

RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

1. PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

Foi utilizada a planilha eletrônica Microsoft Excel 2016 e Windows Média Player para a seleção, extração, classificação, exploração e análise dos dados apresentados pela empresa SERPES referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários da UNIMED. Foram seguidos os passos listados abaixo.

a. Verificação do plano amostral

No primeiro passo da auditoria foi analisado o plano amostral enviado pela empresa Serpes no arquivo chamado nota técnica da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed. A empresa, neste arquivo, apresentou os critérios estabelecidos para o cálculo do tamanho da amostra tais como: tamanho populacional, margem de erro e nível de confiança, por meio desses elementos foi possível auditar a quantidade necessária de entrevistas para a realização da pesquisa. Também, foram analisados a presença dos itens mínimos do relatório técnico.

b. Extração dos dados

No Microsoft Excel 2016 “menu Dados>Nova Consulta> Do Arquivo> Da Pasta” foi selecionada a pasta onde estavam os arquivos .MP3. As informações foram exportadas para uma planilha. Foi verificado se todas as gravações estavam presentes na amostra, por meio das seguintes fórmulas: `=VALOR(ESQUERDA([@Name];LOCALIZAR("_";[@Name];1)-1))` e `=SEERRO(PROCV(H2;Entrevistas!B:B;1;FALSO);"Não existe".`

c. Análise da base de dados

Nesta etapa, foi averiguado a quantidade total da amostra e a existência de dados duplicados. Ao final dessa etapa, foram geradas tabelas para cada uma das questões apresentadas no questionário, a fim de verificar possíveis inconsistências nas respostas dos entrevistados e inconformidades com os critérios estabelecidos na pesquisa.

d. Áudios selecionados

Foi realizado uma amostra da amostra utilizando o mesmo plano amostral delineado pela empresa Serpes (nível de confiança de 95%, margem de erro de cinco pontos percentuais), o que resultou em 198 registros necessários para auditoria dos áudios, alocados proporcionalmente à quantidade de telefonemas realizados pelos quatro telefonistas (34%, 17%, 27%, 22%). Nesta etapa, o principal objetivo foi verificar a aplicação dos questionários.

Uma vez calculado o tamanho da amostra, foi necessário criar uma metodologia para a seleção aleatória das ligações. A amostra aleatória dos códigos dos registros dos telefonemas realizados foram geradas por meio das seguintes fórmulas no Excel =ALEATÓRIOENTRE(1;144)+H5/144, =ORDEM(J5;\$J\$5:\$J\$148) e =PROCV(K5;H:I;2;FALSO), para o primeiro telefonista, foram usados os 67 primeiros códigos do resultado do sorteio aleatório correspondente aos 34%. O processo foi repetido para os demais telefonistas para obter o total da amostra desejado.

Com base no levantamento realizado no item anterior, foram ouvidas as ligações pelo Microsoft Media Player, e sendo feitas observações em um campo específico dos registros, onde foram levantadas situações como “não concluiu o questionário”, “Digitou a resposta errada”, “gravação inaudível”.

e. Apresentação de relatórios

Os gráficos, tabelas e análises apresentados no relatório foram auditados. A empresa disponibilizou o relatório de pesquisa e a base final de dados no formato.xls. Por meio desses arquivos, foi possível gerar tabelas dinâmicas no Excel, para a conferências das análises estatísticas. Os erros de digitação, os percentuais e as análises calculadas de forma errônea foram destacados no arquivo.

2. ELEMENTOS MÍNIMOS ESTABELECIDOS PARA O PARECER DE AUDITORIA

Os elementos mínimos estabelecidos para o parecer na auditoria foram:

- Plano amostral (tipo de amostragem, nível de confiança, margem de erro e método de seleção dos dados e estratos adotados).
- Arquivos eletrônicos (Excel) utilizados para exame da consistência das informações e tabulação dos dados;
- Arquivos em mp3 para conferência dos dados coletados por ligação telefônica;
- Relatório final com os resultados da pesquisa

3. CONCLUSÕES

O plano amostral seguiu os critérios estabelecidos no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, tais como: beneficiários acima de 18 anos e que utilizaram o plano UNIMED nos últimos 12 meses. O tamanho da amostra e a forma de seleção dos beneficiários durante a execução da pesquisa de satisfação estavam de acordo com o plano amostral delineado pela empresa no arquivo nota técnica da pesquisa de satisfação dos beneficiários.

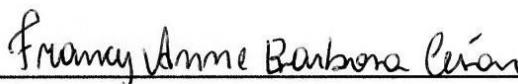
Houve, do total de 422 entrevistas, apenas um dado duplicado, o que representa um percentual de 0,2%. Não foram encontradas respostas divergentes na base de dados.

Dentre os áudios selecionados na amostra alguns erros foram encontrados. Os erros apresentados nos áudios foram: entrevistador não apresentou todas as opções da questão, divergência entre o áudio e a questão na base de dados. No entanto, os erros foram

considerados insignificativos, pois representam 2% de inconformidades. No RELATÓRIO DE PESQUISA alguns dados foram digitados errados e apresentados à empresa que realizou os ajustes necessários. Ressalta-se que, nas tabulações não foram encontradas inconsistências.

Com base nas etapas da auditoria e dentro da margem de erro permitida, conclui-se que foram respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade e os princípios éticos. Sendo assim, o parecer é favorável.

Goiânia, 10 de dezembro de 2017



Francy Anne Barbosa César

CPF – CPF 006.370.571-04

CONRE DF N° 8956