

**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2020**

Operadora: AGROS - INSTITUTO UFV DE SEGURIDADE SOCIAL - 368920

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **AGROS**, 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 **533/21** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa ou Consultoria 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.

Nossa opinião tem como base 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 e se representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 disponibilizado em dezembro de 2020. 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 e (5) os resultados demonstrados no Relatório de Resultados.

Concluimos que houveram intercorrências em alguns pontos de auditoria que detalharemos a seguir:

Notamos inconsistências na escuta de 30 gravações solicitadas e ao analisar diversos elementos previstos em pontos de auditoria, um deles é no que se refere à abordagem onde a ANS determina no Capítulo 4, itens N e O, que:

n) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior. A operadora poderá utilizar o texto sugerido no Anexo V deste documento técnico para abordar o beneficiário;

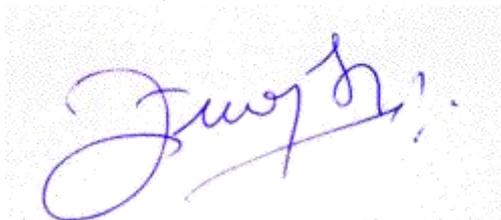
o) O entrevistado deverá ser informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;

Das audições realizadas, notamos que em 39% delas não é mencionado o item n, ou seja, de que poderá haver contato posterior e, em 50% delas, não há a menção de que as perguntas obedecem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS. Há uma maior incidência desta ocorrência num entrevistador específico e que foi responsável por 41% das entrevistas o que consideramos que foi um padrão entre todas as realizadas. Não houve contestação por parte da empresa responsável pela coleta ao ser informada desta ocorrência quando apresentamos as evidências.

Também através das audições de uma amostra empírica mas proporcional à atuação de cada pesquisador, notamos que o mesmo pesquisador citado acima realiza perguntas de uma forma diferente das que estão no escopo desejado, principalmente nas questões 2 e 7 onde abrevia a pergunta, mudando o sentido da mesma e não lendo as opções de resposta. Ao consideramos que 59% das respostas não estão comprometidas pois afirmamos que este comportamento foi isolado de um pesquisador em comparação aos demais que encontram-se em conformidade, ao analisarmos isoladamente o pesquisador citado na amostra disponibilizada podemos projetar que metade de suas entrevistas foram realizadas de maneira adequada. Isto possibilita elevar o índice de conformidade para, no máximo 79,5%, dando indícios à uma falha de monitoria da qualidade ou acompanhamento de campo.

Diante do exposto, nossa conclusão é de um PARECER FAVORÁVEL COM RESSALVAS que encontram-se ainda mais detalhadas em nosso Relatório de Auditoria 533/21.

São Paulo, 30 de abril de 2021.



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