

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

Operadora: Care Plus Medicina Assistencial LTDA | Registro ANS: 379956.

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **CARE PLUS**, 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 **638/22** 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:



CARE PLUS - 360 ENTREVISTAS

Sampre	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	BRIDGE	DIFERENÇA
A server 13,1% 1		<u> </u>		
None 1	<u></u>			
Nos 12 diffenon meets nab procured caudidated de analode 4,7% 0,0%				
2- Nos cillinos 12 mases, quando necessitou de atrincia limediata, com que frequencia voca for atmindico assim que procisou? AUDITORIA SECURE		<u> </u>		i
2 - Nos ultimos 12 meses, quando necessitivo de atenção imediata, com que frequência vodi foi atendido assim que procisou? Sempre				
2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de stenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que procisos? A nativorá das vases 1 15,9% 1 15,	Não sei/ Não me lembro			0,0%
Amaioria das veses		100,0%	100,0%	
A maioria das veses A vest vest vest vest vest vest vest vest	2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
As veses		- 		
Name				
Nos of 20 times não procisid de antiquo inerdista 22.2% 22.7% 0.0% 0.0%	}	- 		
No. 1,4% 0,0% 1,4% 0,0% 1,0% 1,4% 0,0% 1,00%				
3 - Nos ultimos 12 meses, vocă recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saude (carta, e-mail, Nelefonema, etc.) convidendo edu esclarecemdo sobre a necessidade de realização de consultas ou xames proventivos? Sim		<u> </u>		
3 - Nos últimos 12 meses, vocă recibieu algum lipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando a AUTORNA BRIDGE DIFERENÇA (Comunicação sobre a necessidade de realização de consultas ou cames preventivos? Não - SIS	Não sei/ Não me lembro			0,0%
Sim		100,0%	100,0%	
Nio sel/ No me lembro 20,3% 20,3% 20,3% 20,9% 20,9% 20,9% 20,0		AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
Não sel/ Não me lembro 22,64% 22,64% 20,9% 100,0% 100,				
4 - Nos últimos 12 meses, como você avalis toda a atenção em saúde recebida (hospitals, laboratórios, clínicas, demistas e outros)? AUDITORIA BRIDGE DFERENÇA Muito Bom 29.45 29.45 29.45 0.05 Regular Auditoria 0.05 0.05 0.05 Regular Nos 12 últimos meses não vala altenção em saúde 3.05 0.05 0.05 0.05 Nos 12 últimos meses não vala altenção em saúde 3.25 0.05 0.05 0.05 Nos 12 últimos meses não sessa de intenção para o estudiar, site na interneti? 4. Outro de malia a facilidade de accesso à lista de prestadores de serviços cordenciarios palo seu plano de saúde (por exemplo: demistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por asemplo: livro aplicativo de celular, site na internet)? Muito Bom 34.7% 34.7% 34.7% 0.05 Regular Muito Ruim 1.14 1.45 1.45 0.05 Muito Ruim Muito Ruim Nos esti Não me lembro 6. Nos últimos 12 meses, quando você accesso seu plano de saúde (por exemplo: desprésa de prestadores de serviços cordenciados pelo meu plano de saúde (por exemplo: desprésa de prestadores de serviços cordenciados pelo meu plano de saúde (por exemplo: desprésa de prestadores de serviços cordenciados pelo meu plano de saúde (por exemplo: desprésa de prestadores de serviços cordenciados pelo meu plano de saúde (por exemplo: desprésa de que procisava? Muito Bom 1.14 1.45 1.45 0.05 0.				
Authorition	Não sei/ Não me lembro			0,0%
Multo Born 59.4% 59.4% 0.0%		100,0%	100,0%	
Bom	4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?	AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
Bom	Muito Bom	59,4%	59,4%	0,0%
Regular 0.5% 0.5% 0.0%		-{	· <i>····</i>	
Multio Ruin 0.0% 0.6% 0.6% 0.6% 0.6% 0.0%	Regular			0,0%
Nos 12 últimos meses não necebì atenção em saúde 3.5% 3.6% 0.0% 2.2% 2.2% 0.0% 100.0%		0,6%	0,6%	0,0%
Nos 12 últimos messes não recebi atenção em saúde 3,5% 3,6% 0,0% 0,0%	Muito Ruim	0,6%	0,6%	0,0%
Section Sect	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	3.6%		
S - 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!)? Multo Bom		- }		ii
S - 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 BRIDGE DIFERENÇA		·		0,070
Multio Bom 32,2% 2,2% 0,0%			***************************************	
Bom	dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?			DIFERENÇA
Regular				
Ruim		-		
Muito Ruim		- 		
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde 2,2% 2,2% 0,0%				
Não sei/ Não me lembro 2,2% 2,2% 0,0%				
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? Muito Bom 32,8% 46,7% 46,7% 0,0%				
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalía seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava? Muito Bom 46,7% 46,7% 0,0%	Não sei/ Não me lembro	<u> </u>		0,0%
Muito Bom 32,8% 32,8% 0,0%		100,0%	100,0%	
