POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA.

CNPJ Nº 02.896.924/0001-43

Pato Branco - PR

RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE Nº 456/2020

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO)

Sumário

1. Introdução ... 3

2. Objetivos da Auditoria ... 3

3. Escopo e Metodologia ... 3

4. Quadro Resumo ... 5

5. Relatório de Auditoria Independente ... 8

5.1 Cadastro de Beneficiários ... 8

5.2 Definição das Amostras e Parâmetros Estatísticos ... 9

5.2.1 Amostra ... 9

5.2.2 Representatividade e Estratificações ... 10

5.2.3 Tratamento de Erros Não Amostrais ... 11

5.3 Tipo de Coleta ... 12

5.4 Período de Execução da Pesquisa ... 12

5.5 Audição das Entrevistas ... 12

5.6 Questionário Aplicado ... 13

5.7 Validação de Respondentes ... 13

5.8 Banco de Dados ... 14

5.8.1 Questionários Concluídos ... 14

5.8.2 Processamento de Resultados ... 14

5.9 Relatório de Resultados ... 14

5.10 Segurança da Informação ... 15

6. Parecer de Auditoria ... 16

6.1 Identificação do Auditor Independente ... 16

6.2 Identificação da Pessoa Jurídica ... 16

6.3 Síntese da Análise da Auditoria ... 17

6.3.1 Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento ... 17

6.3.2 Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista ... 17

6.3.3 Fidedignidade das Resposta ... 17

6.3.4 Fidedignidade do Relatório de Pesquisa ... 17

6.4 Conclusão ... 18

7. Anexos ... 19

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório refere-se à Auditoria independente realizada no período de 04.03 a 16.03.2020, pela **CEC AUDITORES INDEPENDENTES S/S**, sobre os resultados apresentados em Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde pela ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS, contratada pela **POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA**.

A Pesquisa em questão avaliou os serviços prestados pela Operadora aos beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter utilizado ou não o plano de saúde nos últimos 12 meses, conforme Instrução Normativa da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – DIDES 60/2015, Documento Técnico nº 368.382, Circular N° 132/2018, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO).

2. OBJETIVOS DA AUDITORIA

A Auditoria independente foi realizada dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área e tem como objetivo assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausência de fraudes na aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA.**

3. ESCOPO E METODOLOGIA

Conforme a Instrução Normativa da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – DIDES 60/2015, Documento Técnico nº 368.382, Circular N° 132/2018, este relatório apresentará:

- Relatório de Auditoria Independente – Pontos de Auditoria;
- Parecer de Auditoria

Referidas análises resultam de um processo consoante o seguinte escopo, fluxo e metodologia:

a) Solicitou-se à Operadora os seguintes documentos:

- Base de dados e mailing com a classificação CCO;
- Relatório Pesquisa IDSS;
- Nota Técnica do relatório de Pesquisa de satisfação IDSS;
- Termo do Responsável Técnico assinado;
- Acesso às gravações das entrevistas com os beneficiários.

b) Realizaram-se as seguintes análises:

- Verificação dos requisitos mínimos do formulário de Pesquisa utilizado em confronto com o Anexo I do documento técnico da ANS;
- Verificação se na realização da Pesquisa as questões foram lidas na ordem estabelecida no Anexo I do documento técnico da ANS. São eles: A. Atenção à Saúde; B. Canais de Atendimento da Operadora; e C. Avaliação Geral;
- Se as Pesquisas consideradas inadequadas foram descartadas;
- Se os dados gerais figuram adequadamente sem incongruências nos diversos documentos e se conferem com o planejamento da Pesquisa constante na Nota Técnica;
- Conferência dos cálculos dos resultados da Pesquisa constantes no relatório (estimativas, desvio padrão, confiabilidade), bem como a apuração dos dados obtidos;
- Verificação do nível de confiança e margem de erro utilizados.

Se a Nota Técnica foi elaborada por responsável técnico da Pesquisa, profissional de estatística com registro no Conselho Regional de Estatística – CONRE e se estão descritas as bases técnicas do planejamento da Pesquisa, contendo, no mínimo, os seguintes itens:

a) Itens Gerais:

- Período de realização da Pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto ao sexo, faixa etária, nível de significância; margem de erro, erro amostral e o efeito do desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e os seus erros amostrais;
- Seleção da Amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência);
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

b) Itens Específicos:

- Termo de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da Pesquisa e pelo representante legal da Operadora perante a ANS, conforme definido no Anexo II do documento técnico.

c) Realizaram-se, ainda, os seguintes procedimentos:

- Audição da Gravação dos respondentes, por amostragem, de forma aleatória em confronto com o roteiro de Pesquisa e os registros das opiniões coletadas;
- Contato telefônico com os respondentes, aleatoriamente, visando a checagem e avaliação da Pesquisa realizada.

4. QUADRO RESUMO

DIRETRIZES ANS 3.1 DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISTAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	**PONTOS DE AUDITORIA**
a) Itens Gerais	
1. Período de realização da Pesquisa;	5.4
2. Unidade de análise e resposta;	5.9
3. População alvo e os estratos adotados;	5.1 e 5.2
4. Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais);	5.9
5. Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;	5.1
6. Descrição da população amostrada;	5.1
7. Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;	5.3
8. Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto ao sexo, faixa etária, nível de significância, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def.);	5.2.1 e 5.2.3
9. Definição do tamanho da amostra;	5.2.1
10. Definição dos estimadores utilizados e os seus erros amostrais;	5.2.1
11. Seleção da Amostra;	5.2.1
12. Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais (por exemplo: não resposta, mudanças no sistema de referência);	5.2.3
13. Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;	5.2.3
b) Termos de responsabilidade assinado pelo responsável técnico da Pesquisa e pelo representante legal da Operadora perante a ANS conforme definido no anexo III do documento técnico.	7

