

**Relatório de Auditoria Independente**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DE BENEFICIÁRIOS DE  
PLANOS DE SAÚDE**

**Nr.: 025/2018**

**Operadora: PLANO SÃO CAMILO**



# Índice

<b>1. Introdução</b> .....	<b>03</b>
<b>2. Objetivos da Auditoria</b> .....	<b>04</b>
<b>3. Escopo e Metodologia</b> .....	<b>05</b>
<b>4. Quadro Resumo</b> .....	<b>07</b>
<b>5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)</b> .....	<b>10</b>
5.1 – Cadastro de Beneficiários – População .....	10
5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos .....	10
5.2.1 – Amostra .....	10
5.2.2 – Estratificações .....	12
5.2.3 – Tratamento de Erros Não Amostrais .....	12
5.3 – Tipo de Coleta .....	14
5.4 – Período de Execução da Pesquisa .....	14
5.5 – Audição das Entrevistas .....	15
5.6 – Questionário Aplicado .....	16
5.7 – Validação de Respondentes .....	18
5.8 – Banco de Dados .....	19
5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros e Contingências .....	19
5.8.2 – Processamento dos Resultados .....	19
5.9 – Relatório de Resultados .....	20
5.10 – Segurança da Informação .....	21
<b>6. Parecer da Auditoria</b> .....	<b>23</b>
6.1 – Identificação do Auditor Independente .....	23
6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica .....	23
6.3 – Síntese da Análise da Auditoria .....	23
6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo Planejado .....	23
6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Seleccionados para a Entrevista .....	23
6.3.3 – Fidedignidade das Respostas .....	24
6.3.4 – Fidedignidade do Relatório da Pesquisa .....	24
6.4 – Conclusão .....	25
<b>7. Anexos</b> .....	<b>26</b>

## 1. Introdução

O presente relatório refere-se à auditoria independente realizada pela FJB Gestão Estratégica e Auditoria no período de 10 a 17 abril de 2018, sobre os resultados apresentados pelo Instituto de Pesquisa contratado pelo Plano São Camilo após a aplicação de uma Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela operadora aos beneficiários a partir do mês de julho de 2017 referente aos últimos 12 (doze) meses conforme Instrução Normativa da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), em seus itens: 3 – Requisitos e Diretrizes para a Elaboração da Pesquisa e 4 – Da Auditoria Independente.

## 2. Objetivos da Auditoria

Este relatório de auditoria foi realizado dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, utilizando um conjunto de procedimentos técnicos que tem por objetivo examinar e assegurar a aderência da aplicação das diretrizes do órgão regulador, da metodologia e demais itens previstos no escopo na Instrução Normativa. Da mesma forma, visa examinar a ausência de fraudes ao longo de todo o processo operacional tais como a base de dados utilizada, a definição da amostra, os procedimentos na aplicação da pesquisa de campo, controle técnico, descarte de entrevistas, treinamento e reciclagem dos pesquisadores, processamento dos dados, relatório de resultados e a respectiva Nota Técnica.

### 3. Escopo e Metodologia

Atendendo à Instrução Normativa como descrito no item anterior, este relatório de auditoria apresentará duas análises assim requisitadas:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria (item 5);
- Parecer de Auditoria (item 6).

Ambas são resultantes de um processo que obedeceu ao seguinte escopo, fluxo e metodologia:

a) Solicitou-se ao Plano São Camilo os seguintes documentos:

- Base de clientes utilizada na pesquisa;
- Relatório final da pesquisa;
- Base de dados em formato Microsoft Office Excel contendo o processamento dos resultados da pesquisa;
- Nota Técnica da pesquisa com o planejamento de campo;
- Acesso às gravações das entrevistas com os beneficiários.

b) Realizou-se a seguinte checagem primária:

- Análise da consistência das evidências do sistema interno de controle e trabalho de campo, onde se verificou:
  - ✓ Se o formulário de pesquisa disponibilizado aos pesquisadores condizem com o definido no documento técnico da ANS;
  - ✓ Se o roteiro de abordagem ao beneficiário prevê tudo que a ANS exige;
  - ✓ Se todos os Pesquisadores que realizaram a coleta foram treinados e reciclados (quando fosse o caso);
  - ✓ Se as pesquisas consideradas inadequadas em relatório da Monitoria foram descartadas.
- Se os dados gerais (número de pesquisas, perfil dos abordados, estratificações, etc.) figuram adequadamente sem incongruências nos diversos documentos e se conferem com o planejamento da pesquisa constante na Nota Técnica;
- Se todos os cálculos dos resultados da pesquisa constantes no relatório estão corretos (especialmente nas tabelas contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário), bem como a apuração dos dados colhidos;
- Se o relatório de resultados está em consonância com o exigido pela ANS em seu documento técnico.

c) Realizou-se a seguinte checagem secundária:

- *Audição das gravações dos respondentes:* acesso à todas as gravações dos respondentes válidos e não válidos para escolha aleatória de um grupo de beneficiários visando a checagem quanto à adequação ao roteiro da pesquisa, a forma de abordagem e o registro da opinião coletada;
- *Contato telefônico com respondentes:* escolha aleatória de um grupo de beneficiários (diferentes dos que foram utilizados no item anterior) visando a checagem e validação se de fato responderam a pesquisa e se consideram a adequada a abordagem utilizada.

## 4. Quadro Resumo

O quadro a seguir apresenta todas as diretrizes mencionadas na Instrução Normativa e seu correspondente item ou Ponto de Auditoria neste relatório:

<b>DIRETRIZ ANS: 3.1 - DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS</b>	<b>Ponto de Auditoria</b>
<b>a) Itens Gerais</b>	
1) Período de realização da pesquisa.	5.4
2) Unidade de análise e resposta.	5.9 e 7 (anexo 2 item F)
3) População alvo e os estratos adotados.	5.1; 5.2.2 e 7 (anexo 2 item C)
4) Sistemas de referência.	5.9 e 7 (anexo 2 item F)
5) Especificação dos parâmetros populacionais de interesse.	5.1 e 7 (anexo 2 item C)
6) Descrição da população amostrada.	5.1 e 7 (anexo 2 item C)
7) Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3 e 7 (anexo 2 item E)
8) Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (deff).	5.2.1; 5.2.3 e 7 (anexo 2 itens C e D)
9) Definição do tamanho da amostra.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item B)
10) Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item B)
11) Seleção da amostra.	5.2.1 e 7 (anexo 2 item D)
12) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência).	5.2.3 e 7 (anexo 2 item G)
13) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo.	5.2.3 e 7 (anexo 2 item H)
<b>b) Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da pesquisa e pelo representante legal da operadora perante a ANS conforme definido no anexo III do documento técnico.</b>	7 (anexo 4)

