



RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS DO PLANO DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE - PAS

Operadora:

FAPES – Fundação de Assistência E Previdência Social do BNDES
Avenida República do Chile, 230 / 8º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ

Realização da pesquisa:

IBRC – Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente
Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 1317 - Bela Vista – São Paulo – SP

Auditoria:

ISER - Instituto de Estudos da Religião
Rua do Russel, 76 / 5º andar – Glória – Rio de Janeiro - RJ

Abril de 2018



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
1.1. Apresentação do ISER.....	3
1.2. Apresentação da equipe de auditoria.....	4
1.2.1. Coordenação institucional.....	4
1.2.2. Auditoria presencial	4
2. OBJETIVO DA AUDITORIA	5
3. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS.....	6
4. ANÁLISES E CONCLUSÕES	8
4.1. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;.....	9
4.2. Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;	11
4.3. Fidedignidade das respostas;	14
4.4. Fidedignidade do relatório da pesquisa.	15
4.5. Segurança das informações	18
5. CONSIDERAÇÃO FINAL	19
ANEXO 1 – PARECER DA AUDITORIA	20
ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	21
ANEXO 3 – POLÍTICA DE SEGURANÇA UTILIZADA PELO IBRC.....	22



1. APRESENTAÇÃO

O presente documento é o produto do contrato de prestação de serviços firmado entre o ISER e a FAPES para realização de auditoria externa independente em concomitância à realização de pesquisa de satisfação junto aos beneficiários do Plano de Assistência e Saúde pela empresa de pesquisa IBRC.

A pesquisa realizada entre fevereiro e março de 2018 avaliou a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela FAPES referente aos 12 meses anteriores a entrevista. Foi realizada conforme o Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde (CDD 368.382)¹.

O referido documento técnico estabelece os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações.

A auditoria foi realizada no período de outubro de 2017 a abril de 2018, acompanhando todos os passos da pesquisa de satisfação e procedimentos da FAPES e do IBRC; como a campanha de comunicação, planejamento, processo de coleta de dados, a condução da pesquisa, relatório final, base de dados e Nota Técnica; foram submetidos à auditoria independente, conforme o item 4 do Documento Técnico.

1.1. Apresentação do ISER

O ISER – Instituto de estudos da Religião está localizado à rua do Russel, 76 / 5º andar, Glória, inscrita no CNPJ sob o nº 43.021.658/0001-92.

O ISER é uma organização da sociedade civil, comprometida e dedicada à causa dos direitos humanos e da democracia. Surgida no contexto brasileiro dos anos 1970, objetiva promover estudos, pesquisas e também intervenção social.

¹Catálogo na fonte – Biblioteca ANS



Desde sua origem o ISER tem se constituído por um corpo de pesquisadores, cientistas e estudiosos que compartilham interesse e compromisso em desenvolver investigações diversas, pesquisas que utilizam diferentes metodologias quantitativas e qualitativas, incorporando em seu quadro de colaboradores especialistas nas mais diversas áreas, o que agrega ao seu perfil interdisciplinar novos conhecimentos e novas ferramentas a cada desafio.

O ISER está ciente dos requisitos de independência da auditoria estabelecidos e declara atender todos eles, além disso, que utilizou os mesmos critérios para selecionar o profissional para realizar a auditoria.

1.2. Apresentação da equipe de auditoria

1.2.1. Coordenação institucional

Roberto Marinho Amado - graduado em ciências sociais pela PUC/RJ com mestrado em sociologia pela Universidade de Coimbra. Possui pós-graduação MBA em Responsabilidade Social e Terceiro Setor – Instituto de Economia – UFRJ. É Secretário Executivo Adjunto do ISER e coordenou diversas pesquisas quantitativas e qualitativas pela instituição.

1.2.2. Auditoria presencial

Marcelo de Sousa Nascimento – estatístico com mestrado em estudos populacionais e pesquisa social pela ENCE, é colaborador do ISER há 23 anos. Foi responsável pelos diagnósticos quantitativos de algumas pesquisas do ISER, coordenador de projetos e analista de pesquisas quantitativas e qualitativas em todo território nacional pela instituição. Possui registro no CONRE-2 sob o nº 09594.



2. OBJETIVO DA AUDITORIA

A auditoria tem como principal objetivo assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido na Nota Técnica pelo Responsável Técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Assim teve como objetivo assessorio a verificação da Nota Técnica, da base de dados e do relatório da pesquisa, a fim de atestar:

- a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- a fidedignidade das respostas;
- a fidedignidade do relatório da pesquisa.

A operadora forneceu ao ISER todos os dados, informações e condições necessárias para o efetivo desempenho na prestação desse serviço. A auditoria foi realizada dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área.

