhecido

Nível de confiança desejado	95%
Erro máximo desejado	7,9%
Proporção da população	50%

Tamanho da população conhecido? Sim

Tamanho da população finito e conhecido

Tamanho da população Amostra corrigida pela população *Considere este tamanho de amostra.*

VALE DO RIO PARDO



Determinação do tamanho mínimo de amostra para o cálculo da proporção de uma população

Tamanho da população infinito ou desconhecido

Nível de confiança desejado	95%
Erro máximo desejado	5,6%
Proporção da população	50%

Tamanho da população conhecido? Sim

Tamanho da população finito e conhecido

Tamanho da população Amostra corrigida pela população *Considere este tamanho de amostra.*

VALE DO TAQUARI



Determinação do tamanho mínimo de amostra para o cálculo da proporção de uma população

Tamanho da população infinito ou desconhecido

Nível de confiança desejado	95%
Erro máximo desejado	4,9%
Proporção da população	50%

Tamanho da população conhecido? Sim

Tamanho da população finito e conhecido

Tamanho da população Amostra corrigida pela população *Considere este tamanho de amostra.*

b. Verificar se o tamanho da amostra foi cumprido.

Avaliando a base de dados recebida (unimed VTRP base de dados IDSS 28fev20.xls) verificamos que as quantidades de respondentes por região e total cumpriram os tamanhos de amostra estabelecidos.

c. Verificar outros aspectos relacionados em relação ao planejamento.

Conforme as análises realizadas nos materiais recebidos, não identificamos nenhuma discrepância em relação ao planejamento que consta na nota técnica.

Detectamos a falta de definição da margem de erro máximo por região.

B. Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista.

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

Foram verificados os 1.100 contatos pesquisados e destes todos foram localizados através do nome completo na lista total de contatos (Unimed VTRP - Mailing da Pesquisa IDSS.xlsx). Não foram encontradas divergências.

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

Dos 132 beneficiários contatados, 118 confirmaram terem respondido o questionário, 9 disseram que não responderam à pesquisa e 5 não lembravam de ter respondido a pesquisa. Desta forma, o percentual de confirmações positivas foi de 89,4%.

Foram escutados os áudios destes 14 beneficiários e constatou-se a existência da pesquisa.

O número está acima dos padrões usuais, por outro lado não encontramos nenhuma evidência da não realização das entrevistas.

c. Verificar outros aspectos relacionados a seleção dos beneficiários para a entrevista.

Avaliando a base de dados recebida e verificando as respostas dos 1.100 beneficiários selecionados para a entrevista, identificamos que 87 destes responderam NÃO SE APLICA, quando responderam à questão número 1 (Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde quando necessitou?).

C. Fidedignidade das respostas.

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

Das 10 questões mínimas exigidas pela ANS, nos 132 áudios auditados, foram encontrados 7 divergências ou ambiguidades entre a resposta contida no áudio e o registro do banco de dados, sendo, então, a taxa de erros igual a 0,53%.

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

$$\frac{q}{r} \times 100\%$$

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

As diferenças ou ambiguidades encontradas estão listadas na tabela a seguir:

NÚMERO DA QUESTÃO	REGISTRO NO BANCO DE DADOS	RESPOSTA DO BENEFICIÁRIO	ID SISTEMA	OBSERVAÇÃO
9	Bom	Muito bom	1500412000011	Erro de registro
2	Não se aplica	Nunca foi urgente	1508468000012	Ambiguidade
5	Não se aplica	Muito bom	1523934000012	Erro de registro
1	A maioria das vezes	Quase sempre	1515246000027	Ambiguidade
1	Sempre	Fui logo atendida	1600216000205	Ambiguidade
1	Às vezes	Estou muito bem atendido pela Unimed	1700031001961	Erro de registro
1	Sempre	Usei bastante	1602388000080	Erro de registro

D. Fidedignidade do relatório da pesquisa.

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

Todas as tabelas e resultados foram recalculados e não foram encontradas divergências com o relatório (unimed VTRP relatório pesquisa IDSS 28fev20.ppt).