<b>DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA</b>	<b>Ponto de Auditoria</b>
a) A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade.	5.1
b) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da pesquisa.	5.3 e 7 (anexo 2 item E)
c) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico.	5.5
d) Está vedada qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.	5.5
e) A amostra não poderá ser concentrada em beneficiários de um determinado tipo de produto/cobertura e localidade, quando a operadora atuar em mais de uma localidade (município, UF, região, geográfica) e segmentação do produto.	5.2.2 e 7 (anexo 2 item C)
f) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa.	5.5
g) O entrevistado deverá ser informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.	5.5
h) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.	5.5
i) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada;	5.10
j) Os dados e informações obtidas durante a realização da pesquisa não poderão ser utilizadas para fins diversos que o da pesquisa.	5.10
k) A pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado.	5.5
l) Deverão ser respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.	5.2, 5.8; 5.10 e 7 (anexo 2)

<b>DIRETRIZ ANS: 3.2 - DA CONDUÇÃO DA PESQUISA (cont.)</b>	<b>Ponto de Auditoria</b>
<p>m) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Questionário concluído;</li> <li>ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; e</li> <li>iii) Não foi possível localizar o beneficiário.</li> </ul> <p><i>Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) e (iii).</i></p>	5.8.1
<p>n) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes.</p>	5.10

<b>DIRETRIZ ANS: 3.3 - DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA</b>	<b>Ponto de Auditoria</b>
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	5.9
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber).	5.9
c) Descrição da população amostrada.	5.1 e 5.9 e 7 (anexo 2 item C)
d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	5.2.1, 5.2.2, 5.4; 5.9 e 7 (anexo 2 itens B, C e D)
e) Taxa de respondentes.	5.8.1 e 5.9
f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	5.8.2 e 5.9
g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	5.2.1; 5.9 e 7 (anexo 2 item B)
h) Conclusões sobre a pesquisa.	5.9

## 5. Relatório de Auditoria Independente (Pontos de Auditoria)

Com a finalidade de atender o item 4.2 (I) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo os desdobramentos desta sessão visando assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos da ANS alinhados aos trabalhos desta Auditoria. Para isto solicitou-se ao Plano São Camilo: (1) o banco de dados fornecido ao Instituto de Pesquisa – cadastro base, (2) o banco de dados pós atividade de campo com o registro dos resultados coletados e (3) o acesso ao registro das gravações realizadas junto aos beneficiários (4) o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de auditoria foram as seguintes:

### 5.1 – Cadastro de Beneficiários - População:

#### Procedimento:

Solicitamos ao Plano São Camilo o envio do mesmo arquivo em formato Microsoft Office Excel fornecido ao Instituto de Pesquisa contendo as informações cadastrais dos beneficiários que, conforme diretrizes da ANS, deve ser formado apenas por maiores de 18 anos e que se utilizaram dos serviços da operadora a partir de julho de 2017 nos últimos 12 meses.

Conforme informações recebidas no e-mail encaminhado pela Sra. Denise Foscharini, Assistente Administrativo do Plano São Camilo datado de 10/04/2018 e constante no anexo 1, os arquivos com o banco de dados encaminhado tanto para o Instituto de Pesquisa como para esta auditoria (cadastro base) foram extraídos por meio de acesso ao sistema interno da operadora e considerando os dois parâmetros da Instrução Normativa, ou seja, as informações foram selecionadas para que estejam dentro do período de utilização acima e que tenham a idade mínima alvo da pesquisa, o que totalizou 37.386 beneficiários.

Como segunda medida, ao efetuarmos as ligações à uma amostra de beneficiários (item 5.7) a fim de validar se de fato responderam à pesquisa, utilizamos este momento para checar se o beneficiário era maior de 18 anos e se o mesmo se recorda do período de utilização.

#### Conclusão:

Partindo da base de dados apresentada pela operadora e durante a execução do ponto de auditoria 5.7- Validação de Respondentes, pudemos de fato confirmar junto à amostra de beneficiários que o banco de dados está portanto dentro do escopo da Instrução Normativa

### 5.2 – Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos

#### 5.2.1 - Amostra

Após validarmos as informações cadastrais no item anterior, por conceito, estes 37.386 beneficiários constituem o universo ou população alvo da pesquisa, ou seja, o conjunto de pessoas sobre as quais deve ser feitas inferências para efeito desta pesquisa mediante a extração de uma amostra que, pelas boas práticas do mercado de pesquisa, deve obedecer aos seguintes parâmetros de confiabilidade:

- *Nível de Confiança ou Grau de Confiança*: frequência com a qual o intervalo observado contém o parâmetro real de interesse quando o experimento é repetido várias vezes, ou seja, o nível (ou grau) de confiança é a proporção de intervalos de confiança construídos em experimentos separados da mesma população e com o mesmo procedimento que contém o parâmetro de interesse real. **Em estudos desta natureza este parâmetro deve ser fixado, minimamente, em 95%.**
- *Erro Amostral ou Margem de Erro*: refere-se a uma estimativa de erro máximo, considerando-se um modelo de amostragem aleatória simples, ou seja, quanto maior a margem de erro, menor a confiança dos resultados de uma pesquisa serem próximos dos valores reais para toda população. **Em estudos desta natureza deve ser fixado em, no máximo, em  $\pm 5\%$ .**

#### Procedimento:

Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral *online* disponível no *site* da empresa SurveyMonkey no *link*: <https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> para aferir se a amostra definida pelo Instituto de Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima.