A auditoria independente apresenta como produto deste serviço os seguintes documentos:

- I – Relatório da auditoria independente; e
- II – Parecer da auditoria;

Ambos produtos foram apresentados em meio magnético em Microsoft Word 2010 e em Adobe Acrobat (PDF), e em versão impressa, devidamente assinados pelo auditor designado para o serviço e pelo representante do ISER.



3. METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS

Conforme orientação do Documento Técnico a prestação deste serviço obedeceu ao cronograma e a metodologia descritos abaixo.

a) Solicitação à FAPES de documentos:

- Base dados do universo de beneficiários utilizada na pesquisa;
- Material utilizado para comunicação da pesquisa;
- Nota Técnica preliminar e planejamento da pesquisa.

b) Solicitação ao IBRC (via FAPES) de documentos:

- Formulário de pesquisa (máscara digital) com o questionário a ser utilizado na pesquisa;
- Planejamento de campo;
- Relatório final da pesquisa;
- Base de dados em Microsoft Excel dos resultados da pesquisa;
- Nota Técnica;
- Política de segurança utilizada pelo IBRC;
- Áudio das gravações de 20 entrevistas com os beneficiários.

c) Checagens que antecederam a coleta de dados:

- a Nota técnica preliminar apresenta todos os elementos mencionados no Documento Técnico da ANS;
- a campanha de divulgação da pesquisa de satisfação utilizou todos os elementos necessários e informou todos os beneficiários da sua realização;
- o briefing de abordagem para os beneficiário atende às exigências do Documento Técnico;
- o formulário de pesquisa apresenta as 10 questões definidas no Documento Técnico com exatidão;
- a base de dados a ser utilizada representa o universo da pesquisa.



d) Checagem a partir dos documentos finais:

- existe coerência e inexistência de inconsistência nas informações contidas em todos os documentos recebidos;
- a pesquisa foi executada conforme planejada;
- a pesquisa foi executada conforme descrita na Nota Técnica;
- os cálculos e números apresentados no relatório final retratam corretamente as informações levantadas e registradas na base de dados;
- as estimativas, erros padrões e intervalos de confiança foram apresentadas corretamente para cada questão do formulário;
- o relatório final apresenta todos os tópicos exigidos no Documento Técnico da ANS.

e) Checagem complementar a partir das gravações de 20 entrevistas escolhidas aleatoriamente:

- os entrevistados da gravação são os entrevistados sinalizados na base de dados;
- a abordagem e leitura do *briefing* da pesquisa foi feita exatamente como figura no formulário de pesquisa;
- as questões foram lidas integralmente conforme consta no formulário de pesquisa;
- as respostas obtidas nas entrevistas foram registradas conforme consta na base de dados.

f) Reuniões presenciais com equipe técnica da FAPES e por telefone com a equipe técnica do IBRC:

- apresentação e esclarecimentos sobre o formato da auditoria;
- entendimento, ajuste do formulário de pesquisa e cronograma de envio de documentos;
- apresentação do relatório e parecer da auditoria.



4. ANÁLISES E CONCLUSÕES

Neste capítulo, apresentamos os procedimentos adotados e os resultados da análise realizada pela equipe de auditoria, em conformidade com item 4.2.(I) do Documento Técnico. Para cada item avaliado descrevemos a fonte, a análise e a conclusão da equipe.

Inicialmente buscamos avaliar de forma mais ampla a coerência e consistência das informações contidas em todos os documentos recebidos (listados no item 3a e 3b). O primeiro deles foi a Nota técnica preliminar contendo todos os elementos necessários para o planejamento da pesquisa pelo IBRC, todos em conformidade com o Documento Técnico e descritos na Nota Técnica (final).

Ainda na etapa de planejamento, na elaboração do formulário de pesquisa, detectamos a necessidade de alguns ajustes. Juntamente com a equipe técnica da FAPES e do IBRC, aprimoramos o formulário para que:

- o briefing de abordagem dos beneficiários atendesse todas às exigências do Documento Técnico, com relação à informação prévia necessária para a entrevista; e
- as 10 questões utilizadas na pesquisa de satisfação estivessem exatamente conforme definidas no Documento Técnico.

A versão final utilizada na pesquisa consta no anexo 2 deste relatório.

O terceiro ponto avaliado foi a campanha de divulgação da pesquisa de satisfação e apresentação do IBRC como executora das entrevistas. A FAPES utilizou todos os canais disponíveis para atingir o maior número de beneficiários e buscou meios para que todos os beneficiários tomassem ciência da realização com antecedência ao início do campo. Todas as chamadas remetiam a matéria completa esclarecendo a importância da pesquisa, da metodologia padronizada pela ANS, a forma de realização por contato telefônico, apresentação do IBRC, possibilidade de novo contato da auditoria independente e a motivação para realização da pesquisa, ao final um link para conhecer o Documento Técnico da ANS. A tabela 1 apresenta de forma resumida os meios de comunicação utilizados e o público alvo.