Bom 32,8% 32,8% 0,0% Regular 10,8% 10,8% 0,0% Ruim 1,9% 1,9% 0,0% Multo Ruim 2,2% 2,2% 0,0% Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde 3,1% 3,1% 3,1% 0,0% Não sei/ Não me lembro 2,5% 2,5% 0,0% Não sei/ Não me lembro 5,8% 5,8% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% Não sei/ Não me lembro 100,0% 100,0% 0,0% Regular 30,3% 30,3% 30,3% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Multo Ruim 0,8% 0,8% 0,8% 0,0% Multo Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%	meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?			DIFERENÇA
Regular		-}		
Ruim				
Muito Ruim		-{		
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde 3,1% 3,1% 0,0% Não sei/ Não me lembro 2,5% 2,5% 0,0% 100,0% 100,0%				
Não sei/ Não me lembro 2,5% 2,5% 2,5% 0,0% 7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida? AUDITORIA BRIDGE DIFERENÇA Sim 25,6% 25,6% 0,0% Não 5,8% 5,8% 0,0% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 62,5% 62,5% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% 100,0% 100,0% 0,0% 0,0% 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 BRIDGE DIFERENÇA Muito Bom 30,3% 30,3% 30,3% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nao sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 9,4% 0,0%		-		
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida? Sim				
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida? Sim 25,6% 0,0% Não 5,8% 5,8% 0,0% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 62,5% 62,5% 62,5% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% DIFERENÇA AUDITORIA BRIDGE DIFERENÇA BRIDGE DIFERENÇA AUDITORIA BRIDGE DIFERENÇA AUDITORIA BRIDGE DIFERENÇA AUDITORIA BRIDGE DIFERENÇA 100,0% 10	Não sei/ Não me lembro			0,0%
Sim 25,6% 25,6% 0,0% Não 5,8% 5,8% 0,0% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 62,5% 62,5% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% Não sei/ Não me lembro 100,0% 100,0% 100,0% Não sei/ Não me lembro 28,1% 28,1% 0,0% Muito Bom 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchiidade no preenchimento e envio? 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Nao sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%		100,0%	100,0%	
Não 5,8% 5,8% 0,0% Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 62,5% 62,5% 62,5% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% 100,0% 100,0% 0,0% 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 BRIDGE DIFERENÇA Bom 30,3% 30,3% 30,3% 0,0% Regular 9,7% 28,1% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0%	7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?	AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde 62,5% 62,5% 0,0% Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,		- 		
Não sei/ Não me lembro 6,1% 6,1% 0,0% 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 BRIDGE DIFERENÇA Muito Bom 30,3% 30,3% 30,3% 0,0% Bom 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 9,4% 0,0%		1		
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 BRIDGE DIFERENÇA Muito Bom 30,3% 30,3% 0,0% Bom 28,1% 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 9,4% 0,0%		1		
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 BRIDGE DIFERENÇA Muito Bom 30,3% 30,3% 0,0% Bom 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%	Não sei/ Não me lembro			
Muito Bom 30,3% 30,3% 0,0%		100,0%	100,0%	0,0%
Bom 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%		AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
Bom 28,1% 28,1% 0,0% Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%		30,3%	30,3%	0,0%
Regular 9,7% 9,7% 0,0% Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%		-}		
Ruim 1,4% 1,4% 0,0% Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%				
Muito Ruim 0,8% 0,8% 0,0% Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%		1		
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde 20,3% 20,3% 0,0% Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%				
Não sei/ Não me lembro 9,4% 9,4% 0,0%	mand Milli			
		20,3%	20,3%	0,070
100,070 100,070	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	-{		



9 - Como você avalia seu plano de saúde?	AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
Muito Bom	62,5%	62,5%	0,0%
Bom	28,1%	28,1%	0,0%
Regular	6,9%	6,9%	0,0%
Ruim	0,8%	0,8%	0,0%
Muito Ruim	1,1%	1,1%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	0,6%	0,6%	0,0%
	100,0%	100,0%	

10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	AUDITORIA	BRIDGE	DIFERENÇA
Definitivamente Recomendaria	44,2%	44,2%	0,0%
Recomendaria	39,2%	39,2%	0,0%
Indiferente	2,8%	2,8%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	9,7%	9,7%	0,0%
Não Recomendaria	2,8%	2,8%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	1,4%	1,4%	0,0%
	100,0%	100,0%	

Concluímos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa HSR Bridge Research Pesquisa de Mercado contratado 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