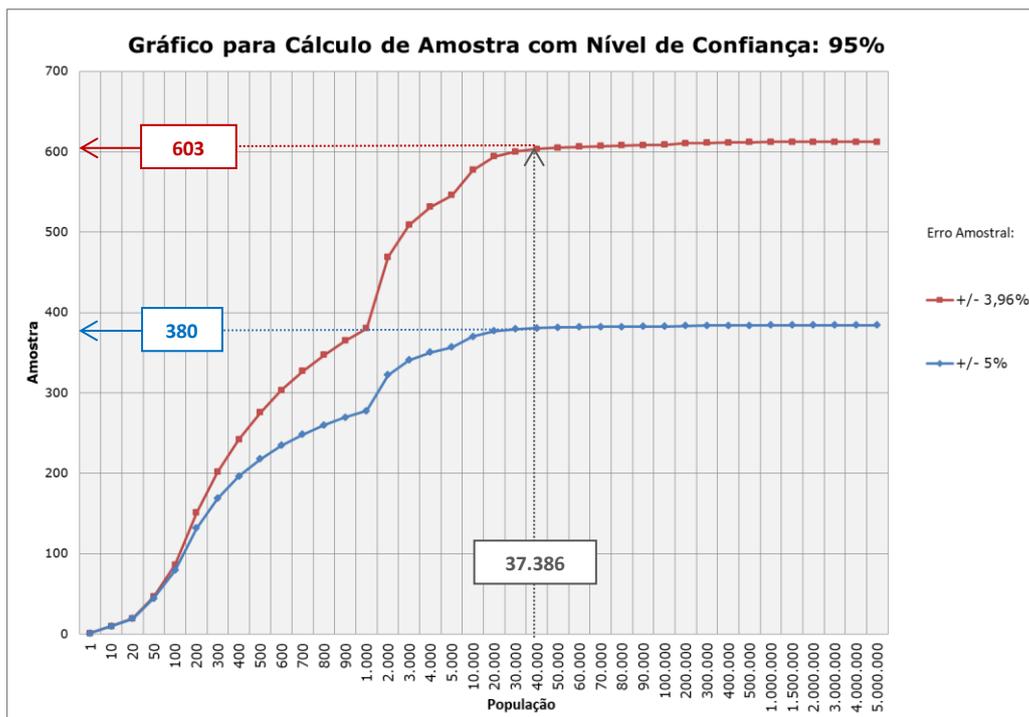
<b>Parâmetros utilizados na aferição:</b>	
População	37.386 beneficiários
Grau de Confiança	95%
Margem de Erro	$\pm 5\%$
<b>Amostra mínima</b>	<b>380 beneficiários</b>

Pelas informações descritas no relatório de resultados e confirmadas após contagem do respectivo banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que amostra utilizada pelo Instituto de Pesquisa foi de **603 beneficiários**.

#### Conclusão:

A amostra de 603 beneficiários atende, com acréscimo de 58,7%, aos parâmetros estatísticos mínimos para a aplicação de uma pesquisa de satisfação estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

Nota: o fato de a operadora ter aproveitado o contato com o beneficiário para realizar um estudo ainda mais apurado e ter elevado a amostra **não interfere negativamente** no resultado. Pelo contrário, aumenta a confiabilidade estatística da Nota Técnica que possui Erro Amostral de  **$\pm 3,96\%$** .



## 5.2.2 – Estratificações

### Procedimento:

Através dos dados cadastrais enviados pelo Plano São Camilo contendo a população alvo da pesquisa confrontados às informações técnicas contendo os critérios estatísticos para o cálculo da amostra e estratificações realizadas pelo Instituto de Pesquisa, verificamos se obedecem à uma proporção equivalente à representatividade do cadastro bem como quanto à distribuição destes beneficiários quanto ao sexo, faixa etária e sua respectiva localização dentro destas regiões.

### Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra (Anexo 2) versus os obtidos conforme apontados no banco de dados e relatório de resultados, os mesmos estão de acordo com a Instrução Normativa.

## 5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais

Conceitualmente, existem erros que não podem ser calculados, embora possam ser controlados e minimizados, os quais são denominados “Erros Não Amostrais”. Neste ponto de auditoria avaliamos quais os procedimentos adotados pelo Instituto de Pesquisa quanto a: não respostas, mudanças no sistema de referência, contingências sobre entrevistadores mal treinados e outros fatores que possam alterar radicalmente os resultados e, conseqüentemente, a interpretação e análise da pesquisa.

### Procedimento:

Conforme documento constante no item 7 deste relatório (anexo 2 item G) o responsável Técnico do Instituto de Pesquisa pontua o conjunto de medidas adotadas com o objetivo mitigar riscos durante o processo de coleta, como transcrevemos a seguir:

- Erros de não resposta, recusa ou erros durante a coleta de dados:  
Para casos como, por exemplo, “*não usou nos últimos 12 meses*”, “*não é mais beneficiário*”, “*erro de condução do pesquisador*” etc., a entrevista é desconsiderada e retira-se o elemento da lista. Na sequência sorteia-se por meio de um sistema eletrônico aleatório um outro contato de características similares de modo a não prejudicar a amostra estratificada.
- Mudanças de telefone, não atende ou inexistência:  
O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado.
- Ausências ou impossibilidades momentâneas:  
Desconsidera-se a entrevista recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para passar pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do Instituto de Pesquisa é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito ligar antes ir à entrega exata do que foi planejado:

- Conferência dupla do sistema informatizado onde são inseridos a lista de clientes e o formulário de pesquisa: o *front office* de pesquisa, antes do início do projeto, garante que tudo que chegue à tela do Pesquisador esteja 100% conforme.
- Conferência diária por turno (logo, duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de discagem automática, sorteio aleatório e *front office* (lista de beneficiários e formulário).
- 100% da equipe de Pesquisadores e Supervisores que trabalha no projeto é treinada presencialmente por um Instrutor da Qualidade, com presença de Coordenador ou Gerente do Projeto.
- 100% da equipe de Pesquisadores é assistida por Monitores da Qualidade em ao menos uma abordagem por dia, ou seja, seis por semana, por Pesquisador.
- 100% das possíveis não conformidades encontradas pelos monitores é alvo de *feedback*, dado pelo próprio Monitor em conjunto com o Supervisor do Pesquisador que cometeu a não conformidade.
- Após o *feedback*, o Pesquisador recebe três monitorias extras, no próximo turno de trabalho de 6h00.
- A reincidência de não conformidade resultará em novo treinamento e novo ciclo de monitoria extra. Em persistindo a abordagem incorreta o Pesquisador é retirado do projeto ou até mesmo da equipe.

- Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.

#### Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas do mercado de pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

### **5.3 – Tipo de Coleta**

#### Procedimento:

Por meio das audições das gravações fornecidas e analisadas no item 5.5 – Audição das Entrevistas, comprovamos que a forma de coleta adotada foi via CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing (Entrevista Telefônica Assisitida por Computador) que consiste no uso de telefone como forma de contato para aplicar as entrevistas e de computador como meio de registro e armazenamento dos dados obtidos pelo entrevistador durante as mesmas.

Conforme levantado junto ao Responsável Técnico da pesquisa, o banco de dados enviado pelo Plano São Camilo (cadastro base) foi tratado pelo Instituto de Pesquisa que por sua vez alimentou um sistema eletrônico que distribui para os entrevistadores em cada PA (Posição de Atendimento). São utilizados discadores automáticos para eliminar o tempo e o esforço de discagem manual pelo pesquisador/entrevistador o que permite a aplicação de regras de operação como por exemplo: aguardar intervalo de tempo antes de trazer novamente um número ocupado, disar para número secundário de um entrevistado, disar para nova pessoa imediatamente após o término da ligação, etc.

#### Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI se faz coerente e alinhada às melhores práticas do mercado de pesquisas de satisfação desta natureza onde pudemos comprovar pelas audições a obtenção de eficiência operacional, segurança no registro da informação e na coleta adequada (quantitativa e qualitativamente) estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

### **5.4 – Período de execução da Pesquisa:**

#### Procedimento:

Através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel gerado pelo Instituto de Pesquisa aliado ao sistema que permite a audição das gravações (onde consta dia e horário da gravação), aferimos uma amostra dos registros para e extrair a informação da data e horário de cada entrevista com os beneficiários. Tomando como base os respondentes válidos (questionários completos), levantamos que o período está compreendido entre os dias 29/11/17 a 20/02/18 como apontado no Relatório de Resultados.

Conclusão:

O período de execução da pesquisa encontra-se dentro do escopo da Instrução Normativa.

## **5.5 – Audição de Entrevistas**

Procedimento:

Analizamos o banco de dados com as respostas válidas e o dividimos em grupos por tipo de avaliações sobre as quais, aleatoriamente, separamos proporcionalmente 30 gravações entre avaliações positivas, negativas e medianas (critério NPS – Net Promoter Score da Bain & Company) sem qualquer interferência da Plano São Camilo ou do Instituto. Solicitamos à operadora que disponibilizasse acesso remoto às gravações armazenadas no fornecedor do Instituto de Pesquisa que, através de um *link* protegido por usuário e senha, permitiu acessar os registros em áudio das entrevistas (anexo 6).

Com o objetivo de tangibilizar a inexistência de qualquer forma de indução que interfira na opinião do beneficiário, neste ponto de auditoria verificou-se:

- Se a participação do entrevistado foi livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico;
- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes que venham a prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular sua participação na pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa ficando ciente de que poderia haver atividade de controle de qualidade e auditoria em contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;
- Se o entrevistado foi informado que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se o entrevistado forneceu seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.

Realizamos a audição das entrevistas aplicadas junto aos seguintes beneficiários:

Audição	CCO	Audição	CCO	Audição	CCO
01	42720672409	11	41372374303	21	38943384606
02	42504100604	12	41372348500	22	38767418802
03	42504067009	13	41372278906	23	37666382003
04	42504027700	14	41163595800	24	37666376605
05	42503953607	15	40718782301	25	32298243304
06	42407408708	16	40175547902	26	30403092402
07	42210265100	17	39964357003	27	26822942109
08	42210263705	18	39964297809	28	19647200102
09	42210090505	19	39477988507	29	19647076509
10	41995252602	20	39477907509	30	12515648878

Esta tabela **não está** separada em grupos de avaliações (positivas, negativas e medianas).

#### Conclusão:

Todas as gravações auditadas acima tiveram o devido consentimento do beneficiário para fins de registro. Notamos que os entrevistadores não induziram as respostas e a pergunta para tal consentimento foi solicitada ao final da entrevista. Apuramos que utilizaram-se de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa, complementaram todas com as informações necessárias seguindo as boas práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação via CATI, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.6 – Questionário Aplicado

#### Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, deve ser aplicada, minimamente, as perguntas descritas no anexo I do documento técnico, podendo ser acrescentadas outras questões que se considerar pertinente. Durante o processo descrito no ponto de auditoria anterior (5.5 – Audição de Entrevistas) inspecionamos se na amostra selecionada foram realizadas todas as perguntas determinadas pela ANS e suas respectivas escalas de avaliação, conforme segue:

#### A. ATENÇÃO À SAÚDE:

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	1	2	3	4	NA
	NUNCA	ÀS VEZES	A MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE	NÃO SE APLICA

2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	1	2	3	4	NA
	NUNCA	ÀS VEZES	A MAIORIA DAS VEZES	SEMPRE	NÃO SE APLICA

3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?	1	2
	SIM	NÃO

4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

5. Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc).	1	2	3	4	5	NS
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

**B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA:**

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?	1	2	3	4	5	NA
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SE APLICA

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	1	2	NA
	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA

8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	1	2	3	4	5	NS
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM	NÃO SEI

**C. AVALIAÇÃO GERAL**

9. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?	1	2	3	4	5
	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	MUITO RUIM

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	1	2	3	4
	DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	RECOMENDARIA	RECOMENDARIA COM RESSALVAS	NUNCA RECOMENDARIA

### Conclusão:

Por meio da audição das 30 gravações selecionadas constatou-se que todas as entrevistas, sem exceção, consideraram fielmente as 10 perguntas formuladas pela ANS respeitando suas devidas escalas estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.7 – Validação de Respondentes

### Procedimento:

Realizamos contato com 30 beneficiários respondentes os quais são diferentes dos que fizeram parte da auditoria no item 5.5 – Audição das Entrevistas e, de maneira aleatória, sem interferência da operadora ou do Instituto contratado, separamos proporcionalmente em avaliações positivas, negativas e medianas com o objetivo de perguntar aos beneficiários:

- Se de fato foram abordados pelo Instituto de Pesquisa e se a responderam;
- Se a abordagem foi adequada.

O Auditor se apresentou e explicou o motivo do contato o qual foi realizado junto aos seguintes beneficiários:

Validação	CCO	Validação	CCO	Validação	CCO
01	42504102402	11	36569883900	21	8783711503
02	42504079500	12	35160555808	22	8783708200
03	42210270002	13	34900697409	23	7151927100
04	42210117402	14	34042699903	24	6673312475
05	41623684801	15	31850866806	25	6673289392
06	40175560501	16	25831904075	26	6673162058
07	39097772001	17	18069464321	27	6673015500
08	38943431500	18	13212594411	28	6672873880
09	38943403004	19	11693668130	29	6672820680
10	38767413207	20	8783755705	30	4685826736

Esta tabela **não está** separada em grupos de avaliações (positivas, negativas e medianas).

### Conclusão:

Após ligação aos beneficiários acima constatou-se que todos, sem exceção, foram abordados de maneira adequada pelo Instituto de Pesquisa do início ao fim da entrevista estando, portanto, dentro das melhores práticas do mercado mitigando riscos de fraude na pesquisa.

## 5.8 – Banco de Dados

### 5.8.1 – Questionários Concluídos, Registros e Contingências:

#### Procedimento:

Aferimos o desempenho da atividade de campo através do banco de dados em formato Microsoft Office Excel por meio dos recursos da planilha e das informações contidas no Relatório de Resultados, a qual gerou a classificação como segue:

Questionários concluídos	603
Negativas à participação	36
Beneficiários não localizados	1.151
Outros (não efetivados)	126

Com relação às ações alternativas para situações de negativas à participação ou de beneficiários não localizados, as tratativas já foram descritas anteriormente no item 5.2.3 - Tratamento de Erros Não Amostrais, onde o Instituto, através do Responsável Técnico, relata o plano de contingência.

