



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2019)

Formulário Padrão ANS

Dados técnicos



Erros não amostrais: Ao proceder a aplicação da pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados erros não amostrais, que ensejassem a adoção de medidas de adequação

- ❖ **População total:** 86.206 beneficiários possuidores do plano São Bernardo Saúde.
- ❖ **População alvo (elegível à pesquisa), com 18 anos ou mais:** 64.382.
- ❖ **Período de campo:** Março de 2020.
- ❖ **Taxa de resposta:** 29%. Falamos com 2.082 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido.
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 600.
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 19 (1%).
 - 3 - O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa: 30 (1%).
 - 4 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.433 (69%).
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI).
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Dados técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	580	4.05
	2 - Atenção imediata	456	4.57
	3 - Comunicação	596	4.00
	4 - Atenção à saúde recebida	582	4.04
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	562	4.12
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	572	4.08
	7 - Resolutividade	291	5.73
	8 - Documentos e formulários	480	4.46
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	598	3.99
	10 - Recomendação	600	3.98



Dados técnicos

Dados complementares

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	368	63,4%	55%	71%	95%	4,0%
Na maioria das vezes	111	19,1%	13%	26%	95%	3,3%
Às vezes	99	17,1%	11%	23%	95%	3,1%
Nunca	2	0,3%	-1%	1%	95%	0,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sempre	337	73,9%	66%	82%	95%	4,1%
Na maioria das vezes	65	14,3%	8%	21%	95%	3,3%
Às vezes	50	11,0%	5%	17%	95%	2,9%
Nunca	4	0,9%	-1%	3%	95%	0,9%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	57	9,6%	5%	14%	95%	2,4%
Não	539	90,4%	86%	95%	95%	2,4%

4 - Atenção à saúde recebida	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	199	34,2%	26%	42%	95%	3,9%
Bom	284	48,8%	41%	57%	95%	4,1%
Regular	82	14,1%	8%	20%	95%	2,9%
Ruim	13	2,2%	0%	5%	95%	1,2%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

5 - Lista de médicos (acesso)	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	113	20,1%	13%	27%	95%	3,4%
Bom	288	51,2%	43%	60%	95%	4,2%
Regular	126	22,4%	15%	29%	95%	3,5%
Ruim	29	5,2%	1%	9%	95%	1,9%
Muito Ruim	6	1,1%	-1%	3%	95%	0,9%

Dados técnicos

Dados complementares

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	161	28,1%	21%	36%	95%	3,8%
Bom	300	52,4%	44%	61%	95%	4,2%
Regular	97	17,0%	11%	23%	95%	3,1%
Ruim	10	1,7%	0%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	180	30,1%	23%	38%	95%	3,8%
Bom	310	51,8%	44%	60%	95%	4,1%
Regular	93	15,6%	10%	21%	95%	3,0%
Ruim	11	1,8%	0%	4%	95%	1,1%
Muito Ruim	4	0,7%	-1%	2%	95%	0,7%

7 - Resolutividade	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Sim	223	76,6%	67%	87%	95%	5,0%
Não	68	23,4%	13%	33%	95%	5,0%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	62	10,3%	5%	15%	95%	2,5%
Recomendaria	398	66,3%	59%	74%	95%	3,9%
Recomendaria com ressalvas	115	19,2%	13%	26%	95%	3,2%
Não recomendaria	25	4,2%	1%	7%	95%	1,6%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Intervalo inferior	Intervalo Superior	Nível de confiança	Erro padrão
Muito Bom	82	17,1%	10%	24%	95%	3,4%
Bom	288	60,0%	51%	69%	95%	4,5%
Regular	97	20,2%	13%	28%	95%	3,7%
Ruim	11	2,3%	0%	5%	95%	1,4%
Muito Ruim	2	0,4%	-1%	2%	95%	0,6%

Dados técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
Colatina	26
Vitória	17
Serra	15
Linhares	13
Cariacica	5
São Mateus	4
Nova Venécia	4
Aracruz	4
São Gabriel Da Palha	3
São Roque Do Canaã	3
Cachoeiro De Itapemirim	2
Rio Bananal	2
Guarapari	2
Baixo Guandu	2
Marilândia	1

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
22	29
14	20
12	17
10	15
3	7
3	6
2	5
2	5
2	5
2	4
1	3
1	3
1	2
1	2
0	2

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2
De 21 a 30 anos	21
De 31 a 40 anos	30
De 41 a 50 anos	20
De 51 a 60 anos	16
Mais de 60 anos	12