Tabela 1 – Formas de divulgação da pesquisa de satisfação

Meio de comunicação	Público atingido
Matéria e banner portal FAPES	Todos os beneficiários do PAS que acessaram o portal da FAPES no período
Banner Intranet do BNDES	Todos os empregados e colaboradores do BNDES que acessaram a intranet do BNDES
TV dos elevadores do BNDES	Todos os empregados e colaboradores do BNDES que utilizaram os elevadores do BNDES
TV FAPES	Empregados da FAPES, empregados do BNDES e aposentados que estiverem na Central de Atendimento
Matéria no FAPES Informa de fevereiro	Todos os beneficiários do PAS

4.1. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;

Analisando os documentos recebidos pela auditoria, verificamos que a Nota Técnica elaborada pelo Responsável Técnico da pesquisa, atende a todos os requisitos e respeita todos os itens descritos no Documento Técnico. Verificamos que a pesquisa foi rigorosamente executada conforme seu planejamento.

Apresentamos cada um dos Itens cumpridos e nossa avaliação:

- a) Período de realização da pesquisa – apresentado na Nota Técnica e no Relatório da Pesquisa – de 29/01/2018 a 22/03/2018 – **em conformidade**;
- b) Definição do tamanho da amostra – apresentado na Nota Técnica, demonstra que o universo é dividido em dois grupos (ativos e aposentados) e utiliza a fórmula usual de amostragem aleatória simples para cálculo da amostra em populações finitas – o responsável finaliza este tópico utilizando o termo “margem de confiança” quando deveria utilizar “nível de confiança” o que não desabona o conteúdo descrito – **em conformidade**;
- c) População alvo, estratos adotados e parâmetros populacionais de interesse – apresentado na Nota Técnica, atende aos requisitos mínimos necessários para compreensão da técnica utilizada – descreve a população alvo, menciona



três características de estratificação² (sexo, idade e local de residência) e descreve a proporcionalidade entre os parâmetros populacionais (universo) e a amostra selecionada – as tabelas com as características da amostra foram apresentadas na planilha amostral – **em conformidade**;

d) Seleção da amostra e plano amostral – apresentado na Nota Técnica o plano amostral descreve todos os procedimentos para obtenção de uma amostra representativa – o método de seleção é automático, mas conforme descrito no item 4.1.b, realiza a seleção de duas amostras aleatórias simples sem reposição – **em conformidade**;

e) Definição do tipo de coleta utilizada – apresentado na Nota Técnica e no Relatório da Pesquisa – as entrevistas foram individuais por telefone, o levantamento foi realizado por meio de um CATI³ e o instrumento foi um questionário estruturado conforme as especificações do Documento Técnico (anexo 2) – **em conformidade**;

f) Unidade de análise de resposta e sistemas de referência — apresentados na Nota Técnica – descreve de forma clara e sucinta os indicadores e sistemas de referência adotados, que são usualmente utilizados em pesquisas de opinião e mercado – **em conformidade**;

g) Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais – apresentado na Nota Técnica e no Relatório da Pesquisa – no relatório figura uma tabela com números absolutos e percentuais de cada tipo de erro – na Nota Técnica figuram os tipos de erro e as ações adotadas em cada situação, portanto, atendem aos requisitos do Documento Técnico – **em conformidade**;

h) Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo – apresentado na Nota Técnica – apresentam alguns procedimentos que garantem total segurança e fiscalização do campo, também apontam a exclusão das entrevistas não conformes e as ações de novo treinamento ou exclusão para entrevistadores que fuja ao padrão esperado de qualidade em seu trabalho – **em conformidade**;

i) Definição dos estimadores utilizados – apresentada a fórmula para estimador de proporção na planilha amostral, e a tabela com o resultados estimados e os

² Conforme analisado no tópico 4.2 deste relatório.

³ Computer Assisted Telephone Interviewing



intervalos de confianças para as estimativas no relatório final – **em conformidade**;

Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Atestamos que a pesquisa atende a todos os requisitos descritos no Documento Técnico, foi rigorosamente executada conforme seu planejamento, apresenta todos os procedimentos na Nota Técnica e apresenta os resultados do Relatório Final.

