



**HBC SAÚDE LTDA.**

Pesquisa de satisfação – Resolução Normativa ANS nº. 505, 30/03/2022

Relatório dos Auditores Independentes

**Abril de 2024**

## **I - RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE**

### **a) Finalidade da Auditoria**

Assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausência de fraudes, referente as diretrizes mencionadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – ANS, de acordo com a RN nº. 505/2022 da ANS.

### **b) Procedimentos**

A operadora HBC Saúde Ltda forneceu a base cadastral de seus beneficiários em arquivo Excel, para realização da pesquisa de satisfação por meio telefônico, através da empresa contratada Colectta Instituto de Pesquisa Ltda.

### **c) Metodologia de Auditoria Aplicada**

Para a realização da auditoria, selecionamos de forma aleatória da amostra total de 320 das entrevistas concluídas, executadas pela empresa contratada Colectta Instituto de Pesquisa Ltda, o equivalente a 50%.

### **d) Verificação da forma da condução da pesquisa**

As entrevistas foram ouvidas na íntegra, para verificarmos se todas as perguntas e opções de respostas foram lidas de forma integral, de maneira pausada e na ordem em que aparecem no Anexo I, do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – ANS e ainda foi auditado e comparado o conteúdo do arquivo em Excel, realizado pela empresa Colectta Instituto de Pesquisa Ltda.

### **e) Constatações da Auditoria**

A pesquisa de satisfação de beneficiários obedeceu aos critérios estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sendo os principais quesitos:

- ✓ O período de realização da pesquisa relativo aos últimos 12 meses, foi possível atestar, através das perguntas realizadas por meio telefônico (gravação), através dos entrevistadores;
- ✓ Consentimento explícito do entrevistado, todos os contatos telefônicos constam de forma imediata, por meio dos entrevistadores, o alerta de utilização de equipamentos de gravação de voz.
- ✓ O entrevistado teve o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade assegurada, foi possível atestar que todas as entrevistas foram arquivadas em banco de dados com acesso restrito de alguns funcionários da empresa Colectta Instituto de Pesquisa Ltda e os arquivos enviados para a Auditoria foram protegidos por senha.
- ✓ O entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e/ou auditoria que envolva contato posterior, foi possível evidenciar, por meio dos contatos telefônicos, que os entrevistadores estavam capacitados para manter sempre o entrevistado cientes de uma futura confirmação da entrevista.
- ✓ O entrevistado foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS no decorrer dos contatos telefônicos por meio dos entrevistadores.

- ✓ Foi possível atestar que não houve qualquer espécie de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados, através das gravações de voz.
- ✓ Recebemos da empresa Colectta Instituto de Pesquisa Ltda, o relatório onde consta cada beneficiário da amostra abordado para a entrevista identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificado da seguinte forma:
  - i) Questionário concluído – quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário;
  - ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;
  - iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário;
  - iv) Não foi possível localizar o beneficiário – o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra; e
  - v) Outros – demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)
- ✓ Fora adotadas as medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados em banco de dados com acesso restrito.
- ✓ Evidenciamos que as entrevistas com os beneficiários, por meio de áudios e formulários foram conduzidas de forma técnica, não houve interferência pelos entrevistadores.

## **II – O PARECER DE AUDITORIA**

### **1 – Identificação do Auditor Independente**

Sidnei de Oliveira, inscrito sob o CPF nº. 009.996.258-61, contador inscrito no CRC SP nº. 1SP160.765-O-1, auditor com 42 anos de experiência, inscrito no Cadastro Nacional de Auditores Independentes- CNAI sob o nº. 1.077, com experiência em auditoria de pesquisa de satisfação há 6 anos, sócio e responsável técnico da empresa Audibras Auditores e Consultores.

### **2 – Identificação da Pessoa Jurídica**

Audibras Auditores e Consultores, fundada em 2005, inscrita sob o CNPJ nº. 07.341.692/0001-80, domiciliada na Avenida Mariana Ubaldina do Espírito Santo, 623 9º andar, CJ 91, Macedo, Cidade de Guarulhos, Estado de São Paulo, registrada no Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo, sob o nº. 2SP023.722/O-8, na Comissão de Valores Mobiliários – CVM sob o nº. 10.359.

### **3 – Análise da Auditoria**

Com base nos objetivos propostos, realizamos auditoria da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora HBC Saúde Ltda, com base nos últimos 12 (doze) meses e beneficiários acima de 18 anos, seguindo as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e considerado os seguintes aspectos em nossa análise:

- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- c) Fidedignidade das respostas;
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa.

#### 4 – Conclusão

A partir da definição das etapas da metodologia previstas na auditoria e a identificação de todos os pontos de avaliação exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para esta pesquisa, foi selecionada de forma aleatória da amostra total, o equivalente a 50% como amostra, ou seja, 160 entrevistas das 320 realizadas e concluídas.

As entrevistas foram ouvidas na íntegra, passando por conferência dos dados de perfil dos beneficiários entrevistados, através de um demonstrativo em Excel, realizado pela empresa contrata Colectta Instituto de Pesquisa Ltda.

A auditoria foi planejada e avaliada com base em quatro itens: aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista, fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório da pesquisa, sendo os quatro itens avaliados e comprovados com consistência e fidedignidade nos dados.

Diante desses pontos avaliados, foi possível atestar que não houve nenhum tipo de fraude na aplicação da pesquisa e que os resultados são fidedignos e refletem a realidade da amostra pesquisada.

Conclui-se, que a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da Operadora **HBC Saúde Ltda.** foi realizada de forma adequada, cumpriu todas as exigências da ANS, obedeceu aos critérios de fidedignidade, não sendo encontrada nenhuma inconsistência ou indícios de qualquer tipo de manipulação ou fraude na sua execução.

Guarulhos, 19 de Abril de 2024.

**Sidnei de Oliveira**

Sócio – Responsável Técnico

CRC 1 SP 160.765/O-1

CNAI 1.077

CRC 2 SP 023.722/O-8

CVM 10.359