Como segunda medida, examinamos se ocorreu a correta transferência dos registros que traduzem a opinião dos beneficiários ao banco de dados. Utilizamos a mesma amostra de 30 (trinta) gravações auditadas no procedimento 5.5 – Audição das Gravações e tabulamos as respostas numa planilha independente. Após este apontamento separado checamos se as respostas dos beneficiários são as mesmas capturadas e registradas no banco de dados que gera o processamento dos resultados.

#### Conclusão:

A quantidade de questionários respondidos/concluídos confere com a informação que consta no Relatório de Resultados, as ações de contingência adotadas figuram entre as boas práticas do mercado de pesquisa e as respostas tabuladas pela Auditoria coincidem com os registros no banco de dados.

Consideramos, portanto, que este ponto de auditoria atende ao escopo da Instrução Normativa.

### 5.8.2 – Processamento dos Resultados

#### Procedimento:

De posse do arquivo com o banco de dados disponibilizado pelo Instituto de Pesquisa em formato Microsoft Office Excel, aferimos o cálculo das médias gerais que compõem os resultados através dos recursos do editor de planilhas. Esta análise foi realizada somente sobre o registro das respostas para as 10 perguntas obrigatórias conforme diretrizes do órgão regulador.

#### Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pelo Instituto de Pesquisa estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.9 – Relatório de Resultados

### Procedimento:

Analisamos o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários do Plano São Camilo, bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra no anexo 2 ítem F.

Analisamos se tal relatório contém os oito elementos mínimos solicitados visando atender o item 3.3 da Instrução Normativa e os mesmos foram encontrados nas seguintes páginas do Relatório Resultados:

<b>Elementos Checados:</b>	<b>Disponível no Relatório de Resultados em:</b>
a) A identificação do responsável técnico da pesquisa.	Página 02
b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa.	Página 02
c) Descrição da população amostrada.	Página 02
d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado.	Página 02
e) Taxa de respondentes.	Página 02
f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	Páginas 03 a 13
g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	Páginas 04 a 13
h) Conclusões sobre a pesquisa.	Página 14

### Conclusão:

Os sistemas de referência adotados e a unidade de resposta estão entre as boas práticas de mercado de pesquisa e todos os elementos solicitados figuram no Relatório de Resultados com as devidas informações estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 5.10 – Segurança da Informação

A Segurança da Informação diz respeito à gestão do risco e da proteção tanto dos dados fornecidos pela operadora ao Instituto de Pesquisa como aqueles obtidos na aplicação de campo e registrados digitalmente, cuja intenção é a de preservar seus respectivos valores para a organização e para o beneficiário.

### Procedimento:

Solicitamos que o Instituto de Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas com o objetivo de garantir que e as informações obtidas sejam utilizadas somente para fins de pesquisa e assim preservar a privacidade dos beneficiários, mitigar riscos de invasão eletrônica (*hackers*) e suprimir a possibilidade de perda de dados. Em documento encaminhado pelo Responsável Técnico da pesquisa (anexo 3) o mesmo contém a seguinte descrição:

- O Instituto possui uma política de segurança com base no PCI-DSS 3.2 e ISO-27002.
- Todos os dados são considerados confidenciais, e devem ser classificados como tal. É o mais alto grau de sigilo e deve ser aplicado a informações estratégicas que somente devem ser de conhecimento de um grupo específico de pessoas, portanto, os dados sensíveis em banco de dados são criptografados.
- O Instituto aplica os controles de prevenção a vazamento de dados na camada OSI, o controle de prevenção está aplicado nas camadas 2 e 3.
- Os colaboradores com acesso aos dados de clientes (para manutenção e sustentação do serviço) possuem um termo de confidencialidade assinado para garantir que nenhuma informação será vazada, todos nossos colaboradores são monitorados e possuem acesso apenas a informação necessária para sua área de desenvolvimento ou manutenção do sistema.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro, onde só pessoas com maior nível de acesso consegue realizar o download, onde qualquer movimentação neste sentido fica salvo em logs de segurança.
- Todos os acessos e manutenções (logs) em bases de clientes, por parte do Instituto, são devidamente registrados (trilha de auditoria). Os logs são armazenados em ambiente segregado. O servidor é certificado ISAE 3402 Parte II SOC 1, e no escopo da certificação consta a revisão de acessos ao datacenter e política de logs de acessos.
- O Instituto possui padrões e práticas de desenvolvimento seguro, com a base de comunicação Scrum, para o auxílio do desenvolvimento a UML (Diagramas de classe, Diagrama de caso de uso), Diagramas de banco de dados (Entidade relacional e Modelo relacional), baseando também o desenvolvimento no Framework MVC Láravel.

Conclusão:

Tais procedimentos estão alinhados com as melhores práticas de segurança digital do mercado estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

## 6. Parecer da Auditoria

Com a finalidade de atender o item 4.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

### 6.1 – Identificação do auditor independente

Fernando Jorge Bortoletto – Administrador

- Especialização em Gerenciamento de Produtos e Auditoria Interna – Fundação Getúlio Vargas.
- MBA e Pós Graduação em Administração de Marketing – Universidade São Judas.
- Graduação: Técnicas Digitais – Universidade de Tecnologia Senador Fláquer.
- Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e Novos Negócios nas Consultorias:
  - ✓ Instituto da Qualidade: 2005 a 2013 - [www.igbr.com.br](http://www.igbr.com.br)
  - ✓ Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente: 2013 a 2015 – [www.ibrc.com.br](http://www.ibrc.com.br)

### 6.2 – Identificação da Pessoa Jurídica

FJB Gestão Estratégica e Auditoria

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: [fbortoletto@uol.com.br](mailto:fbortoletto@uol.com.br)

(11) 997-363-270

### 6.3 – Síntese da Análise da Auditoria

#### 6.3.1 – Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento

Constatamos que os procedimentos pré, per e pós pesquisa, bem como o Relatório de Resultados, estão em consonância ao escopo descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382 e apresentados neste relatório nos item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

#### 6.3.2 – Fidedignidade dos Beneficiários Seleccionados para a Entrevista

Para a aferição, esta auditoria seguiu 3 passos:

1. Conforme descrito no item 5.1 (Cadastro de Beneficiários) deste relatório, constatou-se por meio da análise do banco de dados em formato Microsoft Office Excel, que a quantidade total de 37.386 beneficiários alvo seleccionados pela OPS (população) é de fato composta por indivíduos maiores de 18 anos de idade e que utilizaram-se dos serviços no período a partir de julho de 2017 relativo aos últimos 12 meses.