4.2. Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;

Neste item analisamos as bases de dados do universo e da amostra, com o objetivo de comparar seus perfis. São elas:

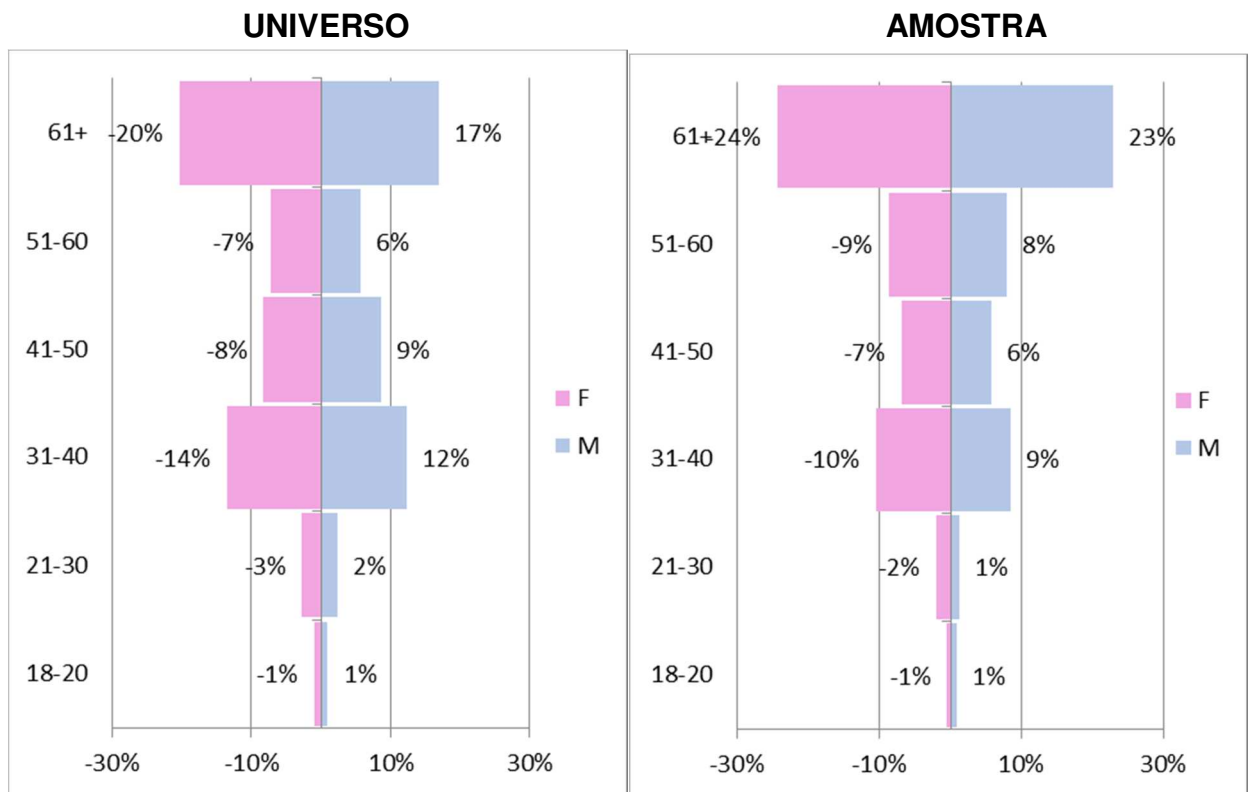
- a base de dados com o universo de 8.242 beneficiários do PAS, com 18 anos ou mais, que utilizaram pelo menos um dos serviços oferecidos nos últimos 12 meses;
- a base de dados com a amostra de 705 entrevistados na pesquisa de satisfação.

A primeira checagem foi verificar se todos os entrevistados na base da amostra constavam na base de dados do universo, e todos foram confirmados. Além disso, realizamos uma checagem nos áudios de 20 entrevistas da amostra e concluímos que: todos eram os beneficiários registrados na base e que todos foram contatados e abordados conforme o briefing da pesquisa.

O próximo passo foi verificar a distribuição por sexo e idade dos beneficiários. A figura 1 apresenta a pirâmide etária do universo pesquisado e da amostra selecionada e entrevistada. Podemos notar a grande semelhança no padrão de distribuição dos dois grupos. A única categoria que chama a atenção é a sobre amostra de 6% (23%-17%) de homens com mais de 60 anos, mas o que não desqualifica a representatividade nem a qualidade da amostragem.



Figura 1 – Pirâmide etária dos beneficiários do PAS



Decidimos averiguar as três características utilizadas na pesquisa para estratificação da amostra. Então, para obter um perfil mais preciso nesta comparação, geramos as distribuições para cada grupo de beneficiários (ativos e aposentados). A tabela 2 apresenta a comparação das proporções dessas características no universo e na amostra, separadamente para os dois grupos. Temos evidências para afirmar que a amostra é representativa do perfil dos beneficiários do PAS.



