Relatório de Auditoria Independente da Pesquisa

Realizada pelo Kappa: Pesquisa de Opinião e Mercado - UNIMED Goiânia.

Dr. Marley Apolinário Saraiva
Auditor

2019

I. Procedimentos de Auditoria Aplicados

Utilizou-se do software STATA versão 14 para a leitura, classificação, exploração e análise dos microdados contemplados na elaboração do relatório sobre satisfação dos beneficiários da UNIMED Goiânia pelo projeto Kappa - Pesquisa de Opinião e Mercado. Foram recebidos 246 arquivos de áudio e utilizou-se o software Windows Media Player para realizar a reprodução. O processo de auditoria foi realizado respeitando as seguintes etapas:

1. **Verificação do plano amostral**

   O plano amostral, apresentado na nota técnica da pesquisa, foi analisado. A empresa apresentou os critérios estabelecidos para a estratificação da população, margem de erro de estimação e nível de confiança. Através desses elementos foi possível refazer o cálculo do tamanho de amostra para auditar a quantidade de entrevistas necessárias para a realização da pesquisa.

2. **Extração dos dados**

   O arquivo de dados foi entregue no formato *.dta correspondente ao software STATA versão 13. Na estrutura dos dados observou-se a existência de um identificador que relaciona cada registro do arquivo com cada arquivo de áudio entregue para auditoria.

3. **Análise da base de dados**

   Verificou-se a quantidade total de entrevistas coletadas em cada estrato. Também foi realizada uma análise para identificar registros duplicados. As tabelas apresentadas no relatório foram geradas novamente para verificar possíveis inconsistências nas respostas dos beneficiários entrevistados ou inconformidades com os critérios estabelecido para a realização da pesquisa.

4. **Seleção de áudios**

   Para conferir as respostas nas 246 entrevistas realizadas, foi selecionada uma amostra aleatória simples (sem reposição) de 150 áudios. Esse tamanho de amostra foi obtido a partir dos 246 áudios utilizados na elaboração do relatório e na determinação desse valor foi considerando um erro de estimação de 5% e um nível de confiança de 5%. A amostra foi alocada proporcionalmente aos estratos apresentados no relatório final pela *Kappa Pesquisa de Opinião e Mercado*nas seguintes proporções:

Estrato	%	Áudios selecionados
1	19%	29
2	11%	17
3	21%	31
4	14%	21
5	21%	32
6	14%	21
Total	100%	150

Os áudios selecionados em cada estrato foram reproduzidos e em cada um deles foi verificado se os questionários foram aplicados corretamente. A reprodução dos áudios foi realizada no Windows Media Player. Com essa amostra também foi possível validar os registros digitalizados no arquivo de dados.

5. Adequação do relatório

As tabelas apresentadas no relatório foram auditadas. Usando o arquivo de dados foram geradas novamente e verificou-se que os valores não apresentavam discrepância. Também se observa que as tabelas apresentam todas as informações solicitadas no documento técnico da ANS.

II. Elementos mínimos estabelecidos para o parecer de auditoria

De acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde, os elementos mínimos para elaborar o parecer na auditoria foram:

1. Plano Amostral (tipo de amostragem, nível de confiança, margem de erro e método de seleção dos dados e estratos adotados).

2. Arquivos eletrônicos utilizados para exame da consistência das informações e tabulação de dados.

3. Arquivos de áudio utilizados para a conferência das entrevistas realizadas por ligação telefônica.

4. Relatório final com os resultados da pesquisa.

III. Conclusão

Conclui-se que a metodologia empregada pelo *Kappa Pesquisa de Opinião e Mercado* seguiu os critérios estabelecidos no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. A pesquisa considerou como população alvo beneficiários acima de 18 anos de idade que utilizaram o plano de saúde UNIMED Goiânia nos 12 meses anteriores à pesquisa. O tamanho de amostra calculado (246 entrevistas) respeitou a metodologia proposta, conforme pode ser

verificado na nota técnica entregue por tal empresa. Não foram encontrados registros repetidos. Em alguns áudios, identificou-se a substituição de algumas palavras por sinônimos, mas permitindo um entendimento correto da questão sendo formulada. Esses erros foram estimados em menos de 2%. Em relação com os resultados da pesquisa, as tabelas estão conforme o disposto no documento técnico apresentando os resultados para cada questão.

Finalmente, após realizadas todas as etapas do processo de auditoria e, considerando que o número de inconsistências observadas se encontra dentro dos limites de erro permitidos, respeitando padrões éticos e científicos, o parecer do auditor é favorável para esta pesquisa.

Goiânia, 25 de abril de 2019

Dr. Marley Apolinário Saraiva
Auditor Independente
CPF: 871.288.021-34