

Relatório da Auditoria Independente Pesquisa de Satisfação Abertta Saúde

**Data da Auditoria:
Junho/2018**

APRESENTAÇÃO

A pesquisa teve como objetivo principal auditar o levantamento realizado em junho de 2018, junto a usuários do plano de saúde Abertta Saúde.

1 IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA

1.1 DECLARAÇÃO DA MULTIDADOS PESQUISA LTDA EM RELAÇÃO À INDEPENDÊNCIA COM A EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que a empresa MULTIDADOS PESQUISA LTDA, CNPJ: 17.070.395/0001-00, com sede na Avenida Raja Gabaglia, número 1710, sala 803, bairro Gutierrez, Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, CEP:30.441-194, através de seu sócio diretor MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ, CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04 não tem nenhum parentesco, nenhum vínculo e nunca realizou nenhum tipo de trabalho com a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 25 de junho de 2018



MARCO AURÉLIO MACHADO CRUZ

CI: M-5.220.460, CPF:708.080.826-04

SÓCIO-DIRETOR MULTIDADOS PESQUISA LTDA

Multidados pesquisa Ltda registrada no Conre 6-MG com o número 8293

1.2 DECLARAÇÃO DO ESTATÍSTICO EM RELAÇÃO A INDEPENDÊNCIA COM EMPRESA AUDITADA

Declaro para os devidos fins que ELMO HENRIQUE DE MORAES, CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34 não tem nenhum parentesco, não possui nenhum vínculo e também nunca realizou nenhum tipo de trabalho para a empresa “ONE TO ONE MARKETINGSTATION TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EIRELI-EPP”, com nome fantasia “121 MKT STATION” e CNPJ:27.363.077/0001-82.

Belo Horizonte, 25 de junho de 2018

Elmo Henrique de Moraes

ELMO HENRIQUE DE MORAES

CI: M-5.062.788, CPF:747.189.246.34

Estatístico Multidados Pesquisa Ltda registrado no Conre 6-MG com número 7683

2. SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

2.1 Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

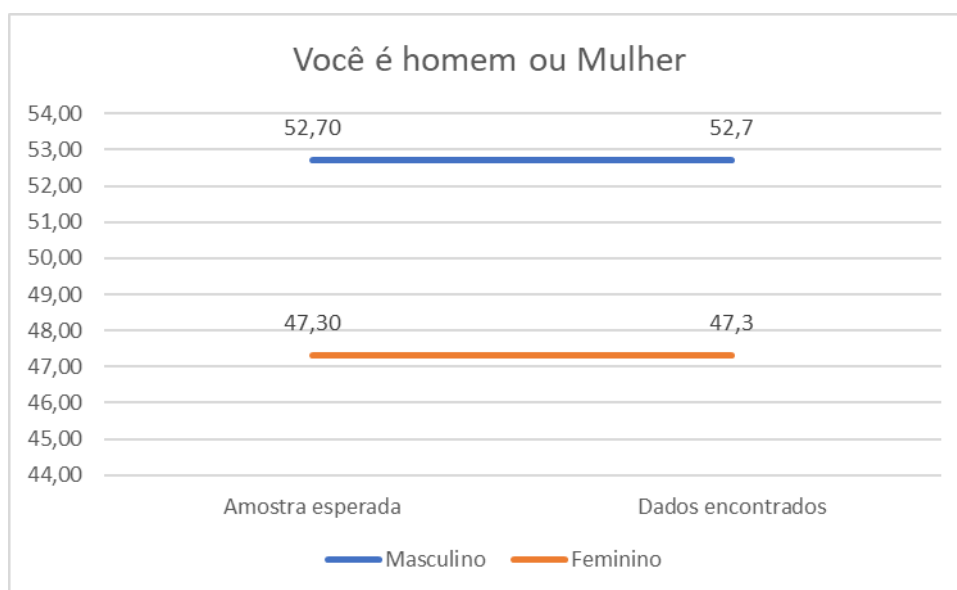
Essa verificação se deu a partir da análise dos dados verificação dos parâmetros definidos para a construção da amostra.