Tabela2 – Comparação das características de estratificação segundo condição do beneficiário

Estrato Categorias	Beneficiários de Titulares Ativos			Beneficiários de Titulares Aposentados		
	Amostra	Universo	Diferença	Amostra	Universo	Diferença
Sexo						
Feminino	53,6%	51,7%	-1,9%	52,8%	56,3%	3,5%
Masculino	46,4%	48,3%	1,9%	47,2%	43,7%	-3,5%
Faixa etária						
De 18 a 20 anos	2,8%	2,4%	-0,3%	0,0%	1,1%	1,1%
De 21 a 30 anos	5,2%	6,5%	1,2%	1,2%	2,5%	1,3%
De 31 a 40 anos	37,0%	39,2%	2,1%	0,0%	1,0%	1,0%
De 41 a 50 anos	27,1%	24,7%	-2,4%	0,9%	2,2%	1,3%
De 51 a 60 anos	19,6%	13,1%	-6,5%	10,8%	12,6%	1,8%
Mais de 60 anos	8,3%	14,1%	5,8%	87,2%	80,6%	-6,5%
Unidade da Federação						
BAHIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,1%
DISTRITO FEDERAL	0,6%	1,2%	0,6%	0,3%	0,8%	0,5%
MINAS GERAIS	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%	0,9%	0,6%
PERNAMBUCO	2,5%	1,6%	-0,9%	0,6%	1,1%	0,5%
RIO DE JANEIRO	95,9%	94,5%	-1,3%	97,7%	94,3%	-3,4%
SÃO PAULO	1,1%	1,7%	0,6%	0,9%	1,4%	0,5%
Outras UF	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	1,2%	1,2%

Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Com base na verificação realizada, atestamos que todos os elementos da amostra fazem parte do universo. Comparando o perfil dos entrevistados com o universo, atestamos que a amostra foi bem selecionada e é representativa dos beneficiários do PAS. Concluimos que o plano amostral foi bem executado e que existe a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista.



4.3. Fidedignidade das respostas;

Através da escuta de uma amostra aleatória de 20 casos selecionadas entre as 705 entrevistas verificamos:

- as 10 questões foram lidas integralmente conforme consta no formulário de pesquisa, apontando a exatidão e padronização no entendimento das questões;
- as 10 questões e suas respostas foram integralmente compreendidas pelos entrevistados, não havendo necessidade de esclarecimentos, apenas repetição da leitura das questões e/ou das opções de respostas;
- as respostas que constam na base de dados retratam exatamente as obtidas nas entrevistas, apontando para 100% de coincidência.

Outro ponto que podemos destacar é que conforme consta no Documento Técnico, a pesquisa foi realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir em seu resultado, não havendo interferência de qualquer ação ou explicação pelos entrevistadores.

A isenção dos entrevistadores também pode ser vista quando o entrevistado dá uma resposta fora das opções oferecidas, e ele repete as opções de resposta dizendo: mas qual seria a resposta ou avisando o melhor enquadramento da resposta e confirmando se o entrevistado concorda.

Tabela3 – Avaliação da coincidência das respostas em 20 entrevistas

Questão avaliada	Número de respostas	Número de respostas válidas ⁴	% coincidentes
1	20	20	100%
2	20	11	100%
3	20	19	100%
4	20	20	100%
5	20	20	100%
6	20	19	100%
7	20	8	100%
8	20	20	100%
9	20	20	100%
10	20	16	100%

⁴ Excluimos as respostas “NA-não aplicável” quando o respondente não avaliou o item por não ter utilizado determinado serviço.



Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base nas escutas realizadas atestamos que todas as questões foram lidas literalmente, não havendo interferência ou diferença na aplicação dos questionários, mostrando padronização na leitura das questões. A partir da totalidade de coincidência entre as escutas e as respostas registradas no banco de dados concluímos que são fidedignas as respostas proferidas pelos entrevistados.

4.4. Fidedignidade do relatório da pesquisa.

O relatório final apresenta todos os tópicos exigidos no Documento Técnico da ANS, apesar de ter um formato não “erudito”, como uma apresentação de principais resultados.

Todos os itens foram cumpridos como segue:

- a) A identificação do responsável técnico da pesquisa – **em conformidade**;
- b) O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa – **em conformidade**;
- c) Descrição da população amostrada – apresentada em forma de gráfico, porcentagens e figuras ilustrativas, mas sem descrição – **em conformidade**;
- d) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado – apresentados no slide dados técnicos de forma descritiva – **em conformidade**;
- e) Taxa de respondentes – apresentados no slide dados técnicos de forma descritiva – **em conformidade**;
- f) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário – cada quesito foi analisado em dois slides, apresentando o resultado geral, comparações por sexo, idade e tipo de beneficiário (aposentado ou ativo), além de um texto descritivo resumindo os principais achados – **em conformidade**;
- g) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário – foi apresentado o nível de confiança 95% para toda pesquisa e foram apresentadas corretamente para cada questão (quesito) a estimativa da



percentual de respostas positivas, a margem de erro e o intervalo de confiança – **em conformidade**;

g.1) os cálculos e números apresentados no relatório final retratam corretamente as informações levantadas e registradas na base de dados – a figura abaixo apresenta 10 tabelas com a comparação entre os percentuais gerais que figuram no relatório com os percentuais calculados na auditoria – as diferenças encontradas são apenas arredondamentos de percentuais – **em conformidade**;

h) Conclusões sobre a pesquisa – apresentadas no último slide de forma descritiva destacando elementos gerais importantes de toda pesquisa – **em conformidade**.

