

# **RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE**

**AUDITOR INDEPENDENTE: SANDRO CHUN**

**RIO DE JANEIRO, 24 DE MARÇO DE 2019.**

### **Auditoria Estatística Independente**

Examinei a base de dados de todos os clientes do Plano de Saúde da Operadora de Saúde São Lucas que serviu de cadastro para a seleção da amostra aleatória, assim como a própria amostra aleatória selecionada de acordo com o plano amostral definido pelo estatístico responsável pela Pesquisa de Satisfação que aplicou o questionário definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS – no período de coleta compreendido entre 19 de dezembro de 2018 e 02 de fevereiro de 2019, além de avaliar se a pesquisa pode ser generalizada para a população como um todo.

### **Responsabilidade da administração**

A Operadora de Saúde São Lucas é responsável pelas informações de sua base de clientes disponibilizadas para fins de aplicação da Pesquisa de Satisfação da ANS referente ao Plano de Saúde da Operadora de Saúde São Lucas, de tal forma que seu cadastro encontre-se atualizado, sendo que qualquer impossibilidade de contato telefônico para aplicação desta pesquisa de satisfação pelo fato do cliente não ser localizado ou não possuir mais o telefone informado, seja de responsabilidade ou da operadora ou do cliente.

### **Responsabilidade do Estatístico Responsável**

A obtenção do tamanho da amostra com base nas definições do erro amostral e do nível de significância, entre outros, o desenho do plano amostral e o treinamento dado aos entrevistadores, assim como a supervisão na aplicação dos questionários é de responsabilidade do estatístico responsável pela pesquisa, pois tão importante quanto definir um percentual baixo associado ao erro amostral é a certificação da mitigação do erro não-amostral que pode vir inclusive a inviabilizar as conclusões de uma pesquisa mal conduzida.

### **Responsabilidade da Doctor SAC**

A gravação de todas as pesquisas aplicadas, tanto as que foram respondidas quanto aquelas que o cliente não atendeu ou não foi localizado, assim como o seguir o plano amostral definido pelo estatístico observando os critérios para substituição de respondentes, além de permitir ao estatístico responsável treinar a sua equipe de pesquisa e supervisionar a aplicação da pesquisa de satisfação.

### **Responsabilidade do auditor**

Minha responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre a base de dados que serviu de cadastro para a seleção da amostra, o tamanho da amostra, a aplicação da pesquisa de acordo com as definições do plano amostral, a aderência da pesquisa, a coleta e a tabulação dos dados, a avaliação das gravações das pesquisas realizadas, a verificação da aplicação do critério para substituição de respondentes que afeta o erro não-amostral, entre outros, a generalização da amostra pesquisada para a população como um todo e a conclusão sobre o Relatório Final da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS da Operadora de Saúde São Lucas 2018.

## **A AUDITORIA INDEPENDENTE**

A presente auditoria independente trata da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS da Operadora de Saúde São Lucas 2018 contratada pela Operadora de Saúde São Lucas junto ao Estatístico Responsável Sr. José Maria de Lima Junior, inscrito no CONRE: 7954-A e a empresa Doctor SAS responsável pela aplicação do questionário e coleta dos dados.

## **A PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

O tamanho da amostra de 600 entrevistados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS da Operadora de Saúde São Lucas 2018 seguiu as boas práticas em pesquisas através da utilização de amostragem probabilística ou aleatória, onde em seu cálculo foi utilizado nível de significância de 95%, erro amostral de 3,9874% e foi considerada, de forma conservadora, a proporção de sucesso na amostra como 0,50 para a proporção da média amostral, ou seja, de modo a conseguir o maior número de respondentes dadas as premissas elencadas anteriormente.

A amostra foi selecionada por amostragem aleatória estratificada, utilizando como estratos as distribuições por sexo e grupos etários da população, de tal forma que a amostra refletiu fidedignamente a população em estudo.

Abaixo segue a tabela com as proporções utilizadas na seleção amostral da pesquisa de satisfação.

<b>Distribuição Amostral</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>
<b>18 a 29 anos</b>	10%	12%
<b>30 a 39 anos</b>	10%	14%
<b>40 a 49 anos</b>	8%	12%
<b>50 a 59 anos</b>	8%	10%
<b>60 anos ou mais</b>	7%	10%

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

Quanto aos beneficiários selecionados foi possível identificar claramente se trataram de clientes, no período em análise, da Operadora de Saúde São Lucas. Consequentemente suas respostas refletem com exatidão a opinião de seus clientes como um todo.

As gravações de todas as pesquisas aplicadas, tanto as respondidas quanto aquelas que o cliente não atendeu, foram apresentadas a auditor e seguiram o plano amostral definido pelo Estatístico Responsável pela pesquisa, observando os critérios para substituição de respondentes quando aplicável.

Por sua vez, as respostas transcritas aos questionários refletem com precisão a opinião dos clientes da Operadora de Saúde São Lucas.

Cabe ressaltar e esclarecer alguns aspectos técnicos adotados pelo Estatístico Responsável pela pesquisa que estão em acordo com a literatura estatística, como a impossibilidade de calcular média amostral e erro amostral em questões categóricas, pois por mais que se tenha um número associado a cada nível de respostas estes não representam realmente números, mas conceitos e, portanto, não podem ser utilizados como números reais ou mesmo números naturais.

Uma preocupação inerente a qualquer tipo de pesquisa estatística é o erro não-amostal e, nesse sentido, com respeito as gravações ficou evidente que a pesquisa foi realizada de forma clara e objetiva, limitando-se o entrevistador a realizar as perguntas em acordo com o roteiro estabelecido pelo Estatístico Responsável sem introduzir qualquer tipo de viés.

Conclui-se que o relatório da pesquisa de auditoria considerou aspectos técnicos inerentes à pesquisa de satisfação como o tamanho da amostra, o tipo de amostragem probabilística adotado, a demonstração correta dos valores de média amostral e do erro amostral, além das diversas análises, de tal forma que suas conclusões podem ser generalizadas para toda a população de beneficiários da Operadora de Saúde São Lucas em 2018.

#### **OPINIÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE**

Em minha opinião a pesquisa de satisfação foi realizada conforme determinado pelo Estatístico Responsável, sendo desta forma aderente ao escopo do planejamento, a amostra selecionada representou com fidedignidade as proporções da população, a lista de clientes e a opinião dos seus beneficiários como um todo, de tal forma que suas conclusões podem ser generalizadas para toda a população de beneficiários da Operadora de Saúde São Lucas em 2018.

Rio de Janeiro, 24 de março de 2019.



Sandro Chun

CPF: 021.002.307-43