

**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2021**

Operadora: 36376-6 - Casa de Saúde São Bernardo S/A – São Bernardo Saúde.

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 **615/22** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

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 representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 no tocante à:

- (a) a aderência da pesquisa ao escopo,
- (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- (c) a fidedignidade das respostas;
- (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

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 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;
- (4) usando desta mesma amostra anterior, comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores;

Os resultados auditados e demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:

SÃO BERNARDO SAÚDE - 400 ENTREVISTAS

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?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Sempre	48,50%	48,50%	0,0%
A maioria das vezes	16,50%	16,50%	0,0%
Às vezes	22,00%	22,00%	0,0%
Nunca	0,75%	0,75%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	9,50%	9,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	2,75%	2,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Sempre	37,00%	37,00%	0,0%
A maioria das vezes	11,25%	11,25%	0,0%
Às vezes	11,00%	11,00%	0,0%
Nunca	2,25%	2,25%	0,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	35,50%	35,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,00%	3,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

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?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Sim	5,75%	5,75%	0,0%
Não	82,75%	82,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	11,50%	11,50%	0,0%
	100,00%	100,00%	

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Muito Bom	24,25%	24,25%	0,0%
Bom	44,75%	44,75%	0,0%
Regular	17,25%	17,25%	0,0%
Ruim	3,50%	3,50%	0,0%
Muito Ruim	1,25%	1,25%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	7,00%	7,00%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	2,00%	2,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Muito Bom	16,25%	16,25%	0,0%
Bom	37,00%	37,00%	0,0%
Regular	19,25%	19,25%	0,0%
Ruim	6,75%	6,75%	0,0%
Muito Ruim	4,00%	4,00%	0,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	10,50%	10,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	6,25%	6,25%	0,0%
	100,00%	100,00%	

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 as informações de que precisava?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Muito Bom	21,25%	21,25%	0,0%
Bom	39,00%	39,00%	0,0%
Regular	20,25%	20,25%	0,0%
Ruim	4,50%	4,50%	0,0%
Muito Ruim	1,50%	1,50%	0,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	8,75%	8,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,75%	4,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Sim	20,75%	20,75%	0,0%
Não	9,75%	9,75%	0,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	63,75%	63,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	5,75%	5,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Muito Bom	10,00%	10,00%	0,0%
Bom	19,50%	19,50%	0,0%
Regular	9,00%	9,00%	0,0%
Ruim	0,75%	0,75%	0,0%
Muito Ruim	1,50%	1,50%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	41,25%	41,25%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	18,00%	18,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

9 - Como você avalia seu plano de saúde?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Muito Bom	27,50%	27,50%	0,0%
Bom	44,75%	44,75%	0,0%
Regular	20,25%	20,25%	0,0%
Ruim	2,25%	2,25%	0,0%
Muito Ruim	0,75%	0,75%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	4,50%	4,50%	0,0%
	100,00%	100,00%	

10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	AUDITORIA	INST. ZOOM	DIFERENÇA
Definitivamente Recomendaria	4,75%	4,75%	0,0%
Recomendaria	61,75%	61,75%	0,0%
Indiferente	2,75%	2,75%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	19,25%	19,25%	0,0%
Não Recomendaria	6,50%	6,50%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	5,00%	5,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa ZOOM condizem com a verdade e que amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa. Desta forma, atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e desprovidos de fraude.

São Paulo, 6 de abril de 2022.

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – www.fjbgestao.com.br

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270