DIRETRIZES ANS 3.2 DA CONDUÇÃO DA PESQUISA DE SATISTAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	PONTOS DE AUDITORIA
a) A Pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente deste ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.	5.1
b) Caso o beneficiário maior de 18 anos de idade esteja incapacitado de responder diretamente a Pesquisa deverá ser sustituído por respondente.	5.9
c) O responsável técnico da Pesquisa, estatístico registrado no Conselho Regional de Estatística - CONRE, é o responsável por identificar as característica da população e definir a melhor forma de amostragem, levando em consideração as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo seu Conselho quanto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.	5.1 e 5.2
d) A forma de coleta dos dados, se presencial ou à distância (telefone, carta, formulário na internet, etc.) ficará a critério da Operadora, devendo estar explicitamente descrita na nota técnica e no relatório contendo os resultados da Pesquisa.	5.9
e) Fica a critério do responsável técnico encarregado pela Pesquisa delimitar quantas vezes um beneficiário poderá ser abordado para ser considerado como "não localizado". A quantidade de vezes definida e a justificativa para sua escolha deverão estar documentadas na Nota Técnica da Pesquisa.	5.1
f) A participação do entrevistado deverá ser livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, sem a interferência direta e/ou indireta de qualquer outra parte ou qualquer outro fator específico.	5.1
g) Está vedada qualquer espécie de incentivos e ou brindes aos beneficiários entrevistados. Incentivos e brindes podem prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular a sua participação na Pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem.	5.3
h) A participação dos beneficiários poderá ser estimulada por meio de ampla divulgação da Pesquisa, destacando sua importância para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.	5.2.1 e 5.2.3
i) A amostra deverá ser representativa da população, considerando, sempre que possível, as diferenças de sexo, faixa etária, tipo de produto, abrangência geográfica e segmentação do produto.	5.2.1
j) O entrevistado deverá ser informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa e estar ciente de qualquer atividade de controle de qualidade e Auditoria que envolva qualquer contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa.	5.2.1
k) O entrevistado deverá ser informado que a Pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.	5.2.1

l) Se a forma de coleta dos dados for por realização de entrevistas (via telefônica ou presencial), a entrevista deverá ser gravada de forma que a Auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.2.3
m) O entrevistado deverá fornecer seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.	5.2.3
n) O entrevistado tem o direito à preservação dos seus dados e sua privacidade deverá ser preservada.	7
o) Qualquer outra forma de coleta de dados (carta, formulário na internet, etc.) deverá prever o registro documentado das respostas de forma que a Auditoria independente tenha condições de comprovar a fidedignidade das respostas.	5.2.3
p) Os dados e informações obtidas durante a realização da Pesquisa não poderão ser utilizados para fins diversos que o da Pesquisa.	5.2.3
q) A Pesquisa deverá ser realizada de forma objetiva e sem a utilização de qualquer processo ou medida que de forma direta, possa interferir no seu resultado.	5.2.3
r) Deverão ser respeitados os princípios científicos da Pesquisa, os padrões de qualidade, os princípios éticos e de transparência.	5.2.3
s) Cada beneficiário da amostra que for abordado para a entrevista deverá ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e deverá ser classificado conforme segue: i) Questionário Concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da Pesquisa; iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde, de responder a Pesquisa; e iv) Não foi possível localizar o beneficiário. Estas estatísticas deverão constar no relatório com os resultados da Pesquisa e a Nota Técnica deverá contemplar as ações alternativas às situações descritas nos itens (ii) a (iv).	5.2.3
t) Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não autorizada dos dados pessoais dos entrevistados. Se dados pessoais forem transferidos a terceiros, deve-se estabelecer que tais terceiros adotem medidas de segurança equivalentes e se comprometam com a confidencialidade dos dados.	5.2.3

DIRETRIZES ANS 3.3 DO RELATÓRIO FINAL DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISTAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS (*)	**PONTOS DE AUDITORIA**
a) A identificação do responsável técnico da Pesquisa.	5.1
b) O nome da Empresa que coletou os dados da Pesquisa (se couber).	5.9
c) Descrição do universo amostral.	5.1 e 5.2
d) Descrição da população amostrada.	5.9
e) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da Pesquisa e descrição do grupo Pesquisado.	5.1
f) Forma de coleta de dados, conforme item 3.2 D.	5.1

g) Taxa de respondentes (correspondente à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a Pesquisa).	5.3
h) Estatística com quantidade de beneficiários da amostra classificados conforme o item 3.2 S.	5.2.1 e 5.2.3
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário.	5.2.1
j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário.	5.2.1
k) Conslusões sobre a Pesquisa. (*) Esta tabela identifica os pontos de Auditoria em que são citados ou encontrados tais itens neste Relatório de Auditoria. O Ponto de Auditoria 5.9 traz a informação de onde estes itens são encontrados no Relatório de Resultados.	5.2.1

5. RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE (PONTOS DE AUDITORIA)

Com a finalidade de atender o item 4.2, I, da Instrução Normativa da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – DIDES 60/2015, Documento Técnico nº 368.382, Circular 132/2018, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), apresentamos o presente Relatório com o objetivo de assegurar a aderência na aplicação da metodologia prevista e a ausência de fraudes de acordo com os preceitos da ANS alinhados ao trabalho desta Auditoria.

Para isso solicitou-se à Operadora a base de dados e mailing com a classificação CCO; o banco de dados pós atividade de campo com o registro dos resultados coletados; o acesso ao registro das gravações das entrevistas com os beneficiários e o Relatório de Resultados com a Nota Técnica, cujas atividades de Auditoria foram as seguintes:

5.1. Cadastro de Beneficiários – População:

<u>Procedimento:</u>

Solicitamos à Operadora o envio do arquivo em formato Microsoft Office Excel fornecido à Empresa de Pesquisa contendo as informações cadastrais dos beneficiários que, conforme diretrizes da ANS, deve ser formado apenas por maiores de 18 anos de idade, independentemente de ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

No processo de Auditoria verificou-se que o arquivo contendo o banco de dados foi extraído do sistema interno da Operadora, considerando os parâmetros da ANS, ou seja, as informações foram selecionadas para que estejam dentro do período de utilização citado acima bem como tenham a idade mínima alvo da Pesquisa, sendo os indivíduos menores de 18 anos excluídos da base.

A coleta de informações referente à Pesquisa ocorreu no período de 04 a 16 de março de 2020, conforme disposto no item 3 da Instrução Normativa da Agência Reguladora. O número de beneficiários da Operadora considerados na Pesquisa foi de 6.639 e o número de contatados foi de 2.554, conforme quadro abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	311
ii) O beneficiário não aceitou participar da Pesquisa	47
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	58
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.138
Taxa de respondentes	**12%**

Foram realizadas audições em confronto com a base de dados e mailing disponibilizados pela Empresa de Pesquisas a fim de verificar a fidedignidade dos resultados.