Tableau - Unimed VTRP_Auditória Siqueira Campos

Arquivo Dados Planilha Página História Análise Mapa Formatar Servidor Janela Ajuda

Dados Análise Páginas Colunas Nomes de medida Região Linhas Filtros

Base VTRP (unimed VTRP)

Dimensões Filhos Filtros

12. Nos últimos 12 m...

13. Data da Resposta

14. Faixa etária:

15. Gênero:

16. Nos 12 últimos mes...

17. Você é recomendad...

18. Nos últimos 12 mes...

19. Nos últimos 12 mes...

20. Como você avalia a...

21. Como você avalia o...

22. Como você avalia s...

Marcas

Automático

Cor Tamanho Teste

Dica de ferram.

Valores de medida

Valores de medida

SOMA/Número de r...

CONTDA(Registro) >

Região

Número de registros % do total de Registro ao longo de Tabela (abaixo)

Fora das áreas Jacuí Vale do Rio Par. Vale do Taquari Fora das áreas Jacuí Vale do Rio Par. Vale do Taquari Total

12. Nos últimos 12 meses, quando necess...

1. Sempre 128,0 53,0 126,0 152,0 79,01% 67,09% 73,68% 70,05% 459,0 72,97%

2. A maioria das vezes 23,0 10,0 27,0 40,0 14,20% 12,66% 15,79% 18,43% 100,0 15,90%

3. Às vezes 10,0 12,0 14,0 22,0 6,17% 15,19% 8,13% 10,42% 58,0 9,22%

4. Nunca 1,0 4,0 4,0 3,0 0,62% 5,06% 2,34% 1,38% 12,0 1,91%

Total geral 162,0 79,0 171,0 217,0 100,00% 100,00% 100,00% 100,00% 629,0 100,00%

Nomes de medida

(Tudo) % do total de Registr...

idade:

Número de registros

Registro

Telefone

12. Nos últimos 12 meses...

(Tudo) 1. Sempre 2. A maioria das vezes 3. Às vezes 4. Nunca 5. Não se aplica

Fonte de dados: genero perfil Questão 1 Questão 1 Filtros Questão 2 Filtros Questão 3 Filtros (2) Questão 4 - como você avalia a... Questão 5 - Como você avalia a f... 16. Nos últimos 12 meses, quando... 17. Você é recomendad... 18. Nos últimos 12 mes... 19. Nos últimos 12 mes... 20. Como você avalia a... 50 marcas 5 linhas por 10 colunas SOMA de Valores de medida: 633,0

Software Tableau.

ATENÇÃO À SAÚDE

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Top2Box Bottom2Box

88,87% 11,13%

72,97% 15,90% 9,22% 1,91%

Sempre A maioria das vezes Às vezes Nunca

Mais de dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Cerca de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional.

Nota: 471 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 43% da amostra (alternativa Não se aplica).
Base: 629 beneficiários Margem de erro: 3,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box Por Perfil

Plano

Emp.	Fam.	Adm.
90,83%	83,44%	85,00%
458	151	20

Gênero

Masculino	Feminino
89,68%	88,22%
281	348

Idade

18 a 34	35 a 49	50 ou +
88,99%	86,67%	92,16%
236	240	153

Região

F.A.	J.	R.P.	T
93,21%	79,75%	89,47%	88,48%
162	79	171	217

14

3. CONCLUSÃO

Baseados nas observações e análises estatísticas realizadas concluímos que a pesquisa seguiu adequadamente todos os procedimentos técnicos de planejamento e realização da pesquisa. Os erros e divergências encontrados não são relevantes para prejudicar o resultado da pesquisa.

SIQUEIRA CAMPOS ASSOCIADOS LTDA.

CONRE 4^a REGIÃO N° 004/92

MSc. MARCO ANTÔNIO SIQUEIRA CAMPOS

ESTATÍSTICO – CONRE 4^a REGIÃO N° 7202