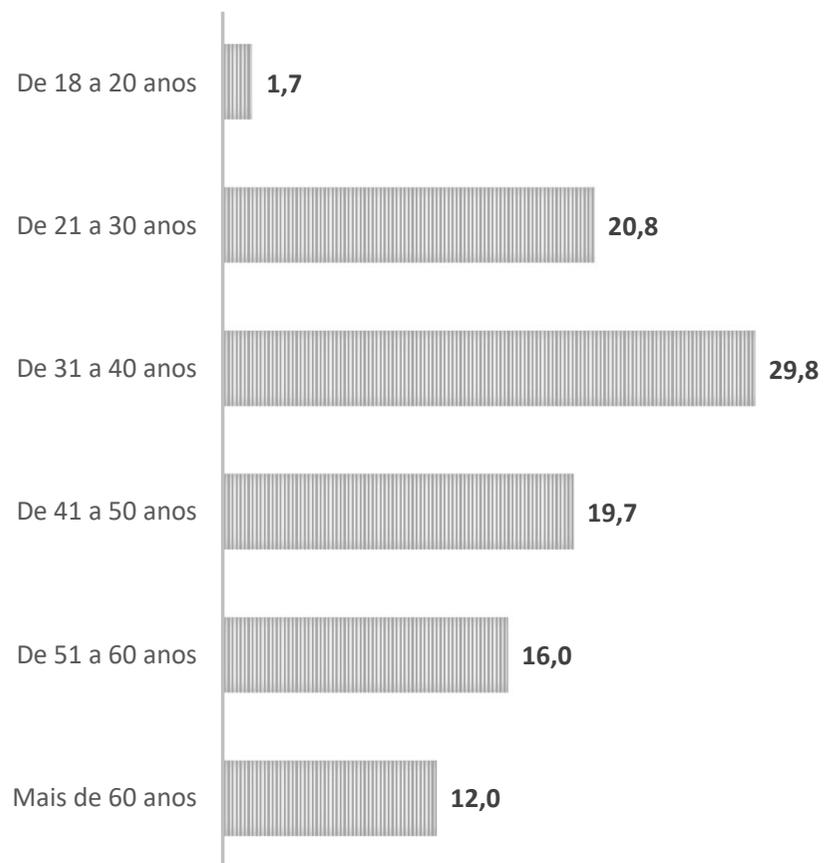
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1	3
18	24
26	33
16	23
13	19
9	15

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	41
Feminino	59

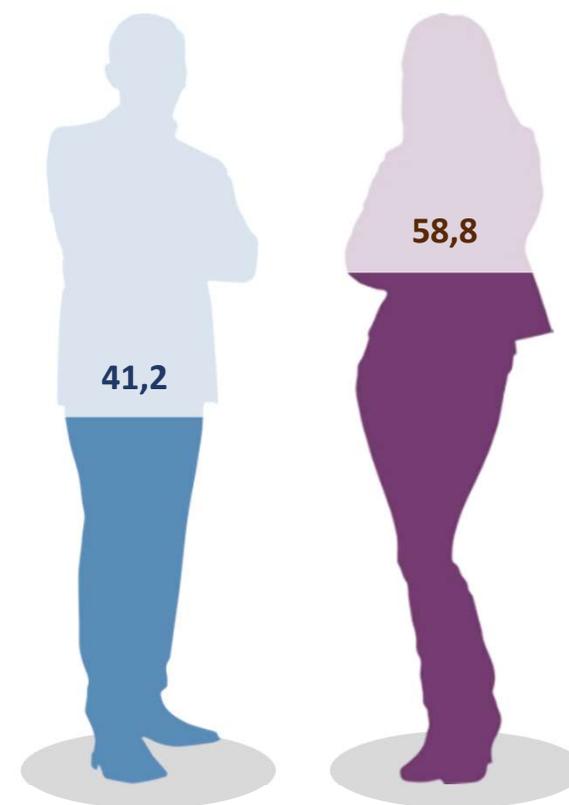
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
37	45
55	63

Dados técnicos

Faixa Etária



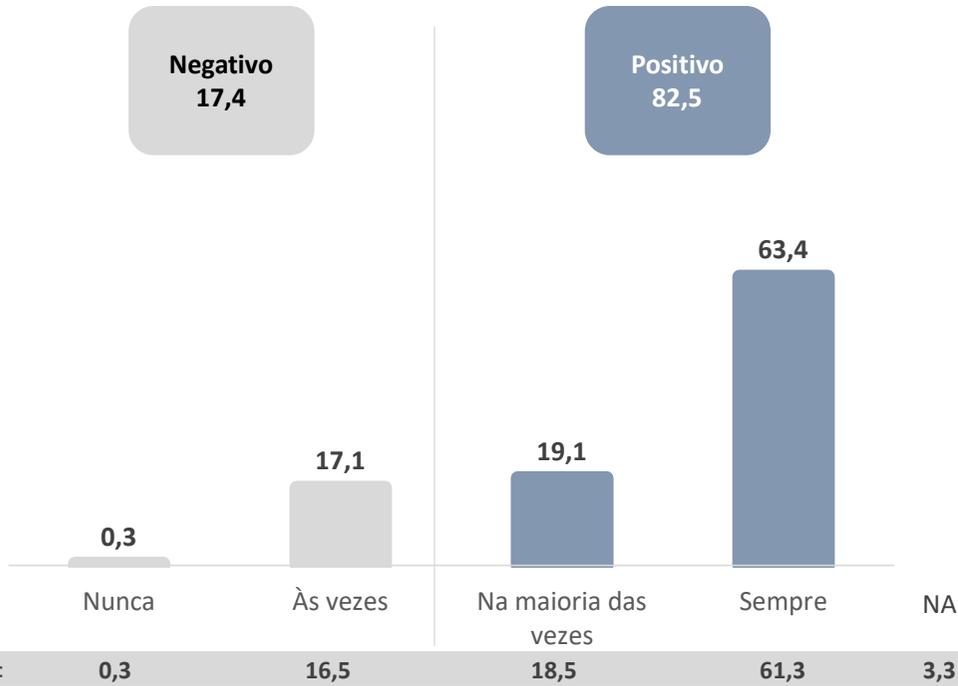
Gênero



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Gênero	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,0	14,1	17,8	68,1
Masculino	0,9	21,6	21,1	56,5

