

# Relatório e Parecer de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Afresp 2020

Afresp

# Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela Amafresp através da COLECTTA Consultoria em Estatística e Dados Ltda, 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

- 1) Checagem se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.
- 2) Checagem da aleatoriedade através:
  - i. Confronto entre listagem clientes Amafresp e do banco de dados com os entrevistados pelo Instituto de Pesquisa
  - ii. Análise da metodologia adotada e sua operacionalização



# Metodologia

- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista  
Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Amafresp.
  
- c) Fidedignidade das respostas  
Batimento das fichas de entrevista e ligação para 15% dos entrevistados para confirmação de participação na pesquisa e confirmação de três respostas selecionadas aleatoriamente (P3, P7 e P10) com o banco de dados.
  
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa  
Processadas todas as perguntas do questionário para confronto dos resultados e análise das conclusões.

## a) 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
- Através da listagem fornecida pela Amafresp e a relação de pesquisados checou-se se a aleatoriedade :
  - Comparando a relação original da Amafresp com a de entrevistados.
  - Checando o respeito ao pulo sistemático da listagem, bem como o sistema de repescagem (casos de recusa ou não conseguir contatar o entrevistado).

✓ **Constatada aderência da pesquisa ao escopo do planejamento**

## b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

- Checagem se os entrevistados constavam na listagem original da Amafresp.
  - Todos os entrevistados constavam na lista original da Amafresp. Batimento dos ID´s dos entrevistados versus base original.
  - Através de confirmação com 15% dos entrevistados constatou-se que o entrevistado era a mesma pessoa que constava no banco de dados de entrevistados e da listagem original fornecida pela Amafresp.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados**

## c) Fidedignidade das respostas

- Batimento das fichas de entrevista e ligação para 15% dos entrevistados para confirmação de participação na pesquisa e confirmação de três respostas selecionadas aleatoriamente (P3, P7 e P10) 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**

## d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

- Processadas as 10 perguntas 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 Amafresp realizada pela COLECTTA Consultoria em Estatística e Dados Ltda entre março e abril de 2020, 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