Conclusão sobre a fidedignidade do relatório de pesquisa

Atestamos que a estrutura e conteúdo do relatório final atende às diretrizes do Documento Técnico, os resultados foram checados com a base de dados fornecida e comprovam a fidedignidade do relatório de pesquisa.



Figura 2 – Comparação de números do relatório com os calculados pela auditoria

1 - 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?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Nunca	-	0,00%	0,0%	0,00%
Às vezes	91	12,96%	13,0%	-0,04%
Na maioria das vezes	123	17,52%	17,5%	0,02%
Sempre	488	69,52%	69,5%	0,02%
Total válido	702	100,00%	100,0%	

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Nunca	7	1,30%	1,3%	0,00%
Às vezes	23	4,27%	4,3%	-0,03%
Na maioria das vezes	96	17,81%	17,8%	0,01%
Sempre	413	76,62%	76,6%	0,02%
Total válido	539	100,00%	100,0%	

3 - 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, etc?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Sim	250	37,09%	37,1%	-0,01%
Não	424	62,91%	62,9%	0,01%
Total válido	674	100,00%	100,0%	

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Muito Ruim	1	0,14%	0,1%	0,04%
Ruim	1	0,14%	0,1%	0,04%
Regular	27	3,87%	3,9%	-0,03%
Bom	272	38,97%	39,0%	-0,03%
Muito Bom	397	56,88%	56,9%	-0,02%
Total válido	698	100,00%	100,0%	

5 - Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Muito Ruim	6	0,87%	0,9%	-0,03%
Ruim	9	1,30%	1,3%	0,00%
Regular	67	9,70%	9,7%	0,00%
Bom	315	45,59%	45,6%	-0,01%
Muito Bom	294	42,55%	42,6%	-0,05%
Total válido	691	100,00%	100,1%	

6 - 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?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Muito Ruim	-	0,00%	0,0%	0,00%
Ruim	1	0,15%	0,2%	-0,05%
Regular	21	3,20%	3,2%	0,00%
Bom	239	36,38%	36,4%	-0,02%
Muito Bom	396	60,27%	60,3%	-0,03%
Total válido	657	100,00%	100,1%	

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
SIM	243	95,67%	95,7%	-0,03%
NÃO	11	4,33%	4,3%	0,03%
Total válido	254	100,00%	100,0%	

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Muito Ruim	2	0,29%	0,3%	-0,01%
Ruim	6	0,88%	0,9%	-0,02%
Regular	73	10,67%	10,7%	-0,03%
Bom	313	45,76%	45,8%	-0,04%
Muito Bom	290	42,40%	42,4%	0,00%
Total válido	684	100,00%	100,1%	

9 - Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Muito Ruim	-	0,00%	0,0%	0,00%
Ruim	1	0,14%	0,1%	0,04%
Regular	9	1,28%	1,3%	-0,02%
Bom	174	24,68%	24,7%	-0,02%
Muito Bom	521	73,90%	73,9%	0,00%
Total válido	705	100,00%	100,0%	

10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Respostas	Calculado		% Relatório	Diferença
	N	%		
Nunca Recomendaria	1	0,17%	0,2%	-0,03%
Recomendaria com Ressalvas	17	2,89%	2,9%	-0,01%
Recomendaria	368	62,59%	62,6%	-0,01%
Definitivamente Recomendaria	202	34,35%	34,4%	-0,05%
Total válido	588	100,00%	100,1%	



4.5. Segurança das informações

A campanha de comunicação garantiu a apresentação adequada da pesquisa a seus beneficiários, criando várias oportunidades para que todos os beneficiários tomassem conhecimento da pesquisa, seu objetivo, da importância de sua realização, de que todos poderiam ser contatados, da forma que isso ocorreria, do período da pesquisa, da empresa que realizaria as entrevistas e da possibilidade de um segundo contato para uma auditoria do serviço. Esse ponto foi fundamental para gerar confiança dos beneficiários para responderem a uma entrevista realizada através de um telefonema.

Conforme orienta o Documento Técnico, na contratação do IBRC e do ISER, a FAPES incluiu uma cláusula de segurança das informações da pesquisa e dos beneficiários, para assegurar a privacidade dos participantes da pesquisa, bem como os dados cadastrais dos 8.242 beneficiários (base de dados do universo). Esta medida também se estende ao uso dessas informações apenas para fins da pesquisa.