2. Sobre esta população aplicou-se um cálculo estatístico para a obtenção de uma amostra (item 5.2.1), cujos parâmetros técnicos visaram conferir aos resultados Grau de Confiança 95% e Erro Amostral de  $\pm 5\%$  os quais estão em linha com as melhores práticas do mercado de pesquisa.
3. Constatou-se que a distribuição da amostra em estratos, obedeceu a critérios coerentes de acordo com a distribuição geoeconômica da OPS e suas respectivas faixas etária e sexo (dos beneficiários) por estrato, conforme descrito no item 5.2.2 .

Portanto, os beneficiários selecionados (população, amostra e respectivos estratos) e todos os demais parâmetros técnicos estatísticos que compõem o item 5.2 nos faz concluir que atendem ao escopo da Instrução Normativa.

#### 6.3.3 – Fidedignidade das Respostas

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.5 (Audição das Entrevistas), 5.6 (Questionário Aplicado), 5.7 (Validação de Respondentes) constatou-se que:

- ✓ A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
- ✓ Todas as perguntas obrigatórias foram realizadas;
- ✓ O pesquisador agiu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas;
- ✓ As respostas conferem com o que disse o beneficiário pesquisado;
- ✓ Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, ética e de transparência.

As respostas dos beneficiários pesquisados atendem ao escopo da Instrução Normativa.

#### 6.3.4 – Fidedignidade do Relatório de Pesquisa

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.9 - Relatório de Resultados, constatou-se que todos os elementos mínimos foram contemplados no documento trazem detalhadamente as informações sobre: autores do relatório, parâmetros estatísticos, critérios, resultados obtidos (Nota Técnica) e conclusões sobre a pesquisa.

O Relatório de Resultados atende ao escopo da Instrução Normativa.

## 6.4 – Conclusão

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Plano São Camilo bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os.

Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, o que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.

São Paulo, 17 de março de 2018.



Fernando Jorge Bortoletto

Auditor Responsável

FJB Gestão Estratégica e Auditoria

## 7. Anexos

ANEXO 1: E-mail encaminhado pela operadora Plano São Camilo contendo os critérios e os filtros considerados para a extração do banco de dados para fins de pesquisa e auditoria.

10/04/2018 RES: PLANO SÃO CAMILO | Documentação para Auditoria - Pesquisa ANS - fbortoletto@uol.com.br - UOL Mail



**RES: PLANO SÃO CAMILO | Documentação para Auditoria - Pesquisa ANS**

De: Denise - Plano São Camilo  
Para: fbortoletto@uol.com.br  
Cópia:  
Cópia oculta:  
Assunto: RES: PLANO SÃO CAMILO | Documentação para Auditoria - Pesquisa ANS  
Enviada em: 10/04/2018 | 15:44  
Recebida em: 10/04/2018 | 15:45  
image001.gif 2.34 KB Pes\_Sat\_201... .zip 4.77 MB Plano São C... .pdf 1.36 MB

Fernando!

segue abaixo meus comentários na cor azul.

Att.  
Denise Foscharini  
Assistente Administrativo  
Plano de Saúde São Camilo | Concórdia



Aralbio Magarinos, 318  
Centro  
89700 005 Concórdia SC  
55 49 3441 4970  
[assistente@planosaocamilo.com.br](mailto:assistente@planosaocamilo.com.br)  
[www.planosaocamilo.com.br](http://www.planosaocamilo.com.br)

De: Fernando Bortoletto <fbortoletto@uol.com.br>  
Enviada em: terça-feira, 10 de abril de 2018 15:11  
Para: assistente@planosaocamilo.com.br  
Assunto: RE: PLANO SÃO CAMILO | Documentação para Auditoria - Pesquisa ANS

Denise, abaixo meus comentários para que possa enviar-me os arquivos que faltam (1), (2) e (4):

Para que possamos iniciar os trabalhos analíticos e operacionais **necessitamos por parte da Operadora:**

(1) O mesmo arquivo contendo o cadastro base de beneficiários que foi enviado ao Instituto de Pesquisa o qual foi utilizado para a contatar os clientes da Operadora.  
Comentário Fernando:  
Falta este arquivo, tem de ser a mesma base que a São Camilo enviou ao IBRC antes de começar a pesquisa com os nomes/contatos dos beneficiários que serão pesquisados.  
Denise: em anexo

<http://mail.uol.com.br/main?xc=2b762952fdb6875bde970ce58b72ccc#/webmail/0/c+NvIGNhbWlsb3w=/INBOX/page:1/Nzk3OTU> 1/3

## ANEXO 2: Critérios técnicos do Instituto de Pesquisa

Página 1 de 7



IBRC INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELAIONAMENTO COM O CLIENTE  
WWW.IBRC.COM.BR

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE 2017**  
**NOTA TÉCNICA**  
**PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO**

**A - Considerações Gerais**

Esta Nota Técnica atende ao disposto no item 3.1 e anexos do DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE 2017 DA ANS, estando em absoluta conformidade com ele.

A Pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações, cujo objetivo é a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

O banco de dados enviado pelo cliente PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO, contendo os beneficiários titulares e dependentes maiores de 18 anos sinistrados nos últimos 12 meses, contava com 37.386 beneficiários que atendem às prévias exigências do estudo.

Portanto contamos com uma população finita de 37.386 pessoas, como população final a ser amostrada.

**B – Cálculo do tamanho da amostra**

Realizando um estudo que, sob uma margem de confiança igual a 95%, aceitando um erro amostral de 4 pontos percentuais para mais ou para menos, teremos, a seguir, o cálculo do tamanho da amostra.

Segundo Guglielmo Tagliacarne, em seu livro “PESQUISA DE MERCADO – Técnica e Prática”, editado pela Editora Atlas, S.A., São Paulo, 2ª edição de janeiro de 1976, nas páginas 173 e 174, quando lidamos com uma população finita e conhecida, o cálculo da amplitude amostral deve considerar o tamanho da população (além dos demais parâmetros comuns, também, ao cálculo quando se trata de populações muito grandes ou infinitas). Assim, o cálculo do tamanho da amostra, este representado por  $n$ , pode ser expresso pela seguinte fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

onde:

- $z$  é a estatística que, na tabela da curva normal, abrange proporção da área sob a curva correspondente ao percentual indicado pela margem de confiança (no caso, 95%, portanto,  $z=1.96$ );
- $N$  é o tamanho da população aqui considerada (37.386 beneficiários);
- $e$  é o erro amostral solicitado ( $\pm 4$  pontos percentuais);
- $p$  = percentagem com que se verifica um fenômeno pré-estudado, (neste caso as respostas a serem dadas). Porém, como o estudo é inédito e não há prévia informação que possibilite

---

www.ibrc.com.br - contato@ibrc.com.br - (11) 33724080



IBRC  
desde  
1996  
Desenvolvendo Ex



atribuir um valor a p, assume-se o valor 50% no sentido de maximizar o tamanho da amostra em tais condições.

q é a percentagem complementar de p. Portanto  $q = 50$ , também.

n é, por fim, o tamanho da amostra procurada, como já referido.