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	30,0	0,0	70,0
De 21 a 30 anos	0,0	22,3	19,0	58,7
De 31 a 40 anos	0,0	17,0	24,6	58,5
De 41 a 50 anos	0,9	15,8	19,3	64,0
De 51 a 60 anos	1,1	14,1	18,5	66,3
Mais de 60 anos	0,0	12,5	9,7	77,8

Base: 580 | Margem de Erro: 4.05

Não se aplica: 20 (não considerado para cálculo dos indicadores)

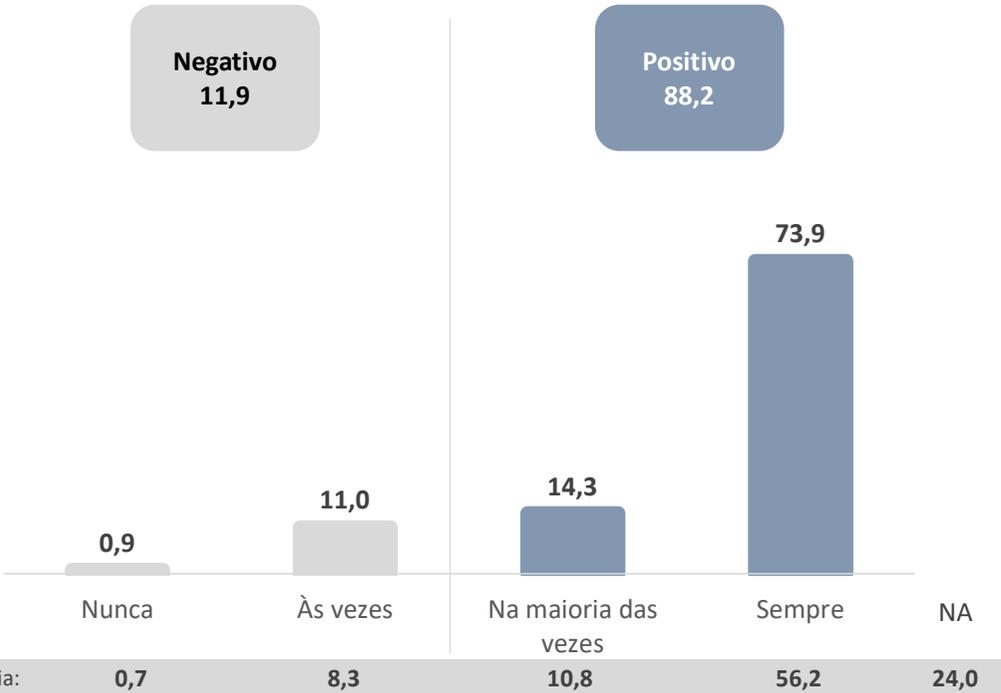
Sobre a obtenção de cuidados de saúde, 82,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Na maioria das vezes** e **Sempre**, classificando este resultado como **Conforme**. Destaque positivo para a opção **Nunca**, que não chegou a 0,5%. Apesar disso, fica como ponto de atenção o fato de que as opções **Às vezes** e **Na maioria das vezes** estão tecnicamente empatadas dentro da margem de erro.

Por perfil, a faixa **De 18 a 30 anos** são os que mais escolhem **Às vezes**. Positivamente, o público **Feminino** e beneficiários **Mais de 60 anos** são os que mais optaram pela opção **Sempre**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	0,7	8,8	13,4	77,1
Masculino	1,2	14,5	15,7	68,6

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	0,0	15,2	10,1	74,7
De 31 a 40 anos	0,7	9,9	14,9	74,5
De 41 a 50 anos	1,1	12,8	18,1	68,1
De 51 a 60 anos	3,0	7,6	15,2	74,2
Mais de 60 anos	0,0	8,2	14,3	77,6

Base: 456 | Margem de Erro: 4.57

Não se aplica: 144 (não considerado para cálculo dos indicadores)

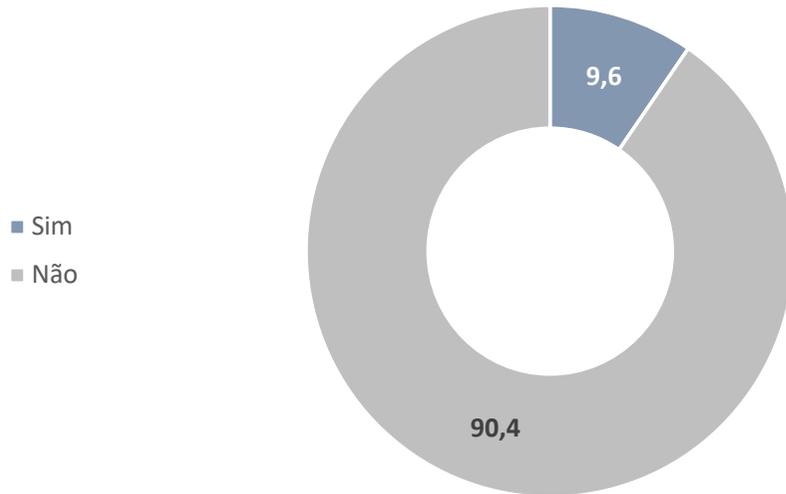
Sobre a atenção imediata, 88,2% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Na maioria das vezes** e **Sempre**, classificando este resultado como **Conforme**. Destaque positivo ainda para a opção **Nunca**, que não chegou a 1,0%.