Conclusão:

O confronto dos dados com o registro das gravações das entrevistas com os beneficiários atesta que os mesmos estão dentro do escopo da Instrução Normativa da Agência Reguladora do setor.

5.2. Definições das Amostras e Parâmetros Estatísticos

5.2.1 – Amostra

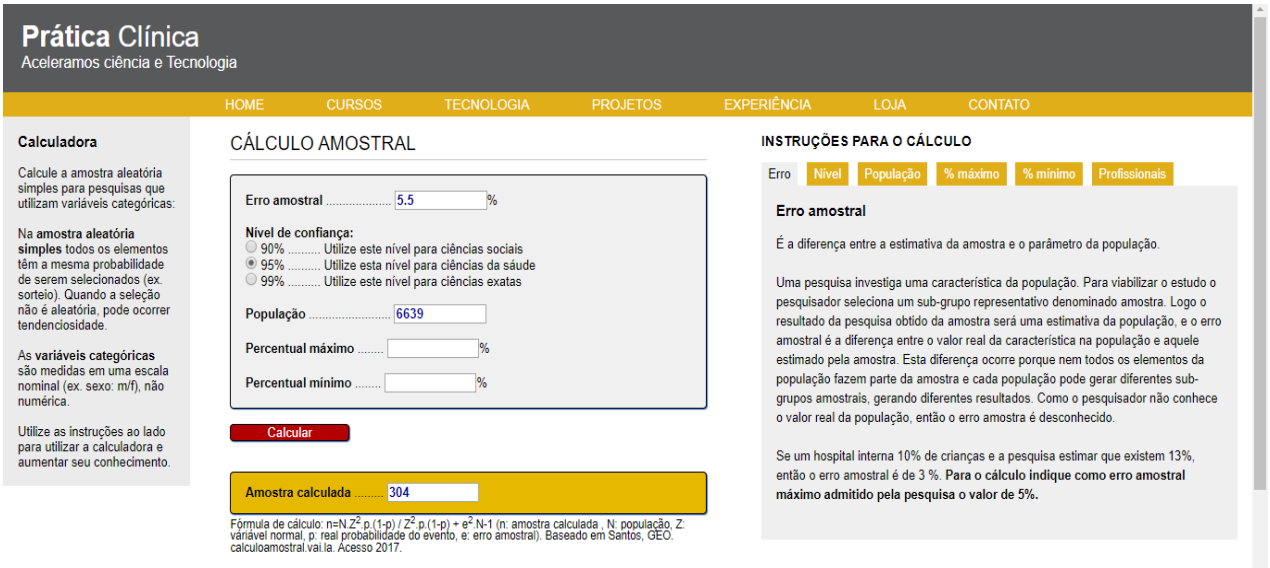
O universo amostral é formado por todos os beneficiários maiores de 18 anos, incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.

A escolha do nível de confiança e da margem de erro a ser considerado no planejamento da Pesquisa é determinada pelo responsável técnico pela Pesquisa devendo ser pautada nas boas práticas, princípios e diretrizes estatísticos, não inferior a 90% com margem de erro de até 5%, conforme recomendações da ANS.

A Empresa de Pesquisa utilizou-se da escolha de nível de confiança de 95% e margem de erro de 5,5%.

Procedimento:

Utilizamos o recurso de uma calculadora amostral, disponível por meio do link: https://praticaclinica.com.br/anexos/ccolaborativa-calculo-amostral/ccolaborativa-calculo-amostral.php, para aferir se a amostra definida pela Empresa de Pesquisa obedece aos parâmetros de confiabilidade acima, conforme demonstrado abaixo:



Conclusão:

Consoante as informações descritas no Relatório de Resultados e confirmadas após recontagem do banco de dados de respondentes válidos, constatou-se que a amostra utilizada pela Empresa de Pesquisa foi de 311 beneficiários, sendo necessária a amostra mínima de 304 beneficiários.

Deste modo, a amostra utilizada pela Empresa de Pesquisa mostra-se suficiente para a finalidade aplicável, estando dentro, portanto, do escopo da Instrução Normativa.

5.2.2 – Representatividade e Estratificações

Procedimento:

Por meio de dados cadastrais dos beneficiários da Operadora contendo a população alvo da Pesquisa, confrontamos as informações técnicas contendo os critérios estatísticos para o cálculo da amostra e estratificações realizadas pela Empresa de Pesquisa.

Procedemos análise a fim de verificar se as mesmas obedecem à uma proporção equivalente à representatividade do cadastro, bem como a distribuição destes beneficiários quanto ao gênero, tipo de plano, faixa etária e sua respectiva localização dentro destas regiões.

Conclusão:

Após análise dos critérios explicitados para o cálculo da amostra em confronto com os dados do banco de dados e Relatório de Resultados, evidenciou-se que os mesmos estão de acordo com a Instrução Normativa.

5.2.3 Tratamento de Erros Não Amostrais

Existem erros que não podem ser calculados, embora possam ser controlados e minimizados, os quais são denominados "Erros Não Amostrais". Neste ponto de Auditoria avaliamos quais os procedimentos adotados pela Empresa de Pesquisa quanto a não respostas, mudanças no sistema de referência ou outros fatores que possam alterar os resultados e, consequentemente, a interpretação e análise da Pesquisa.

Procedimento:

Conforme documento constante no item 7 deste Relatório (anexo), o responsável técnico da Empresa de Pesquisa pontua quais seriam as principais fontes de erros não amostrais passíveis de serem cometidos durante o processo de Pesquisa, quais sejam: definição errada do problema de Pesquisa; definição errada da população de Pesquisa; definição parcial da população da Pesquisa; não resposta; instrumento de coleta de dados; escalas; entrevistadores; entrevistados; inferências causais impróprias; processamento; análises e interpretação.

Todavia, para a referida Pesquisa, a Empresa Zoom adotou a presunção de inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassadas pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a Pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio, não havendo forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas ou encerrarem a Pesquisa antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a Empresa de Pesquisa entende que a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

O Sistema de monitoramento e controle de qualidade da Empresa de Pesquisa é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito, a saber:

- A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão;
- Foram realizadas escutas em 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição ou reorientação dos entrevistadores;
- Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas;
- 11 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados extratos.
- Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, o entrevistador realizou o registro da informação e retirou o beneficiário da listagem;
- Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, a informação foi registrada, sendo realizadas até 3 tentativas de contato em dia e horários diferentes. Persistindo a situação, retirava-se o contato da listagem, sendo substituído por outro sorteado.