Com:  $N = 37.386$

$z = 1,96$

$e = 4$

$p = q = 50$

Substituindo e calculando, chegamos ao tamanho da amostra igual à 591.

**Assim sendo, definimos tecnicamente o nosso projeto, como um ESTUDO ESTATÍSTICO DESCRITIVO, aplicado sobre uma AMOSTRA IGUAL A 591 BENEFICIÁRIOS que, sob uma MARGEM DE CONFIANÇA DE 95%, apresenta um ERRO AMOSTRAL DE 4 PONTOS PERCENTUAIS PARA MAIS OU PARA MENOS.**

Ao superar o número de entrevistas estimadas neste plano, totalizando no fim do estudo uma amostra de 603 entrevistas, houve uma diminuição do erro amostral para 3.96 pontos percentuais.

#### **C – População alvo, estratos adotados e parâmetros populacionais de interesse**

##### **População Alvo/Parâmetros populacionais**

A população alvo é formada pelos beneficiários do PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO, com idade de 18 anos ou mais, que nos últimos 12 meses fizeram uso do plano (sinistrada) de alguma forma.

##### **Estratificação**

O objetivo da estratificação foi dar o peso correto aos municípios, uma vez que possuem entre si estruturas assistenciais diferentes, pelo pool específico de prestadores que oferecem aos beneficiários e às diferentes necessidades médicas oriundas das diferentes faixas etárias e do sexo dos beneficiários.

O primeiro critério de estratificação foi a quantidade de beneficiários por município.

O que mais chama a atenção é o enorme intervalo que existe entre os municípios que tem a menor quantidade de beneficiário e o maior.

Apesar disso, entendemos que é necessário dar representatividade a todas as diferentes ordens de grandeza do número de beneficiários que os municípios têm. A idéia foi dividi-los em 10 grupos, de acordo com a quantidade de beneficiários no município, que chamamos de “GRUPOS DE MUNICÍPIOS” e estabelecemos ordens de grandeza e os intervalos ou quantidades em que se baseia a classificação dos municípios num determinado GRUPO DE MUNICÍPIOS. (VIDE PLANILHA AMOSTRAL)

O segundo critério de estratificação foi o de faixas etárias, pois supõe-se que diferentes idades requerem cuidados médicos em especialidades diferentes com freqüências variadas. Isto pode influenciar no grau de satisfação dos usuários.

Como o banco de dados original mostra somente as idades individuais e estas apresentam valores muito pulverizados, optou-se pela adoção das faixas etárias. São elas:

De 18 a 20 anos  
De 21 a 30 anos  
De 31 a 40 anos  
De 41 a 50 anos  
De 51 a 60 anos  
Mais de 60 anos

O terceiro critério de estratificação foi o sexo dos beneficiários por, também, supomos especialidades e freqüências diferentes entre mulheres e homens como fator de influência no grau de satisfação dos usuários.

Portanto, para a representatividade final da amostra, procedemos à sua ESTRATIFICAÇÃO de acordo com a proporção verificada no universo de beneficiários do PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO, primeiramente com pelos GRUPOS DE MUNICÍPIOS (formados pelos municípios, conforme a sua quantidade de beneficiários) e, nestes, por FAIXAS ETÁRIAS e por SEXO dos beneficiários, também seguindo a proporção com que estes estratos se verificam na população, dentro de cada GRUPO DE MUNICÍPIOS.

A determinação do número de elementos da amostra, conforme os estratos, segue a proporcionalidade verificada no universo considerado, aplicada ao tamanho amostral.

#### **D – Seleção da amostra no plano amostral**

A amostra foi selecionada por sistema automático de **escolha aleatória simples sem reposição, dentro de cada estrato, observando-se as quantidades por estes determinadas (sorteio eletrônico aleatório).**

Efeito de desenho ou efeito do plano amostral, “EPA”, também abreviadamente conhecida por “deff” é uma medida que se usa para comparar os resultados de uma pesquisa que se utiliza de um método amostral “mais complexo” (estratificação, por ex.) com os resultados que se obteriam caso a opção do método de amostragem fosse o “simples”.

O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional.

O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e município, contribuindo assim para a diminuição do erro amostral global.

O efeito do plano amostral (EPA), está definido como,  $EPA = \frac{\sigma_1^2}{\sigma_2^2}$  do estimador na amostra estratificada /  $\sigma_2^2$  do estimador em amostra casual simples, onde:

$\sigma_1^2$  é a variância do estimador na amostra estratificada e  
 $\sigma_2^2$  é a variância do estimador em amostra casual simples

Se o EPA for maior que 1, indica que um plano amostral simples (por escolha aleatória simples) é menos eficiente do que o desenho amostral mais complexo, caso contrário ele seria mais eficiente. Isto só se aplica quando a amostra ainda não tenha sido selecionada, pois do contrário perde sua utilidade prática, pois, as pesquisas de mercado e opinião são menos “eruditas” do que as oficiais, como as “econômicas”.

A variância do estimador deste parâmetro na amostra de 591 (n) elementos é para amostra casual simples, conforme comprova o DEF obtido.

#### **E – Instrumento e Método de coleta dos dados**

Como **instrumento**, foi aplicado um questionário estruturado por uma bateria de perguntas de tipo fechadas pré-definido pela ANS.

O **método de coleta** de dados foi um inquérito por contato telefônico a partir de uma central, com abrangência territorial irrestrita.

Entrevistas realizadas entre os dias 16/11/2017 até o dia 17/02/2018.

#### **F - Unidade de análise de resposta e sistemas de referência**

A unidade elementar ou o elemento da população portador das informações a serem coletadas é o beneficiário do PLANO DE SAÚDE SÃO CAMILO. A unidade respondente ou de resposta, também chamada de população alvo, é o beneficiário, titular ou o dependente, maior de 18 anos.

Como o formulário desenhado pela ANS possui diversos formatos de gradientes, a compilação comporta e necessita também diversas unidades de análise de resposta aplicadas à tabulação dos resultados, geral e por estratos.

- TOP 2 box quando gradiente de cinco itens (escala de Likert);
- Média aritmética quando quatro ou três itens no gradiente, divididos em positivo e negativo;
- % de efeito positivo quando gradiente de duas opções (tipo sim e não, onde o efeito positivo é o sim).

Os sistemas de referência são:

O sistema de referência adotado no processo de amostragem é o banco de dados atualizado, que é a base onde constam todos os beneficiários da operadora, fornecido no formato de planilha Microsoft Excel.