A faixa etária **De 41 a 50 anos** são os que menos optaram pela opção **Sempre**. Por outro lado, o público **Feminino** e a faixa etária **De 18 a 20 anos** são os que mais escolheram **Sempre**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde

3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: 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, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	90,9	9,1
Masculino	89,8	10,2

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	66,7	33,3
De 21 a 30 anos	92,8	7,2
De 31 a 40 anos	95,5	4,5
De 41 a 50 anos	87,3	12,7
De 51 a 60 anos	91,5	8,5
Mais de 60 anos	80,3	19,7

Base: 596 | Margem de Erro: 4.00

Não soube responder: 4 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

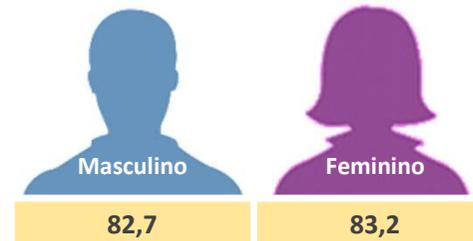
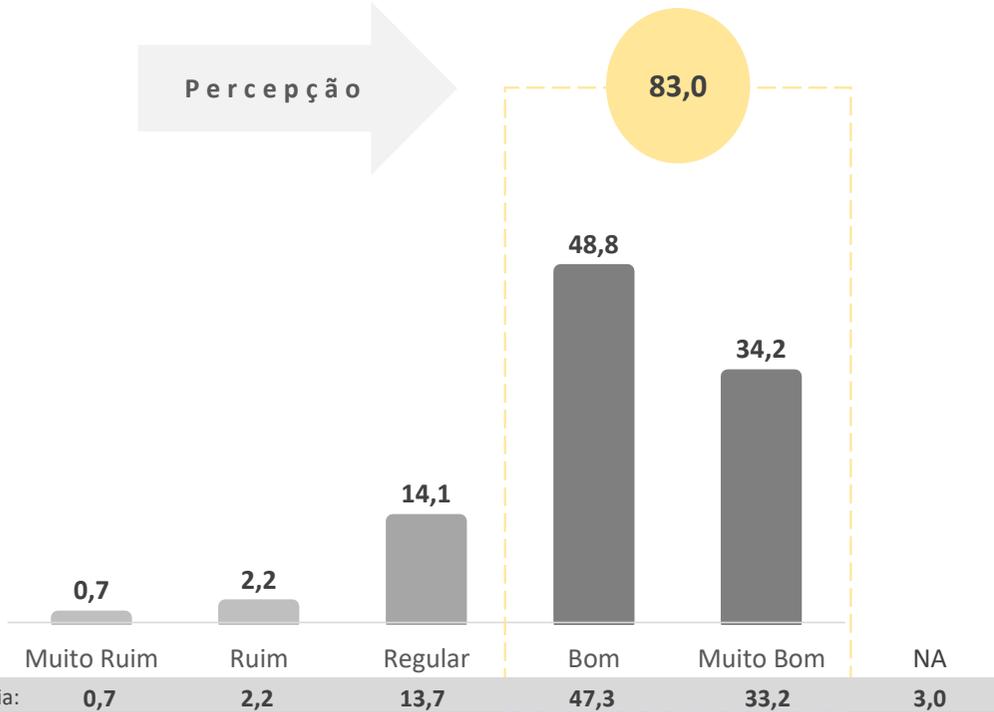
Sobre a comunicação do plano, 90,4% dos entrevistados disseram não receber comunicação do plano, um índice elevado, o que vale atenção a este percentual. Além disso, é importante mencionar que a falta de comunicação está concentrada na faixa etária **De 31 a 40 anos**. Já a faixa etária **De 18 a 20 anos** é a que mais disse ter recebido comunicação do plano de saúde.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Percepção



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	83,7
De 31 a 40 anos	82,1
De 41 a 50 anos	83,3
De 51 a 60 anos	79,3
Mais de 60 anos	85,7

Sobre a atenção a saúde, 83% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, classificando este resultado como **Conforme**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 14,6pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração nas opções de satisfação para não satisfação. Um relevante ponto positivo é o fato da soma dos que classificaram este atributo como Muito Ruim e Ruim ficar em apenas 2,9%

A faixa etária **De 51 a 60 anos** são os que mais indicaram a não satisfação. Já a faixa etária **De 18 a 20 anos**, avaliaram como **Excelente**.

Base: 582 | Margem de Erro: 4.04

Não se aplica: 18 (não considerado para cálculo dos indicadores)

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

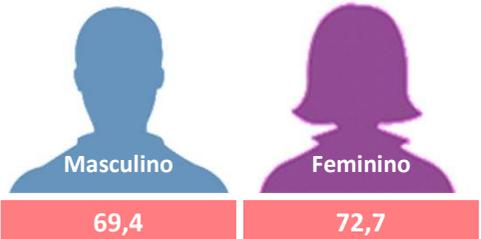
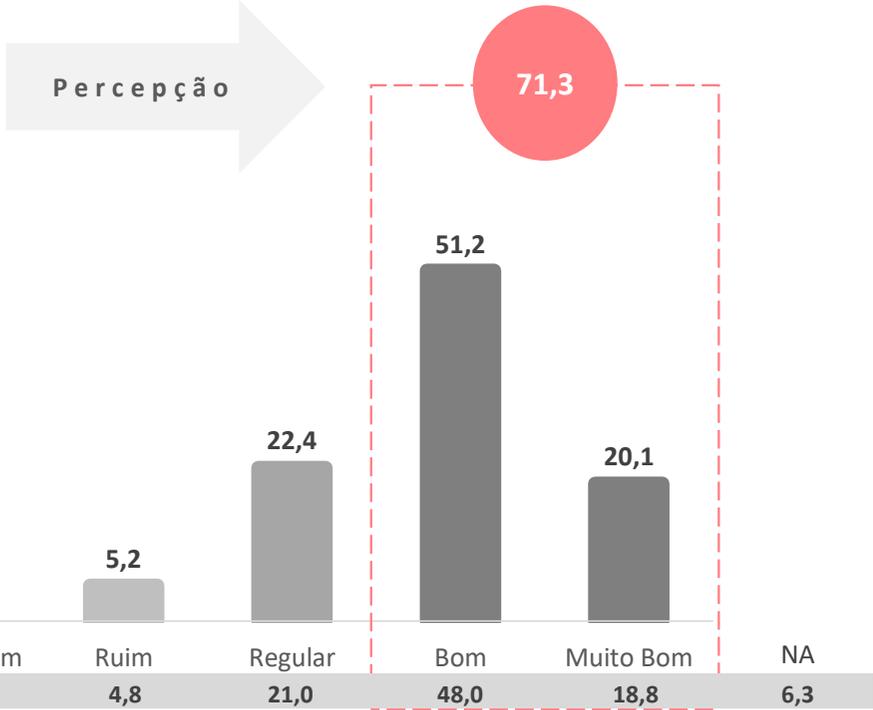
0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Atenção à saúde

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	90,0
De 21 a 30 anos	70,2
De 31 a 40 anos	72,9
De 41 a 50 anos	68,2
De 51 a 60 anos	70,1
Mais de 60 anos	73,4

Sobre a lista de prestadores de serviço, 71,3% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom** e **Muito Bom**, em patamar de **Não Conformidade**. Outro ponto positivo para a opção **Muito ruim**, que não chegou a 1,5% e a soma da insatisfação fica em apenas 6,3%, ou seja este atributo concentra um alto índice de neutralidade (**Regular**: 22,4%).

Ponto de atenção ao viés de baixa de 31,1pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação.

Destaque positivo para a faixa etária **De 18 a 20 anos**, que avaliaram como **Excelente**. Os menos satisfeitos possuem **De 41 a 50 anos**.

Base: 562 | Margem de Erro: 4.12
 Não se aplica: 38 (não considerado para cálculo dos indicadores)

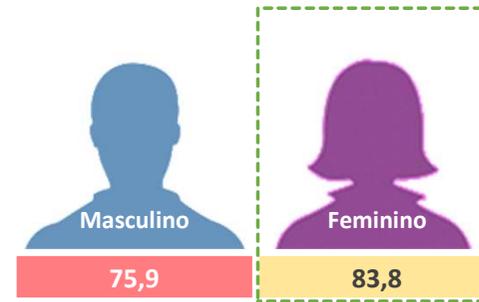
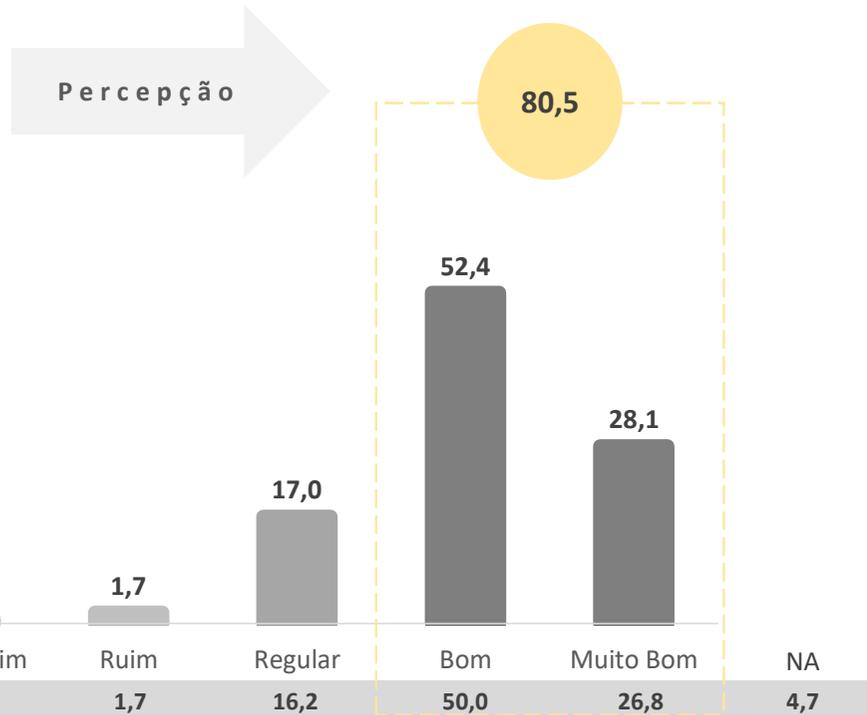
% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) | 80 a 89 (Conforme / Oportunidades) | 0 a 79 (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	76,1
De 31 a 40 anos	77,8
De 41 a 50 anos	82,9
De 51 a 60 anos	82,6
Mais de 60 anos	86,6