Conclusão:

Não temos ressalvas quanto aos procedimentos adotados, sendo estes considerados suficientes e alinhados com as melhores práticas do mercado de Pesquisa, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.3 Tipo de Coleta

Procedimento:

Foram realizadas audições das gravações fornecidas, restando evidenciado que as entrevistas ocorreram por contato telefônico, com o uso de CATI (Computer Assitance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da Pesquisa.

Esta forma de coleta de dados consiste no uso de telefone como uma forma de contato para aplicar as entrevistas e de computador como meio de registro e armazenamento dos dados obtidos pelo entrevistador durante o processo de coleta dos dados.

Conforme levantamento realizado junto ao Responsável Técnico da Pesquisa, o banco de dados enviado pela Operadora foi tratado para evitar duplicidade de informações.

Conclusão:

A escolha de aplicação via CATI se faz coerente e satisfatória. As audições realizadas pela Auditoria comprovaram a eficiência operacional e segurança no registro da informação e na coleta adequada, estando dentro do escopo da normativa aplicável.

5.4 Período de Execução da Pesquisa:

Procedimento:

Por meio do banco de dados e do sistema que permite a audição das gravações, aferimos uma amostra dos registros para extrair a informação da data de cada entrevista com os beneficiários. Tomando como base os respondentes válidos (questionários completos), levantamos que o período ocorreu entre os dias 04 a 16 de março, conforme apontado no Relatório de Resultados.

Conclusão:

O período de execução da Pesquisa se encontra dentro do escopo da Instrução Normativa.

5.5 Audição de Entrevistas

Procedimento:

Analisamos o banco de dados com as respostas válidas e o dividimos em grupos por tipo de avaliações sobre as quais, aleatoriamente, separamos proporcionalmente 20 gravações entre avaliações, sem qualquer interferência da Operadora.

Com o objetivo de verificar a inexistência de qualquer forma de indução que pudesse interferir na opinião do beneficiário, neste Ponto de Auditoria verificou-se:

- Se a participação do entrevistado foi espontânea e livre de acordo, sem a interferência direta ou indireta de qualquer outra parte ou de qualquer outro fator específico;

- Se de fato não houve qualquer espécie de incentivo e/ou brindes que venham a prejudicar a qualidade dos resultados obtidos, uma vez que os entrevistados, cientes do benefício, podem vincular a sua participação na Pesquisa exclusivamente em razão da possibilidade de recebimento da vantagem;
- Se o entrevistado foi informado acerca de todas as condições e características que envolvem a Pesquisa, ficando ciente de que poderia haver atividade de controle de qualidade e Auditoria em contato posterior, desde que a informação que lhe seja prestada não interfira ou possa influenciar, de forma direta e/ou indireta, nos resultados da Pesquisa;
- Se o entrevistado foi informado que a Pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Se o entrevistado ofereceu o seu consentimento explícito no caso de utilização de equipamentos de gravação.

Conclusão:

Todas as gravações acima tiveram o devido consentimento do beneficiário para fins de registro, pois não houve oposição ao ser informado que a Pesquisa estaria sendo gravada.

No processo de audição verificamos que os entrevistadores não induziram respostas e utilizaram-se de técnicas adequadas na condução da entrevista, seguindo o escopo apresentado na Instrução Normativa.

5.6 Questionário Aplicado

Procedimento:

Conforme Instrução Normativa, DIDES 60/2015 e suas alterações, o questionário a ser aplicado, minimamente, deve ser aquele que consta no Anexo I.

A Empresa de Pesquisa aplicou na íntegra o referido questionário, sendo as questões lidas na ordem estabelecida no Anexo I do documento técnico da ANS: A. Atenção à Saúde; B. Canais de Atendimento da Operadora; e C. Avaliação Geral.

Conclusão:

Por meio da audição das gravações selecionadas, restou evidenciado que as entrevistas seguiram fielmente as perguntas mínimas do questionário presente no Anexo I da Instrução Normativa.

5.7 Validação dos Respondentes

Procedimento:

O contato realizado com 20 respondentes, conforme o Item 5.5 dos Pontos de Auditoria, objetivou avaliar se os beneficiários foram de fato abordados pela Empresa de Pesquisa bem como se responderam a mesma bem como se a abordagem realizada foi adequada.

Realizamos o confronto das gravações verificando se os nomes, idades e locais informados na base de dados estava condizente com aqueles informados nas gravações, mitigando, portanto, o risco de fraude.

Conclusão:

Após a audição das gravações, constatou-se que os procedimentos de abordagem foram corretos e que os beneficiários foram de fato entrevistados e responderam à Pesquisa, sendo a mesma fidedigna à realidade.

5.8 Banco de Dados

5.8.1 Questionários Concluídos

Procedimento:

Aferimos o desempenho da atividade de campo por meio do banco de dados em confronto com as informações contidas no Relatório de Resultados, tendo sido contatados 311 beneficiários, sendo 11 entrevistas desconsideradas por falhas operacionais, restando 300 questionários concluídos.

Do total, 47 não aceitaram participar da Pesquisa e 58 estavam incapacitados, por esta razão, foram substituídos e retirados da listagem.

Por meio de audições (Item 5.5 dos Pontos de Auditoria), confrontamos se ocorreu o correto registro das informações relatadas com as registradas no banco de dados que gerou o processamento dos resultados.

Conclusão:

A quantidade de questionários concluídos está corroborada pelas informações do Relatório de Resultados. Durante as audições não foram encontradas divergências. Conclui-se pela regularidade do procedimento em atendimento à Instrução Normativa.

5.8.2 Processamento dos Resultados

Procedimento:

Por meio de cálculo das médias gerais do banco de dados do arquivo disponibilizado pela Empresa de Pesquisa, aferimos o cálculo das médias gerais que compõem os resultados através dos recursos do editor de planilhas. Esta análise foi realizada somente sobre o registro das 10 perguntas obrigatórias, conforme diretrizes do Órgão Regulamentador do Setor.

Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pela Empresa de Pesquisa e consonância com a Instrução Normativa aplicável.

