

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

Operadora: 357391 - Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **UNIMED VITÓRIA**, 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 **687/22** 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:



## UNIMED VITÓRIA - 600 ENTREVISTAS

tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	Auditoria	Inst.	DIFERENÇA
7		ENQUET	1
Sempre	61,00%	61,00%	0,0%
A maioria das vezes	17,00%	17,00%	0,0%
Ås vezes	11,83%	11,83%	0,0%
Nunca	0,33%	0,33%	0,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	7,83%	7,83%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	2,00%	2,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	
2 - Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que	Auditoria	Inst.	DIFERENÇA
frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?		ENQUET	
Sempre	45,33%	45,33%	0,0%
A maioria das vezes	9,83%	9,83%	0,0%
Ås vezes Nunca	4,00% 1,33%	4,00% 1,33%	0,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	35,67%	35,67%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	3,83%	3,83%	0,0%
THEO SELF THEO THE TERRIDIO	100,00%	100,00%	0,070
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	Accellance	Inst.	DIFFDENCA
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?	Auditoria	ENQUET	DIFERENÇA
Sim	9,17%	9,17%	0,0%
Não	72,50%	72,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	18,33%	18,33%	0,0%
	100,00%	100,00%	,,=,=
4 - Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais,	Auditori	Inst.	DIFFDENAL
laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	Auditoria	ENQUET	DIFERENÇA
Muito Bom	29,67%	29,67%	0,0%
Bom	47,50%	47,50%	0,0%
Regular	10,83%	10,83%	0,0%
Ruim	2,33%	2,33%	0,0%
Muito Ruim	0,67%	0,67%	0,0%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4,50%	4,50%	0,0%
Não sei/ Não me lembro	4,50%	4,50%	0,0%
	100,00%	100,00%	
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)?	Auditoria	Inst. ENQUET	DIFERENÇA
Muito Bom	17,17%	17,17%	0,0%
Bom	37,00%		
D	37,00%	37,00%	0,0%
Regular	15,17%	15,17%	0,0%
Ruim	15,17% 6,33%	15,17% 6,33%	0,0%
Ruim Muito Ruim	15,17% 6,33% 3,33%	15,17% 6,33% 3,33%	0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00%	0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Auditoria	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Inst. ENQUET 19,50%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Auditoria 19,50% 39,50%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Inst. ENQUET 19,50% 39,50%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% DIFERENÇA 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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, sitio 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?  Muito Bom Bom Regular	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Auditoria 19,50% 39,50% 16,33%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% DIFERENÇA 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00% Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 1,50% 12,33%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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, Ouvidoría, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria  19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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? Sim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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, sitio 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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 10,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria  19,50% 39,50% 1,50% 1,50% 12,33% 1,50% 100,00%  Auditoria  19,17% 9,33% 63,67% 7,83%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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, sitio 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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 10,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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, sitio 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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria  19,50% 39,50% 1,50% 1,50% 12,33% 1,50% 100,00%  Auditoria  19,17% 9,33% 63,67% 7,83%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 10,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria 7,83%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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, sitio 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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria 7,83% 20,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria 7,83%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Muito Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sel/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sel/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sel/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 1,50% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria 7,83% 20,00% 6,33%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 12,33% 8,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 7,83% 20,00% 6,33%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim  Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde  Não sei/ Não me lembro  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, sitio 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?  Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde  Não sei/ Não me lembro  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?  Sim  Não  Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde  Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom  Bom  Regular  Ruim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria 7,83% 20,00% 6,33% 1,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 7,83% 100,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
Ruim Multo Ruim Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Sim Não Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde Não sei/ Não me lembro  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?  Muito Bom Bom Regular Ruim Multo Ruim	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Auditoria 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 100,00%  Auditoria 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Auditoria 7,83% 100,00%	15,17% 6,33% 3,33% 16,00% 5,00% 100,00%  Inst. ENQUET 19,50% 39,50% 16,33% 2,83% 1,50% 100,00%  Inst. ENQUET 19,17% 9,33% 63,67% 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 7,83% 100,00%  Inst. ENQUET 7,83% 100,00%	0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%



9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Auditoria	Inst. ENQUET	DIFERENÇA
Muito Bom	31,33%	31,33%	0,0%
Bom	49,17%	49,17%	0,0%
Regular	12,83%	12,83%	0,0%
Ruim	2,17%	2,17%	0,0%
Muito Ruim	0,50%	0,50%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	4,00%	4,00%	0,0%
	100,00%	100,00%	

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Auditoria	Inst. ENQUET	DIFERENÇA
Definitivamente Recomendaria	7,00%	7,00%	0,0%
Recomendaria	67,17%	67,17%	0,0%
Indiferente	1,33%	1,33%	0,0%
Recomendaria com Ressalvas	16,33%	16,33%	0,0%
Não Recomendaria	4,33%	4,33%	0,0%
Não sei/ Não tenho como avaliar	3,83%	3,83%	0,0%
	100,00%	100,00%	

Concluímos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados do Instituto de Pesquisa ENQUET 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, 18 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