

# Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes AFFEAM 2018



# Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela Affeam 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
  - i) Checagem se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.
  - ii) Checagem da aleatoriedade e canal de contato através
    - a) listagem clientes Affeam,
    - b) banco de dados com os entrevistados pela AGP Pesquisas Estatísticas e
    - c) gravação das entrevistas, checkou-se se a aleatoriedade e canal de contato.



# Metodologia

## b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Affeam e se não houve algum tipo de concentração (sexo e idade).

## c) Fidedignidade das respostas

Audição de 20% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P1,P3 e P8) com o banco de dados.

## d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P1,P3 e P8) para confronto dos resultados e análise das conclusões.

# 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 Afeam, relação e gravação de pesquisados pela AGP Pesquisas Estatísticas checkou-se se a aleatoriedade e canal de contato.
    - Comparando a relação original da Afeam 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

# Fidedignidade dos beneficiários selecionados

- Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Affeam e se não houve algum tipo de concentração (sexo e idade).
  - Todos os entrevistados constavam na lista original da Affeam.
  - 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 Affeam.

✓ Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados

# Fidedignidade das respostas

- Audição de 20% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P1,P3 e P8) 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

# Fidedignidade do relatório da pesquisa

- Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P1,P3 e P8) 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 Affeam realizada pela AGP Pesquisas Estatísticas em março de 2018, 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

Professor Pós-Graduação CRM e Datamining – Metrocamp Ibmecc

# Anexo I - Questionário

## Pesquisa ANS 2018

1) Entrevistador\* \_\_\_\_\_

2) ID do Entrevistado\* \_\_\_\_\_

### Atenção à Saúde

3) 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?\*

- Nunca
- Às vezes
- A maioria das vezes
- Sempre
- Não se aplica / Não sei

4) Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?\*

- Nunca
- Às vezes
- A maioria das vezes
- Sempre
- Não se aplica / Não sei

5) 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?\*

- Sim
- Não

6) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?\*

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim
- Não se aplica / Não sei

7) 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).\*

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim
- Não se aplica / Não sei

### Canais de Atendimento da Operadora

8) 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?\*

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim
- Não se aplica / Não sei

9) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?\*

- Sim
- Não
- Não se Aplica

10) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?\*

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim
- Não se aplica / Não sei

### Avaliação Geral

11) Que nota você usaria para qualificar o seu plano?\*

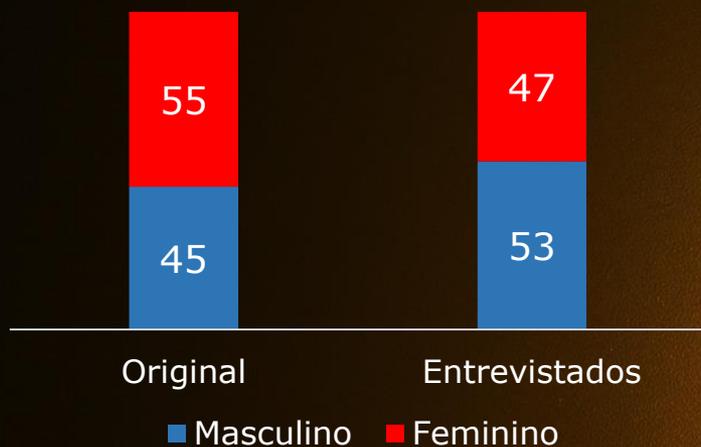
- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim

12) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?\*

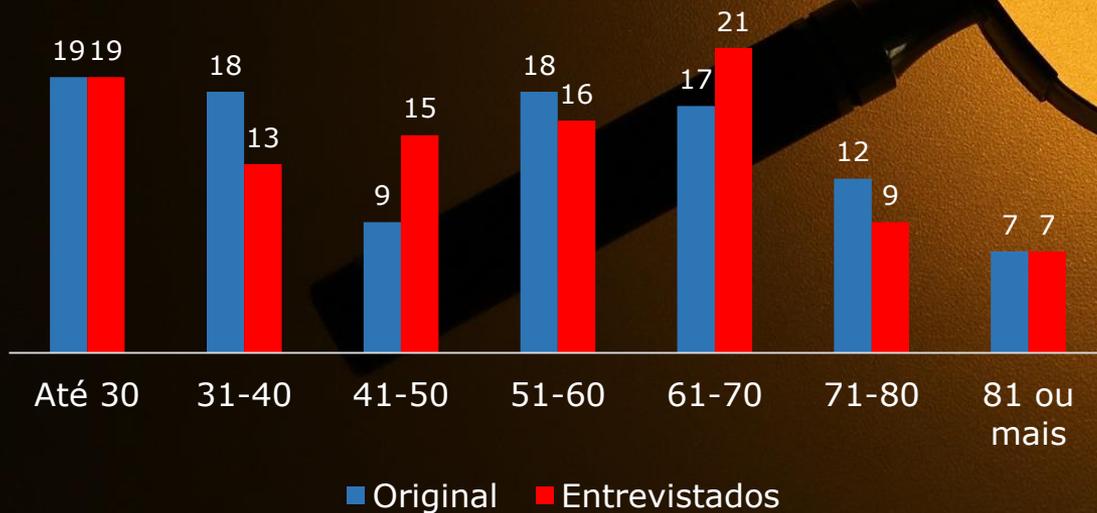
- Definitivamente recomendaria
- Recomendaria
- Recomendaria com ressalvas
- Nunca recomendaria

# Anexo II

## Sexo



## Idade



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.