Conforme documento disponibilizado, o IBRC possui uma política de segurança com base no PCI-DSS 3.2 e ISO-27002. Onde destacamos:

- todos os dados coletados são considerados confidenciais;
- as informações são criptografadas conferindo sigilo e segurança;
- todos os colaboradores possuem um termo de confidencialidade assinado, a fim de evitar possíveis vazamentos de informações;
- todos os colaboradores são monitorados e possuem acesso apenas aos dados que são necessários para execução de suas atividades.

Conclusão sobre a segurança das informações

Atestamos que a política de segurança adotada pela FAPES e por suas contratadas para realização da pesquisa de satisfação, atende a todos os quesitos sobre segurança e privacidade que constam no Documento Técnico.



5. CONSIDERAÇÃO FINAL

A partir dos documentos e bases de dados recebidos para avaliação e análise, pelos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades dessa auditoria em pesquisa, concluímos que a pesquisa foi realizada em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no Documento Técnico para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.



ANEXO 1 - PARECER DA AUDITORIA



PARECER DA AUDITORIA

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários do PAS, contratada pela FAPES – Fundação de Assistência E Previdência Social do BNDES, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realizaçãoda Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

Para realização da auditoria foram analisados os seguintes documentos: base dados do universo de beneficiários; material utilizado para comunicação da pesquisa; planejamento da pesquisa; formulário de pesquisa; relatório final da pesquisa; base de dados com os resultados da pesquisa; Nota Técnica; planilha amostral, Política de segurança utilizada pelo IBRC e áudio das gravações de 20 entrevistas com os beneficiários.

1. Identificação do Auditor Independente

Marcelo de Sousa Nascimento - graduado em ciências estatísticas (ENCE), especializado em gerência, projeto e análise de dados (UES), mestre em estudos populacionais e pesquisa social (ENCE) e registro no CONRE-2 sob o nº 09594.

2. Identificação da Pessoa Jurídica

Instituto de Estudos da Religião - ISER
Rua do Russel, 76 / 5º andar - Glória – Rio de Janeiro – RJ
CNPJ nº 43.021.658/0001-92.
Telefone: (21) 2555-3782

3. Tópicos auditados:

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;

Atestamos que a pesquisa atende a todos os requisitos descritos no Documento Técnico, foi rigorosamente executada conforme seu planejamento, apresenta todos os procedimentos na Nota Técnica e apresenta os resultados no Relatório Final.

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;

Atestamos que todos os elementos da amostra fazem parte do universo de beneficiários. Atestamos que a amostra foi bem selecionada e é representativa dos beneficiários do PAS. Concluimos que o plano amostral foi bem executado e que existe a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista.



c) Fidedignidade das respostas;

Atestamos que todas as questões foram lidas literalmente, não havendo interferência ou diferença na aplicação dos questionários, mostrando padronização na leitura das questões. A partir da totalidade de coincidência entre as escutas e as respostas registradas no banco de dados atestamos que são fidedignas as respostas proferidas pelos entrevistados.

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

Atestamos que a estrutura e conteúdo do relatório final atende às diretrizes do Documento Técnico, os resultados foram checados com a base de dados fornecida e comprovam a fidedignidade do relatório de pesquisa.

e) Segurança das informações

Atestamos que a política de segurança adotada pela FAPES e por suas contratadas para realização da pesquisa de satisfação, atende a todos os quesitos sobre segurança e privacidade que constam no Documento Técnico.

4. Conclusão

Diante do exposto acima e seu detalhamento no relatório de auditoria, a pesquisa representa adequadamente a opinião dos beneficiários do PAS da FAPES e atende aos requisitos previstos no Documento Técnico, o que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2018.

Atenciosamente,

Roberto Marinho Amado
Secretário Executivo Adjunto
E-mail: robertoamado@iser.org.br

Marcelo de Sousa Nascimento
Auditor Responsável
E-mail: marcelo@iser.org.br



ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

FORMULÁRIO - PESQUISA ANUAL DE SATISFAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS 2017

"Bom dia/boa tarde/boa noite. Por gentileza, eu poderia falar com o (NOME DA BASE)?"

Meu nome é _____, sou pesquisador do Instituto IBRC e fomos contratados pela FAPES BNDES para realizar uma Pesquisa de Satisfação com seus clientes. Esta pesquisa foi uma solicitação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, a ANS, para controlar e melhorar a qualidade dos planos de saúde no Brasil. Sua participação é muito importante. Vai ser rápido, pois a pesquisa segue os parâmetros da ANS. Informo que, para comprovar a realização desta pesquisa, essa ligação está sendo gravada e poderá ser solicitada para ser averiguada por uma auditoria independente, ok?