Sobre o acesso ao plano de saúde, 80,5% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom + Muito Bom** e classificando este resultado como **Conforme**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 24,3pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Destaque positivo para a não satisfação (**Muito Ruim + Ruim**), soma apenas 2,4% e a faixa etária **De 21 a 40 anos** são os que mais optaram pela não satisfação, o público **Feminino** é o que mais avaliara positivamente e a faixa etária **De 18 a 20 anos**, que avaliaram como **Excelente**.

Base: 572 | Margem de Erro: 4.08

Não se aplica: 28 (não considerado para cálculo dos indicadores)

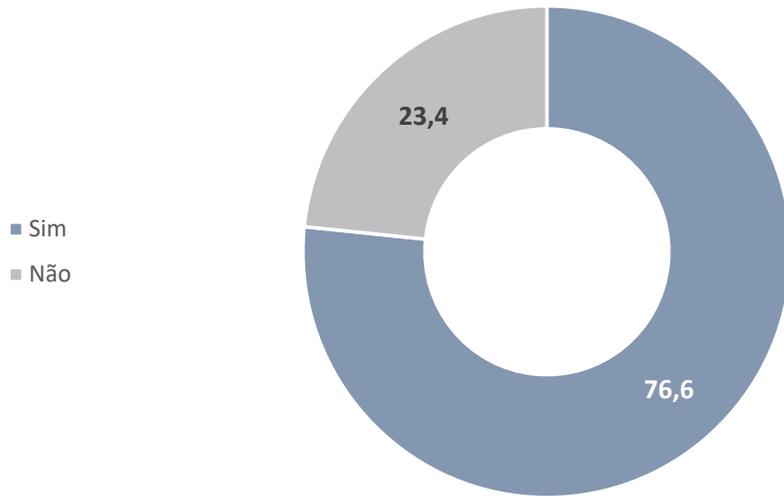
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Canais de atendimento

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



■ Sim
■ Não

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	24,3	75,7
Masculino	21,7	78,3

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	0,0	100,0
De 21 a 30 anos	21,0	79,0
De 31 a 40 anos	27,9	72,1
De 41 a 50 anos	17,6	82,4
De 51 a 60 anos	33,3	66,7
Mais de 60 anos	13,9	86,1

	Sim	Não	NA
Frequência:	37,2	11,3	51,5

Base: 291 | Margem de Erro: 5.73

Não se aplica: 309 (não considerado para cálculo dos indicadores)

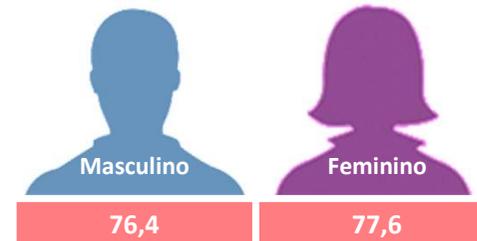
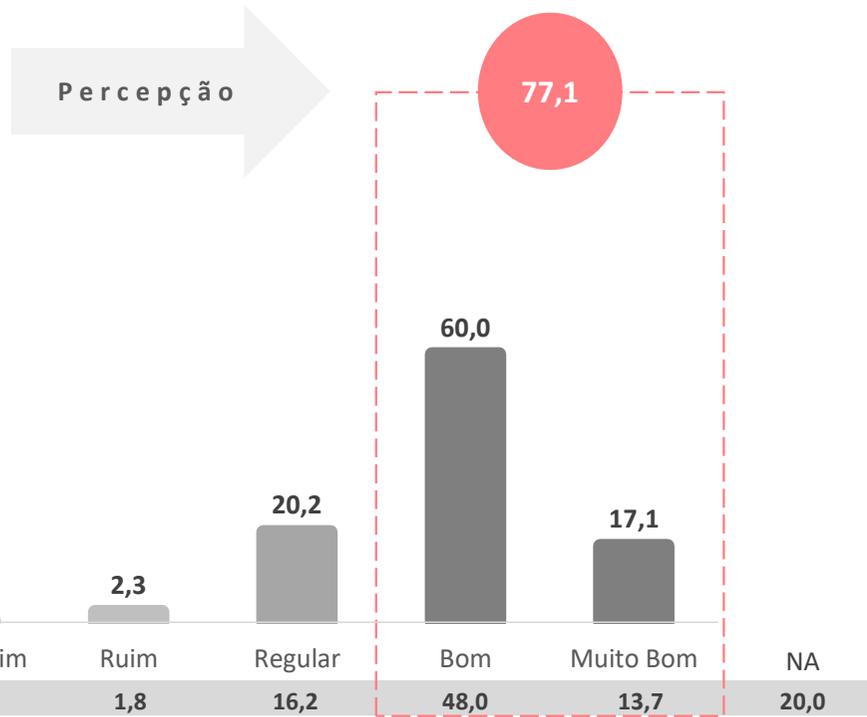
Apenas 51,5% dos entrevistados optaram pela opção “não se aplica”, permitindo-nos dizer que não houve necessidade de abrir uma reclamação nos últimos 12 meses, o que cabe um ponto de atenção.

