Relatório de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Metrus - Instituto de Seguridade Social

Abril 2023

Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela Metrus - Instituto de Seguridade Social através do Instituto PHD, assegurando a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Pesquisa realizada entre janeiro a abril de 2.023, sendo que as entrevistas foram realizadas entre os dias 16 de janeiro de 2.023 a 27 de fevereiro de 2.023.

Material Solicitado

Para desenvolvimento do trabalho de auditoria foi solicitado junto a empresa responsável pela pesquisa os seguintes materiais:

1) Questionário utilizado
2) Todos os Áudios da pesquisa
3) Relatório e nota técnica da pesquisa
4) Base de beneficiários fornecida pela operadora
5) Base de resposta (banco de dados das entrevistas)
6) Planilhas e áudios para o controle da qualidade e ações fraudulentas.

Todos os materiais com identificação dos beneficiários (2, 4, 5 e 6) foram blindados com senhas (item 4u do documento técnico), além de estar armazenado na nuvem com senha.

Metodologia

Para a auditoria da pesquisa foram definidas as seguintes ações a fim de assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa:

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1. Análise do questionário para checagem de sua conformidade.

a2. Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se o questionário foi aplicado na sua totalidade.

a3. Análise do período das entrevistas através de contato com 5% dos entrevistados - verificação do período de coleta de dados da pesquisa.

Metodologia

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a4. Checagem dos áudios segundo a amostra da tabela abaixo:

Status de Contato	Qde	Qde amostrada
a) Questionário Concluído	300	45
b) Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	31	0
c) Pesquisa Incompleta	11	0
d) Não foi possível localizar o beneficiário	12.522	0
e) Outros	196	0
f) Substituído por critério de qualidade	124	0
Total	**13.184**	**45**

Metodologia

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se o respondente constava na lista de beneficiários.

c) Fidedignidade das respostas

Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se os dados do arquivo de respostas estavam corretos.

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

Processamento do banco de dados das entrevistas checando o processamento dos resultados.

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1.Análise do questionário para checagem de sua conformidade.
O questionário utilizado é exatamente o que consta no Anexo V e I do documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da ANS. Portanto, está em conformidade com a diretriz da ANS.

a2.Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se o questionário foi aplicado na sua totalidade.

O questionário foi aplicado na sua totalidade cobrindo a) consentimento do beneficiário no caso de utilização de equipamentos de gravação de voz; b) o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior; c) O entrevistado foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS; d) não houve incentivos e/ou brindes aos beneficiários (itens 4h, 4n, 4o, 4q do documento técnico da ANS).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a3.Análise do período das entrevistas.

Foram selecionados 5% dos entrevistados e contatados para confirmação da realização da pesquisa dentro do período especificado no relatório. Confirmada a realização da pesquisa dentro do período da diretriz da ANS para o ano base de 2022 (item 4b do documento técnico).

a4.Conforme tabela abaixo na coluna Qde Amostrada foram verificados os áudios para checagem se os status que constavam na planilha correspondiam a realidade.

Status de Contato	Qde	Qde amostrada
a) Questionário Concluído	300	45
b) Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	31	0
c) Pesquisa Incompleta	11	0
d) Não foi possível localizar o beneficiário	12.522	0
e) Outros	196	0
f) Substituído por critério de qualidade	124	0
Total	**13.184**	**45**

Após análise dos áudios e da planilha de controle de entrevistas foi constatado que os status refletiam a realidade (item 4l e 4t do documento técnico).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

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

Síntese

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se o respondente constava na lista de beneficiários.
Todos os respondentes constavam na lista original de beneficiários da operadora.

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

Síntese

c) Fidedignidade das respostas;
Checagem de 15% dos áudios das entrevistas realizadas para verificação se os dados do arquivo de respostas estavam corretos.
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
Processamento do banco de dados das entrevistas.
Processamento do banco de dados das respostas, gerando as estatísticas descritivas confrontando com os dados do relatório. Todas as respostas e tabelas bateram em 100% com os dados do relatório.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade do relatório da pesquisa**

Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Metrus - Instituto de Seguridade Social realizada pelo Instituto PHD entre janeiro a abril de 2023, 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

Declaração

A AzulMiner (CNPJ 21.061.768.0001-45), declara que Daniel Hirayama, responsável pela AUDITORIA da Pesquisa de Satisfação da operadora Metrus - Instituto de Seguridade Social cumpre os requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, em quaisquer das seguintes situações:

a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela execução da auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;

d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;

e) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente e a operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao Responsável Técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;

Declaração

f) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

g) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente;

h) No caso de a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ter sido planejada e/ou executada por pessoa física ou jurídica contratada pela operadora, os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam;

i) No caso auditoria independente realizada por pessoa jurídica os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da empresa contratada realizar a auditoria independente;

j) Os auditores das Entidades Acreditadoras homologadas pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;

Ratificamos que não existe conflito de interesses, seja no momento da contratação, seja durante todo o tempo de prestação de seus serviços, de acordo com os requisitos de independência estabelecidos no Documento Técnico da ANS para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde.