

# Pesquisa de Satisfação de Clientes CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA 2024

## Parecer da Auditoria

João Augusto Simões

Abril/2024



## PARECER DA AUDITORIA

Com a finalidade de atender ao item 6.2 (II) da Instrução Normativa, apresentamos abaixo as informações solicitadas pela ANS nesta sessão:

### Identificação do auditor responsável

#### João Augusto Simões - Estatístico

- Pós graduação MBA Analytics - FIA – SP
- Graduação em Estatística – UNESP
- Análises Estatísticas e elaboração de relatórios de pesquisas de satisfação, eleitorais
- Participação em projetos de pesquisa realizados pela empresa júnior
- Realização de pesquisas independentes e auditorias desde 2018.

### SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

- *Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;*

Para o procedimento de auditoria da pesquisa de satisfação realizada pela operadora CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA no período de 01 fevereiro à 28 de fevereiro de 2024 foi solicitado ao responsável técnico e para a empresa executora os seguintes documentos para validação do processo de planejamento amostral até o relatório final desenvolvido

- **Dados com informações sobre a população que foi selecionada a amostra e desenhado todo planejamento amostral;**
- **Dados das respostas dos respondentes compiladas para validação do planejamento amostral e resposta dos conveniados da operadora com dados utilizados para contato para a pesquisa;**
- **Questionários aplicados durante a pesquisa (Para essa pesquisa foi utilizado sistema de ligações telefônicas 100% supervisionadas, e foi registrado em um banco de dados através de preenchimento via Google Forms pelos aplicadores);**
- **Nota técnica desenvolvida durante a pesquisa (formato pdf);**
- **Relatório de divulgação entregue para a operadora**

Os itens citados acima foram todos entregues pelo responsável técnico e empresa executora como solicitado, além de uma reunião via teams realizada imediatamente após o



envio dos arquivos para esclarecimento e maior entendimento da nota técnica e relatórios desenvolvidos.

- *Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista;*

Após avaliação do escopo de planejamento e se foram entregues os documentos pertinentes para validação da pesquisa de acordo com os requisitos mínimos, a partir das notas técnicas e dados disponibilizados foram investigados os seguintes pontos

- **Planejamento amostral**
  - *Como foi desenvolvido*
  - *Margem de erro*
  - *Número de amostra*
  - *Metodologia*
- **Seleção da amostra**
- **Dados da amostra (e erros amostrais)**
- **Correções de erros não amostrais (procedimento)**

Observado os pontos citados, foi possível identificar com clareza a escolha do desenho amostral escolhido (amostra aleatória simples) e de fato devido as informações disponíveis é o método com melhor aderência, já que as listas foram todas bem estruturadas, foi feita uma validação de resultados da amostra (replicação de resultados) e verificou-se o mesmo resultado apresentado.

- *Fidedignidade das respostas;*

A amostra utilizada na pesquisa foi de 263 respondentes, baseado nisso e na base de dados compilados entregues, a qual continha as respostas dos respondentes, datas de aplicação e entrevistadores foi feito um sorteio de amostra aleatória simples para selecionar 53 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via checagem de 53 áudios das entrevistas realizadas e constatação se os beneficiários faziam parte da lista.

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos respondentes (263 entrevistados) realmente responderam à pesquisa e foram orientados corretamente sobre as diretrizes, sigilo de informação e voluntariedade.



- *Fidedignidade do relatório da pesquisa;*

Observando o relatório entregue para publicação e o relatório da nota técnica onde consta os detalhes técnicos e procedimentos da pesquisa, de modo geral o relatório foi feito em conformidade com a amostra e dados apresentados. Pontos importantes para avaliação.

- **Parâmetros estimados com informações de erro e intervalo de confiança corretos;**
- **Análises dos resultados.**

De acordo com os pontos observados pode-se concluir que o relatório seguiu corretamente todas as ponderações, foi recalculado os erros e intervalos de confiança e os resultados foram os mesmos e além disso a interpretação de dados (apontando positivamente ou negativamente) em relação aos parâmetros foi correta.

## CONCLUSÕES

As etapas adotadas na auditoria foram:

- **Reunião via teams com o instituto responsável pela pesquisa;**
- **Liberação de todos arquivos necessários à condução da auditoria;**
- **Foi ouvida uma amostra aleatória de 20% dos áudios das entrevistas e verificou-se que todas foram realizadas de acordo com a qualidade exigida;**
- **Os resultados de 50% das principais questões foram reprocessados, gerando os mesmos resultados da pesquisa;**
- **As conclusões do estudo estão coerentes com as análises e tabulações.**

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA** foi auditada em Abril de 2024 e **constatou-se que foi realizada rigorosamente dentro dos critérios** estabelecidos pelo DOCUMENTO TÉCNICO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE – ANS 2020.

João A. Simões






## Página de assinaturas



**Joao Simoes**  
331.642.358-36  
Signatário

### HISTÓRICO

- 21 abr 2024**  
22:06:36  **Joao Augusto Simoes** criou este documento. (E-mail: joaoaugustosimoess84@gmail.com, CPF: 331.642.358-36)
- 21 abr 2024**  
22:06:36  **Joao Augusto Simoes** (E-mail: joaoaugustosimoess84@gmail.com, CPF: 331.642.358-36) visualizou este documento por meio do IP 189.120.74.60 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil
- 21 abr 2024**  
22:06:40  **Joao Augusto Simoes** (E-mail: joaoaugustosimoess84@gmail.com, CPF: 331.642.358-36) assinou este documento por meio do IP 189.120.74.60 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil

