

PARECER DE AUDITORIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

Estatística: Francy Anne Barbosa César
CONRE: 8956
CPF: 006.370.571-04

2. SINTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

a. Aderência Da Pesquisa Ao Escopo Do Planejamento

Houve aderência da pesquisa ao escopo do planejamento. O plano amostral delineado pela empresa foi o mesmo utilizado durante a execução da pesquisa. A amostra calculada é compatível com a margem de erro, nível de confiança e tipo de amostra estipulados.

O questionário aplicado pela empresa seguiu o modelo do documento técnico enviado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. O tipo de coleta designado no planejamento escolhido foi à distância por meio de ligações telefônicas. Durante a auditoria foram ouvidos os áudios e verificou-se que a empresa respeitou os critérios estabelecidos no planejamento.

b. Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados Para A Entrevista

A empresa seguiu os critérios estabelecidos pelo documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, tais como: maiores de 18 anos de idade, seleção aleatória dos entrevistados (não concentrada em beneficiários de um determinado tipo de produto/cobertura e localidade, quando a operadora atuar em mais de uma localidade e segmentação do produto) e objetividade na pesquisa sem utilização de medidas que possam interferir no resultado.

c. FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

Foi examinada uma amostra estatisticamente significativa de 198 áudios, alocados proporcionalmente por entrevistador e selecionados de forma aleatória. Destes, 2% apresentaram inconformidades. Esse percentual está dentro da margem de erro aceitável, o que indica fidedignidade das respostas.

d. Fidedignidade Dos Relatórios Da Pesquisa

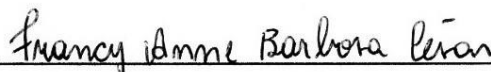
O relatório da pesquisa é fidedigno. As tabelas, gráficos e análises estatísticas foram examinados e revisados. Não foram observadas inconsistências nas informações.

Francy

3. CONCLUSÃO

Conclui-se que a pesquisa de satisfação dos beneficiários apresentou alguns erros não amostrais, observados nos áudios auditados e no relatório final da pesquisa, no entanto esses erros estão dentro da margem de erro aceitável. Sendo assim, o parecer dessa auditoria é favorável.

Goiânia, 10 de dezembro de 2017



Francy Anne Barbosa César
CPF – CPF 006.370.571-04
CONRE DF N° 8956