Serão apenas alguns minutos. Vamos começar?"

Primeiramente, como gostaria de ser chamado, Sr(a), ou você?

FILTRO DA PESQUISA

Antes de começarmos a pesquisa, algumas informações importantes, por gentileza:

A - Qual a sua idade?

<input type="checkbox"/>	Até 17 anos	AGRADEÇA E ENCERRE
<input type="checkbox"/>	De 18 a 20 anos	
<input type="checkbox"/>	De 21 a 30 anos	
<input type="checkbox"/>	De 31 a 40 anos	
<input type="checkbox"/>	De 41 a 50 anos	
<input type="checkbox"/>	De 51 a 60 anos	
<input type="checkbox"/>	Mais de 60 anos	

B - Trabalha com pesquisa de mercado?

SIM **AGRADEÇA E ENCERRE** NÃO **CONTINUE**

PESQUISA ANS

(Para estas questões você precisará ler os gradientes para cada uma das 10 questões)

1 - 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
- Na maioria das vezes
- Sempre
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

- Nunca
- Às vezes
- Na maioria das vezes
- Sempre
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

3 - 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

4 - 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
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

5 - Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

6 - 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
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

- SIM
- NÃO
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

8 - 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
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

9 - Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito Ruim
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

- Definitivamente Recomendaria
- Recomendaria
- Recomendaria com Ressalvas
- Nunca Recomendaria
- NA (Não Aplicável)
- NS (Não Sei)

AUTORIZAÇÃO

A - Gostaríamos de informar suas respostas identificadas à FAPES BNDES . Este procedimento pode ser muito útil para correção de problemas pontuais específicos, caso existam. O Sr.(a)/você autoriza?

- SIM
- NÃO

B - Para que a FAPES BNDES possa fazer contato pode me confirmar:

Nome completo: _____

ALERTA!

Caso o entrevistado tenha alguma PENDÊNCIA GRAVE com a FAPES BNDES ou se mostre EXTREMAMENTE INSATISFEITO de forma a verbalizar algum risco iminente para a operadora (como ameaça de ação de mídia, ODC, OR ou judicial), e precise entrar em contato para resolver o problema, assinala.

Relate o ocorrido: _____

A pesquisa foi finalizada, quero em nome do Instituto IBRC e da FAPES BNDES agradecer por nos disponibilizar este tempo que sabemos ser escasso , sua contribuição é valiosa e nos ajudará a promover melhorias nos serviços fornecidos pela operadora. Muito obrigado!



ANEXO 3 - POLÍTICA DE SEGURANÇA UTILIZADA PELO IBRC

Segurança da Informação: descrição dos procedimentos realizados ⁱ

O IBRC possui uma política de segurança com base no PCI-DSS 3.2 e ISO-27002. Com base nisso, todos os dados coletados pelo IBRC são considerados confidenciais e, portanto, devem ser classificados como tal. Vale ressaltar que os dados inseridos no banco de dados são criptografados, o que confere um grau de sigilo absoluto.

Outras medidas de segurança que também são adotadas pelo Instituto:

- ✓ São aplicados controles de prevenção a vazamento de dados na camada OSI, especificamente nas camadas 2 e 3;
- ✓ Todos os colaboradores que fazem manipulação dos dados oriundos dos trabalhos realizados (tanto para manutenção, quanto para sustentação do serviço) possuem um termo de confidencialidade assinado, a fim de evitar possíveis vazamento de informações;
- ✓ Todos os acessos e manutenções (logs) em bases de clientes, são devidamente registrados (trilha de auditoria), sendo os logs armazenados em ambiente segregado;
- ✓ O servidor utilizado é certificado ISAE 3402 Parte II SOC 1. No escopo da certificação consta a revisão de acessos ao datacenter e, também, a política de logs de acessos;
- ✓ Todos os colaboradores são monitorados e, possuem acesso apenas aos dados que são necessários para execução de suas atividades;
- ✓ As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro, sendo o acesso possível apenas para alguns funcionários, justamente atrelado ao que foi apresentado no item anterior;
- ✓ Os downloads de gravações são controlados e auditados periodicamente, nesse sentido, qualquer movimentação é registrada nos logs de segurança;

Por fim, afirmamos que o IBRC possui padrões e práticas de desenvolvimento seguro, com a base de comunicação *Scrum*, a fim de auxiliar o desenvolvimento a UML (Diagramas de classe, Diagrama de caso de uso), diagramas de banco de dados (Entidade relacional e Modelo relacional), baseando também o desenvolvimento no *Framework MVC Láravel*.

ⁱ Este documento foi elaborado, a fim de responder questionamentos a respeito da política de segurança adotada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.