O sistema de referência adotado na análise das respostas, conforme os diversos formatos de gradientes do questionário e sua compilação é:

- De 90 – 100%: Nível de satisfação de excelência (são as forças)
- De 80 – 89%: Nível de satisfação conforme (são as oportunidades)
- De zero Até 79%: Nível de satisfação não conforme (fraquezas de 51 a 79%), sendo considerado **Crítico** o nível abaixo de 50% (ameaças)

#### **G - Procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais**

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

- Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados (exemplo: não usou nos últimos 12 meses, não é mais beneficiário, erro de condução do pesquisador, etc.) – Desconsideraremos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando (pelo sistema aleatório eletrônico) outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;
- Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;
- Ausências / impossibilidades momentâneas – Desconsideraremos a entrevista recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

#### **H - Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo**

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado:

- ✓ Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue a tela do pesquisador esteja 100% conforme;

- ✓ Conferência diária por turno (logo duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de discagem automática, sorteio aleatório e front office (lista de beneficiários e formulário);
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores e supervisores que trabalharam no projeto é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% da equipe de pesquisadores é monitorada por monitores da qualidade em ao menos uma abordagem por dia, ou seja, seis por semana, por pesquisador;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades encontradas pelos monitores são alvo de feedback, dado pelo próprio monitor em conjunto com o supervisor do pesquisador que cometeu a não conformidade;
- ✓ Após o feedback, o pesquisador recebe três monitorias extras, no próximo turno de trabalho de 6h00;
- ✓ A reincidência de não conformidade resultará em novo treinamento e novo ciclo de monitoria extra. Em persistindo a abordagem incorreta o pesquisador é retirado do projeto ou mesmo da equipe;
- ✓ Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Adriana Aparecida Marçal

Estatística - Planejamento e garantia da execução de pesquisas do IBRC  
CONRE3 - 10524  
RG 32.569.370-5, SSP/SP



## ANEXO 3: Tratamento para a Segurança da Informação



### Segurança da Informação: descrição dos procedimentos realizados <sup>1</sup>

O IBRC possui uma política de segurança com base no PCI-DSS 3.2 e ISO-27002. Com base nisso, todos os dados coletados pelo IBRC são considerados confidenciais e, portanto, devem ser classificados como tal. Vale ressaltar que os dados inseridos no banco de dados são criptografados, o que confere um grau de sigilo absoluto.

Outras medidas de segurança que também são adotadas pelo Instituto:

- ✓ São aplicados controles de prevenção a vazamento de dados na camada OSI, especificamente nas camadas 2 e 3;
- ✓ Todos os colaboradores que fazem manipulação dos dados oriundos dos trabalhos realizados (tanto para manutenção, quanto para sustentação do serviço) possuem um termo de confidencialidade assinado, a fim de evitar possíveis vazamento de informações;
- ✓ Todos os acessos e manutenções (logs) em bases de clientes, são devidamente registrados (trilha de auditoria), sendo os logs armazenados em ambiente segregado;
- ✓ O servidor utilizado é certificado ISAE 3402 Parte II SOC 1. No escopo da certificação consta a revisão de acessos ao datacenter e, também, a política de logs de acessos;
- ✓ Todos os colaboradores são monitorados e, possuem acesso apenas aos dados que são necessários para execução de suas atividades;
- ✓ As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro, sendo o acesso possível apenas para alguns funcionários, justamente atrelado ao que foi apresentado no item anterior;
- ✓ Os downloads de gravações são controlados e auditados periodicamente, nesse sentido, qualquer movimentação é registrada nos logs de segurança;

Por fim, afirmamos que o IBRC possui padrões e práticas de desenvolvimento seguro, com a base de comunicação *Scrum*, a fim de auxiliar o desenvolvimento a UML (Diagramas de classe, Diagrama de caso de uso), diagramas de banco de dados (Entidade relacional e Modelo relacional), baseando também o desenvolvimento no *Framework MVC Lârvavel*.

<sup>1</sup> Este documento foi elaborado, a fim de responder questionamentos a respeito da política de segurança adotada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

ANEXO 4 – Termos de Responsabilidade:

Página 1 de 2:



IBRC  
INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELAIONAMENTO COM O CLIENTE  
WWW.IBRC.COM.BR

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO 2017**

Eu, Adriana Aparecida Marçal, telefone 11 97359-5517, e-mail: [adrianamarcal1906@gmail.com](mailto:adrianamarcal1906@gmail.com), inscrito(a) no CPF sob o nº 284,546.688-96, estatística legalmente habilitado, com número de registro profissional 10524, CONRE3-SP sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Beneficência Camiliana do Sul, registrada sob o nº 318299, na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados fatos relevantes que ensejassem a adoção de medidas de adequação;
- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

São Paulo, 09 abril de 2018

  
(Adriana Aparecida Marçal  
Estatística - Coordenadora em planejamento e garantia da execução de pesquisas do  
IBRC  
CONRE3 - 10524  
CPF 284.546.688-96

---

www.ibrc.com.br - contato@ibrc.com.br - (11) 33724080

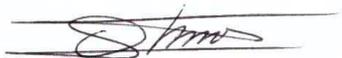


TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO 2017

Eu, Osmar Eugênio Penso, telefone (49) 3441 4900, e-mail: assistente@planosaocamilo.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 585.076.559-04, representante da operadora Beneficência Camiliana do Sul, registrada sob o nº 318299 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo;
- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Local e data: 17 /04 /2018.



Osmar Eugênio Penso

**Osmar Eugênio Penso**  
Superintendente  
CRA-SP 81551

ANEXO 5 - Atestado de Capacidade Técnica do Auditor:



**Atestado de Capacidade Técnica**

Atestamos para os devidos fins, que o Sr. **Fernando Jorge Bortoletto**, RG 13.299.231-0 e CPF 049.142.458-25, detém qualificação técnica para atuar na prestação de serviços de auditoria independente para projetos de Pesquisa de Satisfação de Clientes, pois, enquanto integrante do quadro de consultores do **Instituto da Qualidade** entre os anos de 2005 e 2013 foi um profissional que teve envolvimento em atividades como captura de briefing e apresentação de proposta técnica e comercial, definição de amostras estatísticas, acompanhamento da aplicação de pesquisas quantitativas, aplicação de entrevistas em profundidade e conferência de resultados, não havendo nada que o desabone.

São Paulo, 27 de Março de 2018.



**Instituto da Qualidade Consultoria Empresarial Ltda**

ROBERTO LOPES LEME  
INSTITUTO DA QUALIDADE  
SÓCIO - DIRETOR

ANEXO 6: Print Screen da tela de acesso aos arquivos da gravação das entrevistas