Dos que abriram, somente 76,6% teve sua demanda resolvida, número fora da **Conformidade**. Entre os usuários, quem menos recebeu solução foi o público **De 51 a 60 anos**. Já os beneficiários **De 18 a 20 anos**, 100% tiveram retorno.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Canais de atendimento

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



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	71,3
De 31 a 40 anos	76,7
De 41 a 50 anos	71,3
De 51 a 60 anos	80,5
Mais de 60 anos	88,5

Sobre documentos ou formulários exigidos, 77,1% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom + Muito Bom**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 42,9pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração para a não satisfação. Um dado positivo é que a soma dos insatisfeitos (**Muito Ruim e Ruim**) fica em 2,7%.

Analisando por público, a faixa etária **De 21 a 30 anos** e **De 41 a 50 anos** são os que mais optaram pela não satisfação e positivamente a faixa etária **De 18 a 20 anos**, que avaliaram como **Excelente**.

Base: 480 | Margem de Erro: 4.46

Não se aplica: 120 (não considerado para cálculo dos indicadores)

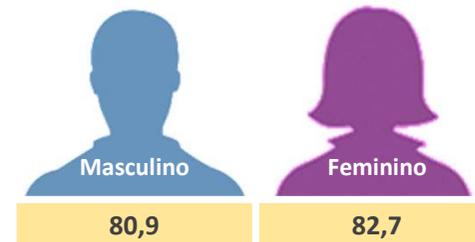
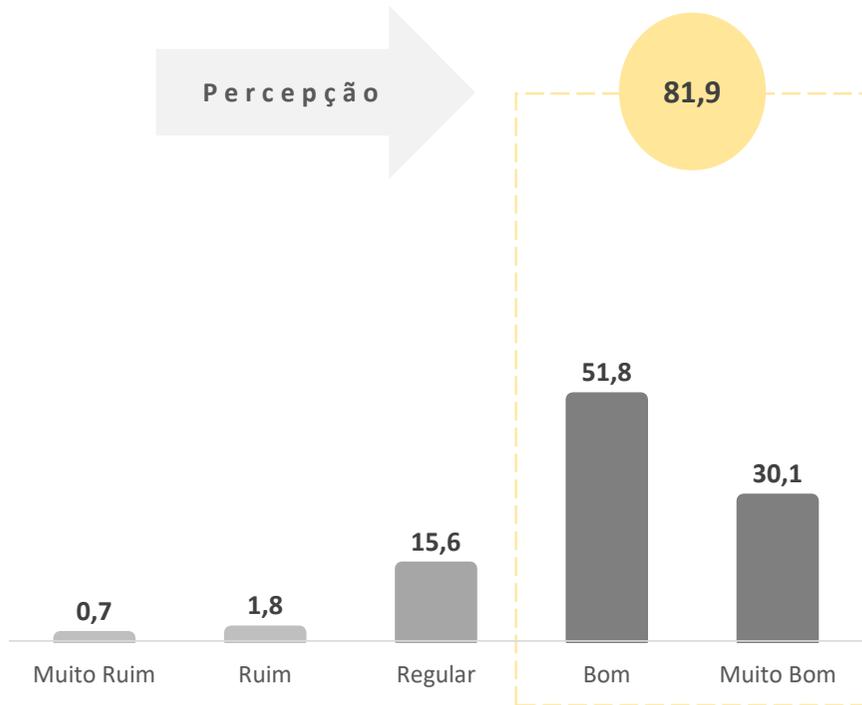
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	79,2
De 31 a 40 anos	81,5
De 41 a 50 anos	84,7
De 51 a 60 anos	76,8
Mais de 60 anos	87,5

Sobre a avaliação do plano de saúde, 81,9% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Bom + Muito Bom** e classificando este resultado como **Conforme**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 21,7pp entre as opções de satisfação, indicando probabilidade de migração nas opções de satisfação. Destaque positivo para a não satisfação, que não ultrapassou 2,5%. Observamos ainda o alto índice de neutralidade (**Regular – 15,6%**).

A faixa etária **De 51 a 60 anos** são os que mais indicaram a não satisfação. Já o público **De 18 a 20 anos**, avaliaram como **Excelente**.

