

À

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)

**PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA.
ANO DE COMPETÊNCIA 2020**

1. Identificação do Auditor Independente e Pessoa Física contratada pela Operadora de Saúde:

Antonio Lopes Cordeiro, brasileiro, divorciado, residente à Rua João XXIII, 313 – Jardim Nazareth – São Bernardo do Campo/SP, Pesquisador, Estatístico e Mestre em Administração.

CPF 606.934.288-72

CONRE 10.343

2. Síntese da Análise da Auditoria:

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

A Nota Técnica da Pesquisa, desenvolvida a partir do escopo de planejamento exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e apresentada à auditoria pela GlobalTrevo Consulting (empresa contratada pela HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA. para aplicação da pesquisa), atende todas as exigências solicitadas pela ANS, conforme Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, publicado em 2020.

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

A amostra auditada fornece um parecer quanto à fidedignidade dos beneficiários, em que é possível identificar que todos os beneficiários selecionados para as entrevistas foram devidamente entrevistados com a finalidade de aplicação da pesquisa de satisfação, dos planos oferecidos pela HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA., assim como abordagem entre titulares e dependentes.

c) Fidedignidade das respostas

De acordo com a auditoria, foi observada e atestada a fidedignidade das respostas na tabulação dos resultados, atendendo o roteiro estabelecido pela



ANS e preenchimento correto, por parte dos entrevistadores, das opções apontadas pelos entrevistados.

d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

De acordo com a auditoria, o Relatório da Pesquisa está completo, é fidedigno à opinião dos entrevistados e contempla todas as informações exigidas pela ANS referentes ao universo da pesquisa e seus respectivos resultados.

3. Conclusão

Concluo, por meio desta Auditoria Independente, que a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Operadora HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA., conduzida pela GlobalTrevo Consulting, referente ao ano de competência 2020, é válida e atende todas as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, publicado em 2020. Asseguro, ainda, a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

São Bernardo do Campo, 27 de abril de 2021


Antonio Lopes Cordeiro

Auditor Independente

CONRE 10.343