PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2024

Operadora: 36965-9 - UNIMED DE BAURU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **UNIMED BAURU,** 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 010/2022, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **1044/25** 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, validando-as;

(3) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas;

(4) usando das mesmas amostras anteriores, 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:

Gestão Estratégica e Auditoria

UNIMED BAURU - 527 RESPONDENTES

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?	Resultado Auditoria
Sempre	56,7%
A maioria das vezes	16,5%
Às vezes	18,8%
Nunca	0,8%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	4,7%
Não sei/ Não me lembro	2,5%
	100,0%

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?	Resultado Auditoria
Sempre	45,9%
A maioria das vezes	9,9%
Às vezes	9,7%
Nunca	6,1%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	26,2%
Não sei/ Não me lembro	2,3%
	100,0%

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?	Resultado Auditoria
Sim	10,4%
Não	76,9%
Não sei/ Não me lembro	12,7%
	100,0%

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)?	Resultado Auditoria
Muito Bom	40,2%
Bom	39,5%
Regular	10,8%
Ruim	3,0%
Muito Ruim	1,5%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	3,2%
Não sei/ Não me lembro	1,7%
	100,0%

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)?	Resultado Auditoria
Muito Bom	32,4%
Bom	41,6%
Regular	14,0%
Ruim	4,0%
Muito Ruim	2,7%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	4,0%
Não sei/ Não me lembro	1,3%
	100,0%

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?	Resultado Auditoria
Muito Bom	29,4%
Bom	40,0%
Regular	14,4%
Ruim	4,0%
Muito Ruim	2,5%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	6,6%
Não sei/ Não me lembro	3,0%
	100,0%

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?	Resultado Auditoria
Sim	12,7%
Não	14,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	69,1%
Não sei/ Não me lembro	4,2%
	100,0%

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?	Resultado Auditoria
Muito Bom	13,5%
Bom	22,6%
Regular	11,4%
Ruim	2,3%
Muito Ruim	1,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	34,0%
Não sei/ Não me lembro	15,2%
	100,0%

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Resultado Auditoria
Muito Bom	33,6%
Bom	45,9%
Regular	15,9%
Ruim	2,5%
Muito Ruim	1,1%
Não sei/ Não tenho como avaliar	0,9%
	100,0%

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Resultado Auditoria
Definitivamente Recomendaria	17,5%
Recomendaria	56,4%
Indiferente	3,6%
Recomendaria com Ressalvas	16,3%
Não Recomendaria	4,2%
Não sei/ Não tenho como avaliar	2,1%
	100,0%

Concluímos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa IBRC 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, desprovidos de fraude e sem ressalvas.

São Paulo, 18 de março de 2025.

F J BORTOLETTO:28857115000116

Assinado de forma digital por F J BORTOLETTO:28857115000116
Dados: 2025.03.18 17:35:50 -03'00'

Fernando Bortoletto – Auditor Responsável

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