

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

Operadora: FCA SAÚDE – FUNDAÇÃO FIAT SAÚDE E BEM-ESTAR

Ao examinar a Nota Técnica e o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **FCA Saúde – Fundação FIAT Saúde e Bem-Estar**, 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, previsto no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) exceto pelo item 5.6 apresentados em nosso Relatório de Auditoria 156/20.

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 observamos que em nenhuma destas ocorrências o beneficiário entrevistado deixou de entender o que era necessário avaliar e opinar. Desta forma, concluímos que o entrevistado interpretou e respondeu de maneira compatível ao sentido da pergunta.

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 **FCA Saúde – Fundação FIAT Saúde e Bem-Estar**, tem parecer favorável cuja ressalva detalhada em nosso Relatório de Auditoria não tem impacto nos resultados demonstrados de maneira que são verdadeiros e válidos.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2020.



Fernando Jorge Bortoletto

Auditor Responsável

FJB Gestão Estratégica e Auditoria

fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br

(11) 997-363-270

www.fjbgestao.com.br