Base: 598 | Margem de Erro: 3.99

Não soube responder: 2 (não considerado para cálculo dos indicadores)

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

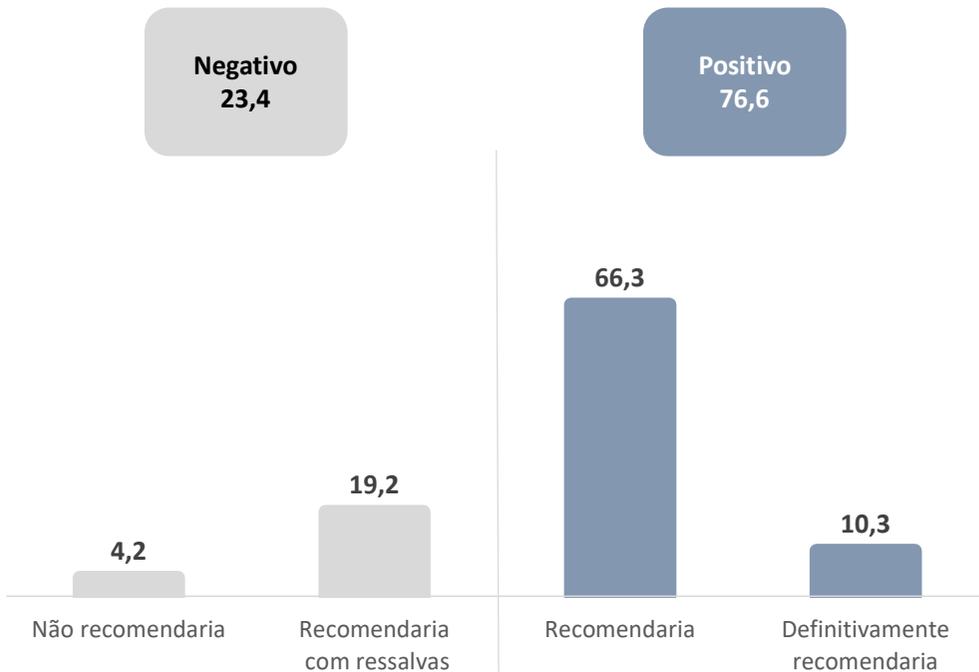
% Satisfação



Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

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



GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	4,8	18,7	65,2	11,3
Masculino	3,2	19,8	68,0	8,9

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalva	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	10,0	50,0	40,0
De 21 a 30 anos	5,6	20,0	56,8	17,6
De 31 a 40 anos	2,8	21,2	68,7	7,3
De 41 a 50 anos	1,7	23,7	63,6	11,0
De 51 a 60 anos	7,3	18,8	68,8	5,2
Mais de 60 anos	5,6	6,9	80,6	6,9

Base: 600 | Margem de Erro: 3.98

Nota: Nesta questão a frequência é a mesma do indicador.

Sobre a recomendação do plano de saúde, 76,6% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas opções **Recomendaria + Definitivamente Recomendaria**. Ponto de atenção ao viés de baixa de 56,0pp entre as opções de recomendação, indicando probabilidade de migração nas opções de **Recomendação** para **Recomendação com Ressalvas**. Ponto Positivo para o fato de que apenas 4,2% **Não Recomendaria** o plano.

O menor índice de Definitivamente Recomendação está concentrado na faixa etária **Acima de 51 anos**. Destaque positivo para a faixa etária **De 18 a 20 anos**, pois são os que mais optaram pela opção **Definitivamente Recomendaria**.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano São Bernardo Saúde no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) foi bom. Com exceção de duas questões que ficaram dentro da **Não Conformidade**, todas as outras entraram no patamar de **Conformidade**, pois alcançaram resultados superiores a 80,0%.
- ❖ O maior desempenho ocorreu na questão 4, que avalia a atenção em saúde recebida: foram 83%, dentro da **Conformidade**, sendo o público **De 18 a 20 anos** o mais satisfeito neste quesito, pois 100% optou pelas respostas **Bom** ou **Muito Bom**.
- ❖ Ponto de atenção ao viés de baixa, em todas as questões relativas à satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação. Além disso, cabe um olhar especial ao público **De 21 a 30 anos**, pois são os que menos demonstraram satisfação com os assuntos abordados.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano, atingiu 81,9% de satisfação geral em patamar de **Conformidade**. Analisando a taxa de recomendação de 76,6%, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 5,3pp. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar ainda o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.

Obrigado!



**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2019**

Operadora: SÃO BERNARDO SAÚDE – CASA DE SAÚDE SÃO BERNARDO S.A.

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **SÃO BERNARDO SAÚDE**, constatamos que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa e a Nota Técnica emitidos pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora estão em consonância ao escopo do planejamento descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **215/20** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10), previsto no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre a aderência ao escopo do planejamento, o processo de coleta, a condução da pesquisa e o relatório final, validando-os, além de verificar a ausência de fraudes.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria.

Em nossa opinião, todos os itens verificados no tocante à: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382. Durante nossa auditoria, foi possível: (1) conferir o processamento dos dados obtidos e confrontá-los com os apresentados no Relatório de Resultados; (2) contatar uma amostra empírica de beneficiários pesquisados para comprovar se de fato trata-se de cliente da operadora e se participaram da pesquisa no período determinado pela norma e se contribuíram com sua opinião; (3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas e, usando desta mesma amostra, (4) comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores demonstrados no Relatório de Resultados.

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa contratado condizem com a verdade e que a amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa.

Portanto, atestamos que a pesquisa e seus resultados são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 03 de abril de 2020.



Fernando Jorge Bortoletto
Auditor Responsável
FJB Gestão Estratégica e Auditoria
CNPJ: 28.857.115/0001-16