5.9. Relatório dos Resultados Obtidos

Procedimento:

A análise do Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários bem como o conceito adotado para a unidade de análise de resposta e sistemas de referência, cuja descrição se encontra na página 12 da Nota Técnica, verificou os onze elementos mínimos solicitados no item 3.3 da Instrução Normativa:

Elementos Checados	Relatório de Resultados Pág.
a) Identificação do responsável técnico da pesquisa;	12
b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa;	12
c) Descrição do universo amostral;	12
d) Descrição da população amostrada;	12
e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa;	12
f) Forma de coleta de dados;	13
g)Taxa de respondentes	13
h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatados Descrito na página 9 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa;	13
i) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;	13
j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário;	13
k) Conclusões sobre a Pesquisa.	**Pesquisa de Satisfação Pág. 25**

Conclusão:

Apurou-se que não houve discrepância entre os resultados que calculamos e os que figuram no Relatório de Resultados apresentado pela Empresa de Pesquisa e consonância com a Instrução Normativa aplicável.

5.10 Segurança da Informação

Procedimento:

A Segurança da Informação refere-se à gestão de riscos e da proteção tanto dos dados fornecidos pela Operadora à Empresa de Pesquisa como aqueles obtidos na aplicação da Pesquisa.

Solicitamos que a Empresa de Pesquisa apresentasse o conjunto de medidas adotadas para esta finalidade, pelo que informou que segue o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, sendo que todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais.

Os dados brutos, como o mailing de beneficiários são de acesso apenas de um grupo restrito com o acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores têm acesso aos dados dos beneficiários apenas no momento do contato, sendo esta interação realizada por meio de um sistema interno que não permite copiar ou realizar downloads das informações.

No processo de indagação informou-se que o software de gerenciamento de mailing é criptografado, existindo senhas para acesso, as quais renovam-se automaticamente com a finalidade de acompanhar as permissões de acesso.

Os profissionais que têm acesso aos dados do Projeto de Pesquisa assinam Termo de Confidencialidade, sendo que as gravações são armazenadas em ambiente seguro, com firewall.

A Empresa de Pesquisa conta com Sistema de Segurança, sendo o acesso externo à rede bloqueado.

Conclusão:

Os procedimentos adotados estão em conformidade com as melhores práticas de segurança do mercado e em conformidade com a Instrução Normativa aplicável.

6. Parecer de Auditoria

De acordo com o Item 4.2, II, da Instrução Normativa apresentamos:

6.1 Identificação do Auditor Independente:

Razão Social: CEC AUDITORES INDEPENDENTES S/S

CNPJ: 10.893.640/0001-21

REGISTRO CRC: PR 006.141/O-9

REGISTRO CVM: 11.355

ENDEREÇO: AV. República Argentina, 2403 – 9º andar, Cj. 95, Portão – CEP 80.610-250 – CURITIBA/PR

6.2 Identificação da Pessoa Jurídica:

Sócio Responsável Técnico: Paulo Roberto Carvalho, contador e auditor independente.

CPF 155.976.369-87

CRC-PR 020.597/O-9

REGISTRO CNAI: 2361

Sócio: João Rodrigues Borges, contador.

CPF 224.710.958-60

CRC 262.990/O-7 T/PR

REGISTRO CNAI: 2361

Revisora: Priscila Ingrid Carvalho Raksa, advogada e contadora.

CPF 034.353.639-08

CRC-PR 076.610/O-8

6.3 Síntese da Análise de Auditoria:

6.3.1 Aderência da Pesquisa ao escopo do planejamento:

Analisamos os resultados apresentados em Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA**, realizada no período de 04.03 a 16.03.2020, pela ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS.

A Pesquisa avaliou os serviços prestados pela Operadora aos beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter utilizado ou não o plano de saúde nos últimos 12 meses, conforme Instrução Normativa da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – DIDES 60/2015, Documento Técnico nº 368.382, Circular N° 132/2018, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO).

6.3.2 Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista:

1. Conforme descrito no Item 5.1 Cadastro de Beneficiários deste Relatório, a análise do banco de dados evidenciou que a população é, de fato, composto por indivíduos maiores de 18 anos de idade.
2. Sobre esta população aplicou-se o cálculo estatístico para a obtenção de uma amostra (Item 5.2.1) capaz de confrontar o grau de confiança e a margem de erro apresentados pela Empres de Pesquisa. A escolha do nível de confiança e da margem de erro a ser considerado no planejamento da Pesquisa, determinada pelo responsável técnico, esteve pautada nas boas práticas, princípios e diretrizes estatísticos, sendo o nível de confiança de 95% e margem de erro de 5,5%, estando em consonância com a Instrução Normativa aplicável.
3. Restou evidenciado que a distribuição da amostra em estratos obedeceu aos critérios dispostos na Instrução Normativa, conforme Item 5.2, estando aderente ao escopo normativo.

6.3.3 Fidedignidade das Respostas:

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões da auditoria apontados nos itens 5.5 (Audição das Entrevistas), 5.6 (Questionário Aplicado), 5.7 (Validação de Respondentes) constatou-se que:

1. A condução da pesquisa seguiu o roteiro estabelecido;
2. Todas as perguntas obrigatórias foram realizadas;
3. O pesquisador aigu de forma objetiva, sem a utilização de qualquer processo ou medida que pudesse interferir no resultado, como por exemplo, indução de respostas;
4. As respostas conferem com o que disse o beneficiário pesquisado;
5. Foram respeitados os princípios científicos, de qualidade, ética e de transparência.

As respostas dos beneficiários pesquisados atendem ao escopo da Instrução Normativa.

6.3.4 Fidedignidade do Relatório de Pesquisa:

Conforme descrito nos procedimentos e conclusões de Auditoria no Item 5.9 do Relatório de Resultados, todos os elementos mínimos foram contemplados no respectivo documento, tais como: autores do relatório, parâmetros estatísticos, critérios, resultados obtidos (Nota Técnica) e conclusões sobre a Pesquisa, pelo que considera-se que o Relatório de Resultados atende ao escopo exigido pela ANS.

6.4 Conclusão:

Nossa análise examinou todos os elementos disponibilizados pela **POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA** bem como aqueles gerados pela ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS, que teve sob sua responsabilidade as definições técnicas para seleção de amostras, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do Relatório de Resultados, concluindo pela validação dos mesmos.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado e normas de auditoria, observando: a) a aderência da Pesquisa ao escopo; b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; c) a fidedignidade das respostas e d) a fidedignidade do Relatório da Pesquisa.

Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos Resultados da Pesquisa, representam, adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - DIDES 60/2015, Documento Técnico nº 368.382, Circular N° 132/2018, prevista no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), razão pela qual emitimos PARECER SEM RESSALVAS.

Curitiba, 21 de abril de 2020.

CEC - Auditores Independentes S/S
CRC-PR Nº 6141/O-9

PAULO ROBERTO CARVALHO
Contador CRC-PR Nº 020.597/O-9
Sócio Responsável Técnico

JOÃO RODRIGUES BORGES
Contador CRC-SP N°. 262.990/O-7 T-PR
Sócio Auditor Sênior

PRISCILA INGRID CARVALHO RAKSA
Contadora CRC-PR Nº 076.610/O-8
Revisora

7. Anexos

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSE

A **CEC AUDITORES INDEPENDENTES S/S**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 10.893.640/0001-21, com sede na Avenida República Argentina, 2403, 9° Andar, Conj. 95, Portão, Curitiba/PR, CEP 80.610-260, aqui representada pelo seu Sócio Diretor, Sr. Paulo Roberto Carvalho, inscrito no CPF nº 155.976.369-87 e inscrito no RG/PR sob o nº 1.100.428-8, contratada pela **POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA,** para realização de trabalho de Auditoria Independente em Pesquisas de Satisfação de Beneficiários pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (OPS), no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, **declara** que se compromete com a confidencialidade dos dados apresentados para fins da Pesquisa citada, bem como declara que se compromete com os requisitos de independência dispostos no item 4.1, afirmando a inexistência de conflitos de interesse, sendo que esta firma de Auditoria, seus representantes e equipe técnica não estão envolvidos em quaisquer das seguintes situações que caracterizam descumprimento dos requisitos de independência da Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, a saber:

a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

b) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afi nidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a Operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;

c) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

d) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente.

e) No caso de a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ter sido planejada e/ou executada por pessoa física ou jurídica contratada pela operadora, os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (d) também se aplicam;

f) Os auditores das Entidades Acreditadoras homologadas na ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;

Curitiba, 21 de abril de 2020.

CEC - AUDITORES INDEPENDENTES S/S
CRC-PR Nº 6141/O-9

PAULO ROBERTO CARVALHO
Contador CRC-PR Nº 020.597/O-9
Sócio Responsável Técnico

JOÃO RODRIGUES BORGES
Contador CRC-SP N°. 262.990/O-7 T-PR
Sócio Auditor

PRISCILA INGRID CARVALHO RAKSA
Contadora CRC-PR Nº 076.610/O-8
Auditora Revisora

PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – ANO BASE 2019

POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA.

CNPJ nº 02.896.924/0001-43

Pato Branco - PR

Nossa análise sobre o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da **POLI SAÚDE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE LTDA**, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS,2019), realizada pela Empresa Zoom Agência de Pesquisas, no período de 04.03 a 16.03.2020, evidenciou que os procedimentos e a nota técnica emitidos pela Empresa responsável pela execução da Pesquisa está em consonância como o escopo de planejamento descrito na normativa supracitada e apresentados no Relatório de Auditoria 062/20, nos itens 5 e 6, previsto no Programa respectivo.

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela Operadora, bem como aqueles gerados pela Empresa de Pesquisa, a qual teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, metodologia aplicada, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração dos resultados apresentados.

Em nossa opinião, todos os itens verificados no tocante à: (a) aderência da Pesquisa ao escopo do planejamento; (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas; (d) a fidedignidade do relatório da Pesquisa representa, adequadamente, todos os aspectos previstos na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS DIDES/060/2015, documento nº CDD 368.382, Circular 132/2018.

No decorrer da auditoria foram verificados: (1) o processamento dos dados obtidos em confronto com os apresentados no Relatório de Resultados; (2) amostra empírica de beneficiários pesquisados para fins de evidenciação de que se tratam de clientes da Operadora, participaram da Pesquisa no período determinado e se emitiram sua opinião; (3) a execução efetiva da Pesquisa por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas; (4) comprovação da transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores demonstrados no Relatório de Resultados.

Concluímos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados da Empresa de Pesquisa contratada corroboram a realidade fática e que a amostra representa de fato a população de beneficiários da Operadora, validando desta feita, a aderência à Instrução Normativa.

Atestamos a veracidade da Pesquisa realizada e resultados obtidos, sendo que estes demonstraram estarem desprovidos de fraude de acordo com os preceitos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Curitiba, 21 de abril de 2020.

CEC - AUDITORES INDEPENDENTES S/S
CRC-PR Nº 6141/O-9

PAULO ROBERTO CARVALHO
Contador CRC-PR Nº 020.597/O-9
Sócio Responsável Técnico

JOÃO RODRIGUES BORGES
Contador CRC-SP N°. 262.990/O-7 T-PR
Sócio Auditor Sênior

PRISCILA INGRID CARVALHO RAKSA
Contadora CRC-PR Nº 076.610/O-8
Revisora

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

BENEFICIÁRIOS – IDSS

NOTA TÉCNICA - ANO BASE 2019

ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS

PoliSaúde

01 NOTA TÉCNICA 03

02 ANEXO I – PLANO AMOSTRAL 14

03 ANEXO II – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA 16

04 ANEXO III – TERMOS DE RESPONSABILIDADE 21

NOTA TÉCNICA

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISADE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS
exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

3.1 DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS fossem respeitados.

a) ITENS GERAIS:

- **Período de realização da pesquisa:**

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Poli Saúde, foi realizada no período de 04 a 16 de março de 2020, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2019).

- *Unidade de análise e resposta:*

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Poli Saúde, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento técnico da ANS.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- *População alvos e os estratos adotados:*

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 34 / 35 a 49 / 50 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (Coletivo empresarial, Coletivo por adesão e Individual / Familiar);
- Cidade (Pato Branco, Dois Vizinhos, Mariópolis, Itapejara do Oeste, Clevelândia e outras cidades) e
- Manifestação (com ou sem manifestação). Os beneficiários que entraram em contato com a Poli Saúde para registrar reclamação, sugestão ou elogio são classificados como "com manifestação".

- *Sistemas de referência:*

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Poli Saúde, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

- *Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:*

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Poli Saúde através da proporção, que é definida pela razão entre número de elementos com determinada característica pelo número total de ocorrências registradas no conjunto (de todosos valores que a variável pode assumir).

