

Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Afresp 2018

Afresp

Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela Amafresp 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

Através da i) listagem fornecida pela Amafresp, ii) banco de dados com os entrevistados pela AGP Pesquisas Estatísticas e iii) gravação das entrevistas, checkou-se se a aleatoriedade e canal de contato. Além disso foi checado se todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS constavam no questionário aplicado.



Metodologia

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

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

c) Fidedignidade das respostas

Audição de 20% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P2,P3 e P7) com o banco de dados.

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

Processadas 3 perguntas selecionadas aleatoriamente (P2,P3 e P7) 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 Amafresp, relação e gravação de pesquisados pela AGP Pesquisas Estatísticas checkou-se se a aleatoriedade e canal de contato.
 - Comparando a relação original da Amafresp 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 Amafresp e se não houve algum tipo de concentração (região, sexo,...).
 - Todos os entrevistados constavam na lista original da Amafresp.
 - 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 Amafresp.

✓ Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados

Fidedignidade das respostas

- Audição de 20% das entrevistas comparando três respostas selecionadas aleatoriamente (P2,P3 e P7) 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 (P2,P3 e P7) 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 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

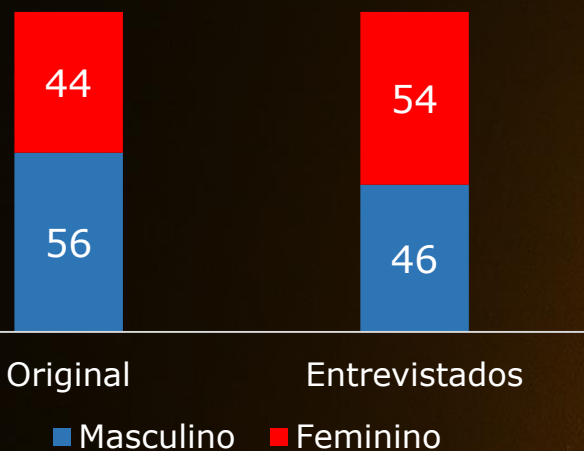
12) Você recomendaria o seu plano para amigos

ou familiares?*

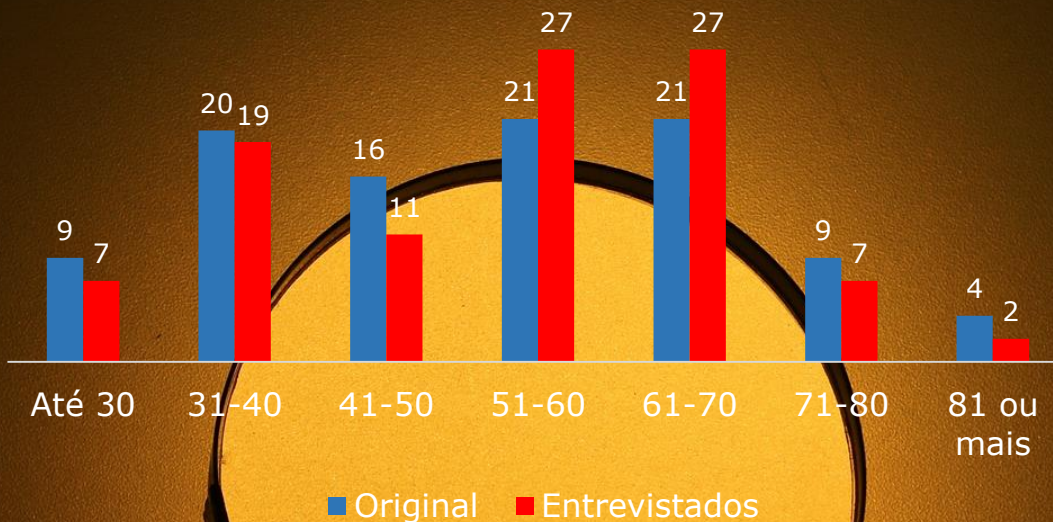
- Definitivamente recomendaria
- Recomendaria
- Recomendaria com ressalvas
- Nunca recomendaria

Anexo II

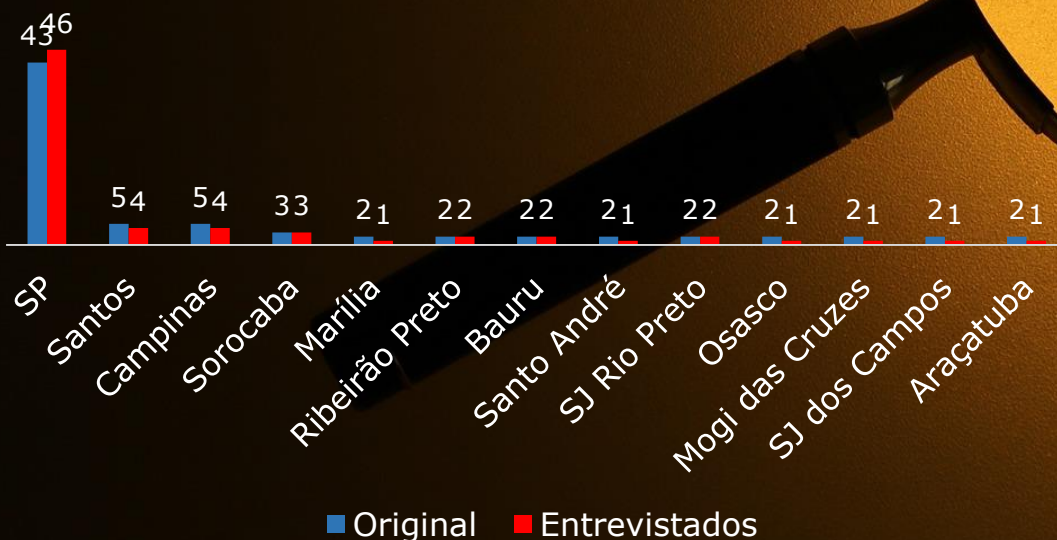
Sexo



Idade



Cidade



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.