

À

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

**PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA HAPVIDA ODONTO
ANO DE COMPETÊNCIA 2019**

1. Identificação do Auditor Independente

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

CPF 606.934.288-72

CONRE 10.343

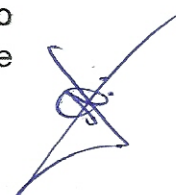
2. Síntese da Análise da Auditoria

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

A Nota Técnica da Pesquisa, desenvolvida a partir do escopo de planejamento exigida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e apresentada à auditoria pela GlobalTrevo Consulting (empresa contratada pela Hapvida Odonto 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 2019.

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, respeitando o plano oferecido pela Hapvida Odonto, assim como abordagem aos dependentes e agregados, que era a finalidade da pesquisa.



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 de quem entrevistou e das opções apontadas pelas pessoas entrevistadas.

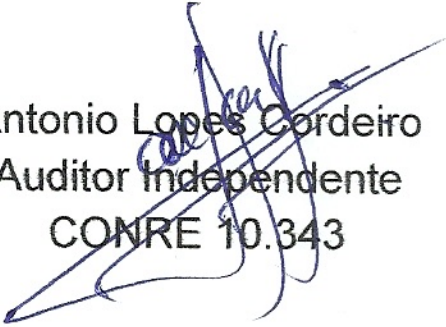
d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

De acordo com a auditoria, o Relatório da Pesquisa está completo, é fidedigno à opinião das pessoas entrevistadas 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 de Saúde Hapvida Odonto, conduzida pela GlobalTrevo Consulting, referente ao ano de competência 2019, 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 2019. 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, 13 de maio de 2020


Antonio Lopes Cordeiro
Auditor Independente
CONRE 10.343

**RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA HAPVIDA ODONTO
ANO DE COMPETÊNCIA 2019**

Esse relatório expressa o trabalho de Auditoria Independente, realizado sobre a Pesquisa de Satisfação de beneficiários da operadora de saúde Hapvida Odonto, conduzida pela GlobalTrevo Consulting.

A pesquisa teve como objetivo analisar os atributos de atendimento e relacionamento, satisfação geral do cliente, percepção de valor, aspectos a serem potencializados e reestruturados e a imagem associada aos produtos e serviços da Hapvida Odonto. A auditoria por sua vez, segue as diretrizes exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conforme Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, publicado em 2019.

1. Universo da Auditoria

Número de Amostras Pesquisadas: 400 Beneficiários

Número de Amostras Auditadas: 20 – 5% do Total de Amostras Pesquisadas

2. Métodos Utilizados para Auditoria

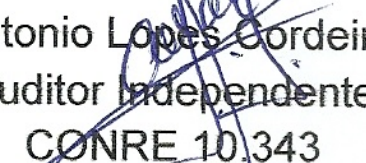
- Solicitação do Arquivo Eletrônico e do Banco de Dados da Pesquisa;
- Escolha aleatória das entrevistas, através de sorteio;
- Observação quanto aos critérios de respostas com base nas 10 perguntas exigidas pelo Documento Técnico da ANS, no questionário e suas respectivas respostas;
- Conferência das informações (compatibilidade dos dados tabulados com as gravações das entrevistas);
- Análise de possíveis não conformidades.

3. Conclusões

O principal objetivo da auditoria foi analisar, de forma criteriosa, a partir de escolhas aleatórias das entrevistas realizadas, com o cuidado de seguir de forma criteriosa o roteiro estabelecido pelas perguntas do questionário do Documento Técnico da ANS, tanto do ponto de vista das perguntas, como principalmente no que se refere ao registro das respectivas respostas, de forma fidedigna por quem entrevistou.

Dentre as 20 escutas das gravações das ligações telefônicas (meio pelo qual as entrevistas foram conduzidas), **audito** como válida a pesquisa realizada referente a operadora Hapvida Odonto e asseguro a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico (Estatístico designado pela GlobalTrevo Consulting) e ausência de fraudes na aplicação da pesquisa e tabulação dos resultados.

São Bernardo do Campo, 13 maio de 2020


Antonio Lopes Cordeiro
Auditor Independente
CONRE 10.343