- *Descrição da população amostrada:*

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde daPoli Saúde, com de 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição do tipo de coleta que será utilizada:
As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pelaANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Conforme orientação da ANS, como a Operadora não oferece plano odontológico, nas questões que incluem dentistas, a informação foi ocultada.

- *Definição do plano amostral:*
Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica.
Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.
Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Poli Saúde.
A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhorrepresentatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- *Definição do tamanho da amostra:*

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Poli Saúde foi de 5,5%, tendo em vista o universo de 6.639 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se porestabelecido o tamanho da amostra aproximada de 300 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e deprazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N.Z^2.p.(1-p)}{Z^2.p.(1-p) + e^2.(N-1)}$$

Onde:
n – amostra calculada N
– população
Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança
p – verdadeira probabilidade do evento e – erro amostral

Fonte: SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. Cálculo amostral: calculadora on-line. Disponível em: <http://www.calculoamostral.vai.la>.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

Proporção $p\Sigma = \frac{X}{n}$ X - número de elementos com determinada característica n - tamanho da amostra

Erro amostral $\varepsilon = Z\sqrt{\frac{p(1-}{p\eta}}$ Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p - verdadeira probabilidade do evento

n - tamanho da amostra

- *Seleção da amostra:*

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

- Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais: Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra. Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação. Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados. Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.1 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferênciae fiscalização de coleta de dados:

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.
O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O número total de beneficiários do Poli Saúde é 8.458. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 6.639 cadastros. Foram abordados no total 2.554 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Tabela 1: Controle do Mailing

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	311
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	47
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	58
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	2.138
Taxa de respondentes	**12%**

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

Em relação ao item (i), 11 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contanto, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.2 –DA CONDUÇÃO DA PESQUISA exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Condução da pesquisa:

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvoantes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisafoi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidos pelo supervisor de pesquisa.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.2 –DA CONDUÇÃO DA PESQUISA exigido no “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Política de segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico.
Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.

- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.

- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:

  - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;

  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;

  - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.

- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;

- A Zoom Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 – DO RELATÓRIO FINAL COM OS RESULTADOS DA PESQUISA,
exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de
Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Relatório final com os resultados da pesquisa:
APoli Saúde recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.
Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

a) *Identificação do responsável técnico da pesquisa:*
Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

b) *Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:*
Zoom Agência de Pesquisas.

c) *Descrição do universo amostral:*
6.639 beneficiários com 18 anos ou mais.

d) *Descrição da população amostrada:*
Beneficiários da Poli Saúde, com 18 anos ou mais.

e) *Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:*
300 entrevistas, erro amostral de 5,5%, com nível de confiança de 95%.
A coleta dos dados foi realizada no período de 04 a 16 de março de 2020.

/

NOTA TÉCNICA

Atendendo ao quesito 3.3 – DA NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICÁRIOS exigido no "Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde" divulgado em 2019 pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

f) *Forma de coleta de dados:*
As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

g) *Taxa de respondentes:*
Considerando o total de 2.554 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 300 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 12%.

h) **Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado** Descrito na página 9 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa.

i) *Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do* **questionário:**
As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas nos Capítulos 4, 5, 6 e 8 do Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:
Top2Box: soma de **Muito Bom e Bom** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS
Bottom2Box: soma de **Muito Ruim e Ruim** utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

j) *Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:*
Descrito no Capítulo 07 – Estatísticas do Relatório da Pesquisa.

PLANO AMOSTRAL

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

PLANO AMOSTRAL

Gênero	Universo		Amostra	
	Abs	%	Abs	%
Feminino	3957	59,6%	179	59,7%
Masculino	2682	40,4%	121	40,3%
Total	**6639**	**100,0%**	**300**	**100,0%**

Faixa Etária	Universo		Amostra	
	Abs	%	Abs	%
18 a 34	2624	39,5%	119	39,7%
35 a 49	2017	30,4%	91	30,3%
50 ou mais	1998	30,1%	90	30,0%
Total	**6639**	**100,0%**	**300**	**100,0%**

Perfil	Universo		Amostra	
	Abs	%	Abs	%
Titular	3625	54,6%	164	54,7%
Dependente	3014	45,4%	136	45,3%
Total	**6639**	**100,0%**	**300**	**100,0%**

Tipo de plano	Universo		Amostra	
	Abs	%	Abs	%
Coletivo empresarial	3178	47,9%	144	48,0%
Coletivo por adesão	1512	22,8%	68	22,7%
Individual / Familiar	1949	29,4%	88	29,3%
Total	**6639**	**100,0%**	**300**	**100,0%**

Cidade	Universo		Amostra	
	Abs	%	Abs	%
Pato Branco	3503	52,8%	169	56,3%
Dois Vizinhos	1303	19,6%	63	21,0%
Mariópolis	352	5,3%	7	2,3%
Itapejara do Oeste	283	4,3%	3	1,0%
Clevelândia	266	4,0%	12	4,0%
Outras cidades	932	14,0%	46	15,3%
Total	**6639**	**100,0%**	**300**	**100,0%**

QUESTIONÁRIO

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

QUESTIONÁRIO

APRESENTAÇÃO

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem).
Olá meu nome é ... Sou da ZOOM Pesquisas contratada pela Poli Saúde, para avaliar a satisfação dos beneficiários com o plano de saúde.
A pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde. Informamos que a entrevista será gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O senhor (a) aceita contribuir com esta pesquisa? A entrevista levará apenas 5 minutos. Podemos conversar agora?

BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

I1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Não se aplica

I2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Não se aplica

QUESTIONÁRIO

I3. Nos últimos 12 meses, você 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, etc.?

1. Sim
2. Não

I4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

I5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?"

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

QUESTIONÁRIO

BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

I6. 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 às informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

I7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Não se aplica

I8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não se aplica

QUESTIONÁRIO

BLOCO C. AVALIAÇÃO GERAL

I9. Como você avalia seu plano de saúde?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim

I10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Recomendaria com Ressalvas
4. Não recomendaria

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	**(Confirmar informação do mailing)**
Idade:	(Confirmar informação do mailing)
Gênero:	(Anote do mailing)
Tipo de serviço:	(Anote do mailing)
Tipo de plano:	(Anote do mailing)
Cidade:	(Confirmar informação do mailing)
Estado:	(Confirmar informação do mailing)

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da Poli Saúde e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!

TERMOS

ZOOM
AGÊNCIA DE PESQUISAS

TERMO RESPONSÁVEL TÉCNICO

ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3092-7505, priscila@zoompesquisas.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 025647369-20, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Poli Saúde, registrada sob o nº 35127-0 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;

- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;

- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;

- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;

- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

_____

- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Curitiba, 30 de março de 2020.

Priscila Alves Batista

PRISCILA ALVES BATISTA
REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A

03.566.875/0001-43
ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS LTDA - EPP
R. ACYR GUIMARÃES, 436 - Cjs. 401 a 404
ÁGUA VERDE – CEP 80240-230
CURITIBA - PR

Valéria Gabriel Favarin

ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS
REPRESENTANTE VALÉRIA GABRIEL FAVARIN
CPF: 077.777.149-70

TERMO RESPONSÁVEL OPERADORA

Poli Saúde

RESPONSÁVEL DA OPERADORA – REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu Ivanio Fumegali Guerra, telefone 46 9 9972-1818, e-mail polisaude@polisaudepb.com.br, inscrito no CPF sob o nº 015.998.959-00, representante da operadora Poli Saúde Operadora de Plano de Saúde Ltda, registrada sob o nº 35127-0 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.

- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor:

- O Relatório Final como os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;

- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo;

- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Pato Branco, 30 de março de 2020.

Ivanio Fumegali Guerra
Representante Legal

ANS - nº 35127-0

Rua Paraná, 700 . Centro . 85.501-074 . Pato Branco - Paraná . 46 **3224-2210** www.polisaudepb.com.br

ZOOM

AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3092-7505, priscila@zoompesquisas.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 025647369-20, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora Poli Saúde, registrada sob o nº 35127-0 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;

- Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;

- Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem minimamente às perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS;

- Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;

- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, foram observados fatos relevantes que ensejaram a adoção das seguintes medidas de adequação:

_____

- Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;

- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Curitiba, 30 de março de 2020.

Priscila Alves Batista

PRISCILA ALVES BATISTA
REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A

03.566.875/0001-43
ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS LTDA - EPP
R. ACYR GUIMARÃES, 436 - Cjs. 401 a 404
ÁGUA VERDE - CEP 80240-230
CURITIBA - PR

Valéria Gabriel Favarin

ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS
REPRESENTANTE VALÉRIA GABRIEL FAVARIN
CPF: 077.777.149-70

RESPONSÁVEL DA OPERADORA – REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu Ivanio Fumegali Guerra, telefone 46 9 9972-1818, e-mail polisaude@polisaudepb.com.br, inscrito no CPF sob o nº 015.998.959-00, representante da operadora Poli Saúde Operadora de Plano de Saúde Ltda, registrada sob o nº 35127-0 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.

- Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam o conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor:

- O Relatório Final como os Resultados da Pesquisa efetivamente publicado no sítio institucional na internet foi o Relatório auditado pela auditoria independente da pesquisa;

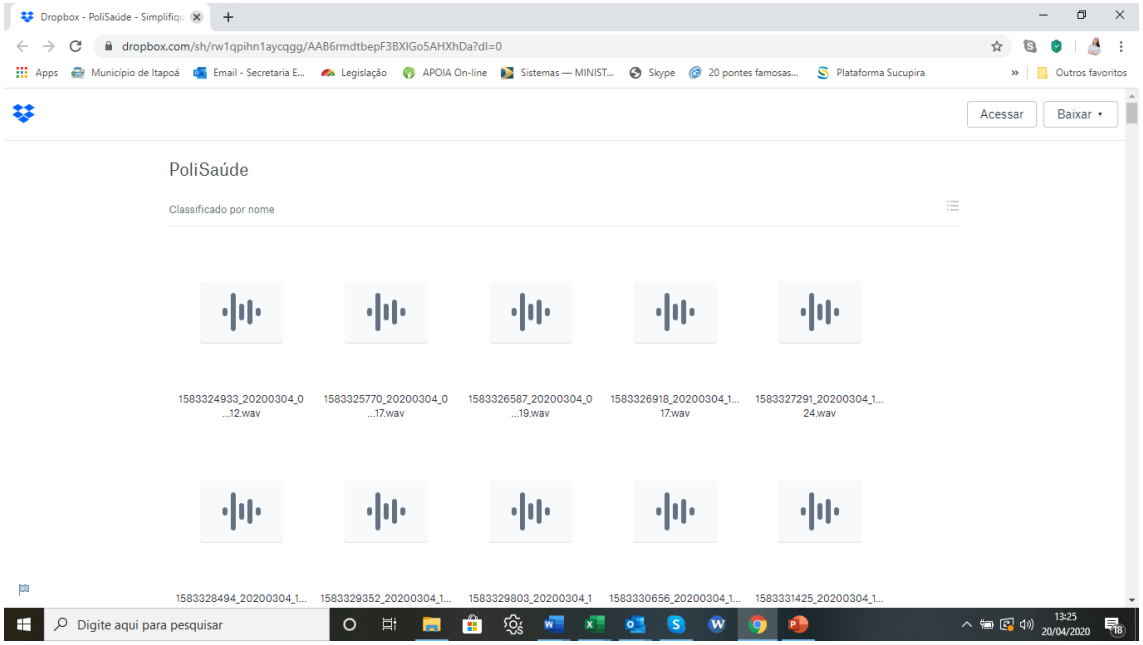
- Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo;

- Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Pato Branco, 30 de março de 2020.

Ivanio Fumegali Guerra
Representante Legal

ANS - nº 35127-0


Dropbox - PoliSaúde - Simplifiqu
dropbox.com/sh/rw1qpihn1aycqgg/AAB6rmdtbepF3BXIGo5AHXhDa?dl=0
Apps
Município de Itapoá
Email - Secretaria E...
Legislação
APOIA On-line
Sistemas — MINIST...
Skype
20 pontes famosas...
Plataforma Sucupira
Outros favoritos
Acessar
Baixar
PoliSaúde
Classificado por nome
1583324933_20200304_0...12.wav
1583325770_20200304_0...17.wav
1583326587_20200304_0...19.wav
1583326918_20200304_1...17.wav
1583327291_20200304_1...24.wav
1583328494_20200304_1...
1583329352_20200304_1...
1583329803_20200304_1
1583330656_20200304_1...
1583331425_20200304_1...
Digite aqui para pesquisar
13:25
20/04/2020