

**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2022**

Operadora: 35751-1 - HUMANA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **HUMANA 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 068/2017, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **832/23** 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:

HUMAMA SAÚDE - 400 ENTREVISTAS

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Sempre	40,25%	40,25%	0,0%
A maioria das vezes	22,75%	22,75%	0,0%
Às vezes	25,50%	25,50%	0,0%
Nunca	0,75%	0,75%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	8,00%	8,00%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	2,75%	2,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

2 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Sempre	37,00%	37,00%	0,0%
A maioria das vezes	8,50%	8,50%	0,0%
Às vezes	9,75%	9,75%	0,0%
Nunca	3,00%	3,00%	0,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	38,25%	38,25%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,50%	3,50%	0,0%
	100,00%	100,00%	

3 - Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) 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?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Sim	9,50%	9,50%	0,0%
Não	71,50%	71,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	19,00%	19,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

4 - Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Muito Bom	22,00%	22,00%	0,0%
Bom	45,75%	45,75%	0,0%
Regular	16,75%	16,75%	0,0%
Ruim	4,00%	4,00%	0,0%
Muito Ruim	2,75%	2,75%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4,75%	4,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,00%	4,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

5 - Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Muito Bom	11,00%	11,00%	0,0%
Bom	36,00%	36,00%	0,0%
Regular	27,25%	27,25%	0,0%
Ruim	10,25%	10,25%	0,0%
Muito Ruim	5,50%	5,50%	0,0%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	6,75%	6,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,25%	3,25%	0,0%
	100,00%	100,00%	

6 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Muito Bom	15,50%	15,50%	0,0%
Bom	41,75%	41,75%	0,0%
Regular	23,00%	23,00%	0,0%
Ruim	7,75%	7,75%	0,0%
Muito Ruim	3,75%	3,75%	0,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	3,50%	3,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,75%	4,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

7 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Sim	20,25%	20,25%	0,0%
Não	13,25%	13,25%	0,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	57,75%	57,75%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	8,75%	8,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

8 - Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	Auditoria	Auditoria	DIFERENÇA
Muito Bom	7,25%	7,25%	0,0%
Bom	24,00%	24,00%	0,0%
Regular	11,75%	11,75%	0,0%
Ruim	2,50%	2,50%	0,0%
Muito Ruim	2,75%	2,75%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	36,50%	36,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	15,25%	15,25%	0,0%
	100,00%	100,00%	

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Muito Bom	20,25%	20,25%	0,0%
Bom	51,00%	51,00%	0,0%
Regular	19,25%	19,25%	0,0%
Ruim	3,25%	3,25%	0,0%
Muito Ruim	3,50%	3,50%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,75%	2,75%	0,0%
	100,00%	100,00%	

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Auditoria	Zoom Pesquisas	DIFERENÇA
Definitivamente Recomendaria	4,25%	4,25%	0,0%
Recomendaria	57,25%	57,25%	0,0%
Indiferente	3,25%	3,25%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	20,50%	20,50%	0,0%
Não Recomendaria	9,50%	9,50%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	5,25%	5,25%	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, 20 de março de 2023.

Fernando Bortoletto

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