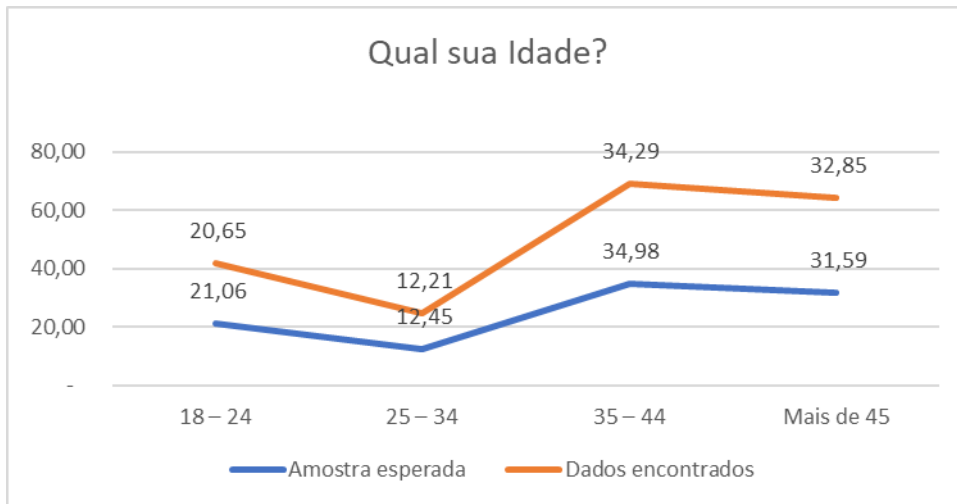
Segundo informações envidas pela empresa auditada, a amostra foi estratificada pelas seguintes cotas

- Sexo do usuário
- Faixa etária do usuário

2.2 Resultados entre a amostra esperada e a coletada

Em todos os casos verificou-se aderência satisfatória entre o plano amostral para a realização do levantamento e os dados coletados. Conforme gráficos abaixo, observou-se praticamente retas entre os pontos, evidenciando o bom cumprimento da estratificação.





3 FIDEDIGNIDADE DOS BENEFICIÁRIOS SELECIONADOS PARA A ENTREVISTA

A partir da lista enviada com os nomes dos entrevistados que responderam a pesquisa, sorteou-se aleatoriamente o conjunto de entrevistados em quatro grupos. Os quatro grupos foram formados utilizando critérios aleatórios. Pegando-se as 710 entrevistas totais, aplicou-se uma fórmula aleatória para divisão em quatro grupos de 150.

1. Após o sorteio dos 2 grupos (355 entrevistados em cada grupo), convencionamos, também de forma aleatória, a escolha de 72 entrevistados em cada grupo para serem auditados, com até 3 tentativas para cada entrevistado escolhido.

Após essa primeira rodada para os 2 grupos, caso não fosse alcançado os entrevistados auditados seria feito novo sorteio, retirando sempre os entrevistados auditados de cada grupo até atingir 36 entrevistas por grupo.

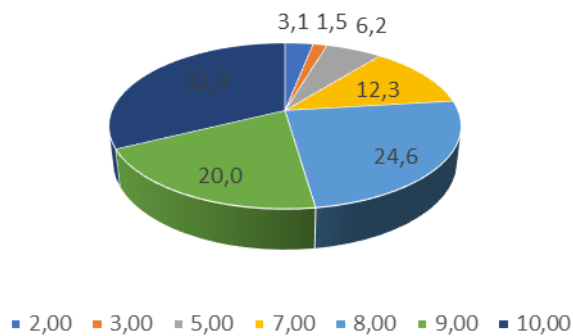
Durante o processo de auditoria apenas 2 usuários afirmaram não ter respondido a pesquisa. 8 informaram “compromissos” e imediatamente pediram licença.

Para atingir 72 entrevistas auditadas foram realizadas três rodadas de sorteio, especificadas abaixo:

1. PRIMEIRA RODADA: Atingiu 47 entrevistas
2. SEGUNDA RODADA: Atingiu 20 entrevistas
3. TERCEIRA RODADA: Atingiu 5 entrevistas

O entendimento das perguntas pelos entrevistados foi satisfatório com notas 7 a 10 somando 89,2%, conforme gráfico abaixo

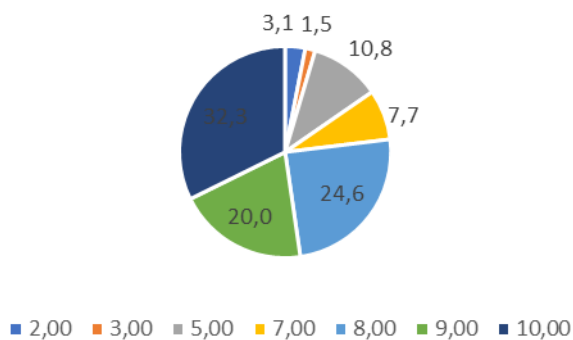
q3 - Em relação ao questionário que você respondeu, avalie com notas de 0 a 10, sendo 10 a maior, a clareza, o entendimento das perguntas feitas?



