

PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2018

Operadora: CABERJ - CAIXA DE ASSISTÊNCIA À SAUDE

Ao examinar a Nota Técnica e o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **CABERJ – CAIXA DE ASSISTÊNCIA À SAUDE**, pudemos comprovar que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa estão em consonância com o descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, Circular 132/2018, previsto no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), exceto pelos itens 5.5 e 5.6 apresentados em nosso Relatório de Auditoria 065/19.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria e, apesar desta comprovação, durante a audição concluímos que não houve qualquer influência no sentimento expressado pelo beneficiário ao avaliar a operadora.

Em nossa opinião, todos os demais itens verificados no tocante à: (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 representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar mencionada acima. Durante nossa auditoria, foi possível: (1) conferir o processamento dos dados obtidos e compará-los com os apresentados no Relatório de Resultados; (2) comprovar a execução efetiva das pesquisas por meio da audição de uma amostra das gravações das entrevistas realizadas e, usando desta mesma amostra, (3) comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores demonstrados no Relatório de Resultados.

Toda esta verificação nos levou a concluir que o Relatório de Resultados entregue pela Operadora **CABERJ** tem parecer favorável com ressalvas, as quais estão detalhadas em nosso Relatório de Auditoria (itens 5.5 e 5.6) e que não tem impacto nos resultados demonstrados, de maneira que são verdadeiros e válidos além de desprovidos de fraude.

São Paulo, 16 de abril de 2019.



Fernando Jorge Bortoletto
Auditor Responsável
FJB Gestão Estratégica e Auditoria
CNPJ: 28.857.115/0001-16