4 FIDEDIGNIDADE DAS RESPOSTAS

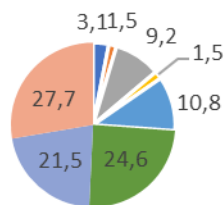
O entendimento das respostas pelos entrevistados foi satisfatório com notas 7 a 10 somando 84,6%, conforme gráfico abaixo

q4_ Em relação ao questionário que você respondeu, avalie com notas de 0 a 10, sendo 10 a maior, a clareza, o entendimento das opções das respostas



As opções de respostas segundo os entrevistados foi satisfatória com notas 8 a 10 somando 84,6%, conforme gráfico abaixo

q5_ Em relação ao questionário que você respondeu, avalie com notas de 0 a 10 as opções oferecidas de respostas?



■ 2,00 ■ 3,00 ■ 5,00 ■ 6,00 ■ 7,00 ■ 8,00 ■ 9,00 ■ 10,00

5 FIDEDIGNIDADE DO RELATÓRIO DA PESQUISA

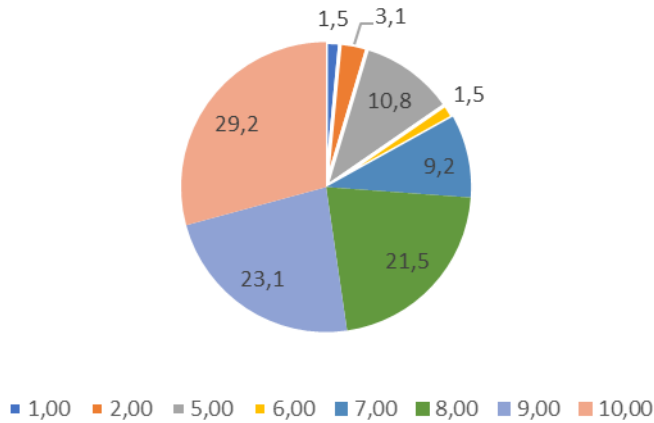
5.1 Relatório da auditoria

O questionário foi aplicado via telefone por uma entrevistadora física, que contemplava uma avaliação das perguntas e respostas, A checagem realizada pela coordenação da pesquisa ocorreu in loco, por sorteio por um coordenador. Também se realizou uma avaliação da Robô que fez a pesquisa.

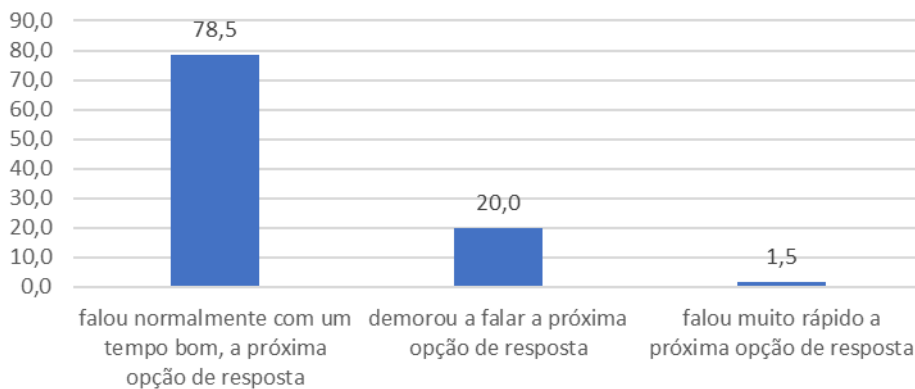
Em síntese os resultados:

Notas 7 a 10 somam 83,1%

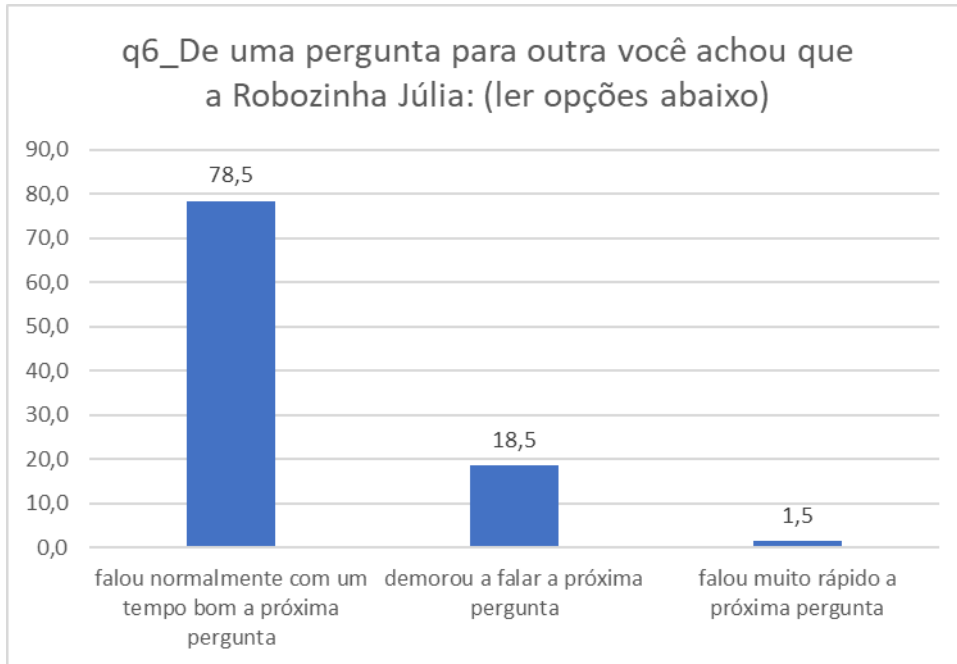
q2_De zero a 10, sendo zero a menor nota e 10 a maior que nota você dá para Robozinha Júlia?



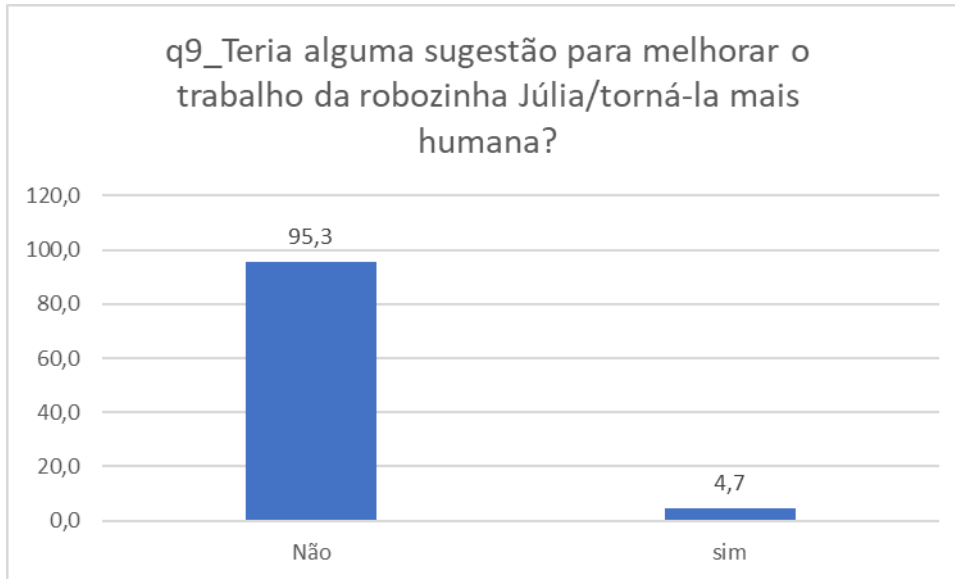
q7_Agora de uma opção de resposta para outra você achou que a Robozinha Júlia: (ler opções abaixo)



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 79% de normalidade.



Os pulos do robô para a pergunta seguinte atingiram 79% de normalidade.



As sugestões remetem a necessidade de ter um interlocutor para dirimir dúvidas após a pesquisa (4,7%).

Falar a opção de demora
Aumentar o tempo das perguntas
Melhorar o programa da robô, ligação caiu antes de terminar
Melhorar ligação, as vezes não entendia

5.2 Análise do relatório da empresa que realizou a pesquisa

Pelo relatório apresentado constatou-se que o mesmo foi técnico atendo de forma sucinta aos resultados gerais do levantamento.

CONCLUSÕES

Pelos dados de construção da amostra, apresentados pela empresa contratante, verificou-se que foram respeitados todos os parâmetros amostrais, inclusive quanto as segmentações. Quanto ao questionário, os números positivos demonstram uma boa construção de formulário (questionário).

Quanto ao uso do robô, no geral foi aprovado com boa receptividade pelos entrevistados, no entanto é recomendado se ater ao tempo entre as respostas, diminuindo-os. Cabe ressaltar que os 4% que citaram esse quesito avaliaram bem o entendimento do questionário.

No geral tivemos um levantamento dentro dos parâmetros normais de condução de um levantamento dessa natureza.