

Parecer de Auditoria da Pesquisa de Satisfação de Clientes Bensaúde Plano de Assistência Médica Hospitalar LTDA



Março 2026

Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela operadora Bensaúde através da Colectta Consultoria em Estatística e Dados Ltda, assegurando a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Material Solicitado

Para desenvolvimento do trabalho de auditoria foi solicitado junto a empresa responsável pela pesquisa os seguintes materiais:

- 1) Questionário utilizado
- 2) Relatório e nota técnica da pesquisa
- 3) Base de beneficiários fornecida pela operadora
- 4) Base de resposta (banco de dados das entrevistas)
- 5) Planilhas de controle da qualidade e ações fraudulentas
- 6) Link de aplicação do questionário online

Todos os materiais com identificação dos beneficiários (2, 4, 5 e 6) foram blindados com senhas (item 4u do documento técnico), além de estar armazenado na nuvem com senha.

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1. Análise do questionário para checagem de sua conformidade.

O questionário utilizado é exatamente o que consta no Anexo V e I do documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da ANS. Portanto, está em conformidade com a diretriz da ANS.

a2. Simulação da entrevista utilizando o mesmo link enviado aos beneficiários.

O questionário foi aplicado na sua totalidade cobrindo a) consentimento do beneficiário no caso de utilização de equipamentos de gravação de voz; b) 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; c) O entrevistado foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS; d) não houve incentivos e/ou brindes aos beneficiários (itens 4h, 4n, 4o, 4q do documento técnico da ANS).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

✓ **Constatada aderência da pesquisa ao escopo do planejamento**



b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

Batimento da base de respondentes versus lista de beneficiários da operadora.

Todos os respondentes constavam na lista original de beneficiários da operadora.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados**



Síntese

c) Fidedignidade das respostas

Checagem da base de respostas versus as respostas que constavam na base de dados.

Todos as respostas bateram em 100% com os dados que constavam do banco de dados de respostas.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade das respostas**



d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

Processamento do banco de dados das entrevistas.

Processamento do banco de dados das respostas, gerando as estatísticas descritivas confrontando com os dados do relatório. Todas as respostas e tabelas bateram em 100% com os dados do relatório.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade do relatório da pesquisa**



Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Bensaúde realizada pelo Instituto Colectta LTDA entre janeiro de 2.026 a março de 2.026, obedeceu o escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a constatação é que não houve fraude na aplicação da mesma.

Os resultados apresentados refletem a satisfação do cliente dentro dos parâmetros de erros e intervalo de confiança estabelecido pelo Responsável Técnico. Sendo assim, emitimos o PARECER SEM RESSALVAS.

daniel.hirayama@azulminer.com.br

D4Sign

Assinado

Daniel Hirayama – AzulMiner
CNPJ : 21.061.768/0001-45
Bacharel em Estatística – Unicamp
MBA em Marketing - ESPM

Declaração

A AzulMiner (CNPJ 21.061.768.0001-45), declara que a auditora Daniel Hirayama, responsável pela AUDITORIA da Pesquisa de Satisfação da operadora Bensaúde cumpre os requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, em quaisquer das seguintes situações:

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela execução da auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
- d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
- e) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente 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;

Declaração

- f) 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;
- g) 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;
- h) 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 (g) também se aplicam;
- i) No caso auditoria independente realizada por pessoa jurídica os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da empresa contratada realizar a auditoria independente;
- j) Os auditores das Entidades Acreditoras homologadas pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;

Ratificamos que não existe conflito de interesses, seja no momento da contratação, seja durante todo o tempo de prestação de seus serviços, de acordo com os requisitos de independência estabelecidos no Documento Técnico da ANS para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde.

Parecer Auditoria Pesquisa IDSS Bensaúde Mar26 pdf

Código do documento 6422e0c3-38a6-434d-8632-541ac58d6bfe



Assinaturas



Daniel Hirayama
daniel.hirayama@azulminer.com.br
Assinou

Daniel Hirayama

Eventos do documento

23 Mar 2026, 23:10:59

Documento 6422e0c3-38a6-434d-8632-541ac58d6bfe **criado** por DANIEL HIRAYAMA (60034702-b767-48b3-8224-cc692b88d8b5). Email:daniel.hirayama@azulminer.com.br. - DATE_ATOM: 2026-03-23T23:10:59-03:00

23 Mar 2026, 23:11:37

Assinaturas **iniciadas** por DANIEL HIRAYAMA (60034702-b767-48b3-8224-cc692b88d8b5). Email: daniel.hirayama@azulminer.com.br. - DATE_ATOM: 2026-03-23T23:11:37-03:00

23 Mar 2026, 23:11:50

DANIEL HIRAYAMA **Assinou** (60034702-b767-48b3-8224-cc692b88d8b5) - Email: daniel.hirayama@azulminer.com.br - IP: 186.204.71.145 (bacc4791.virtua.com.br porta: 57332) - Documento de identificação informado: 137.671.168-04 - DATE_ATOM: 2026-03-23T23:11:50-03:00

Hash do documento original

(SHA256):f5794b52973f4e57ab4f6ee08eb9a49703f89b3e11020ceb05442e4bea3dd91a
(SHA512):d2a214f803d98ace45d3798dfe921b719d0cfd9a455c8b7f92615999e9920635f63da4d619142b1e64243f7b64814c2c4ebe9cd2a9b0050a198952526db3c2cb

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.

Relatório de Auditoria da Pesquisa
de Satisfação de Clientes
Bensaúde Plano de Assistência Médica
Hospitalar LTDA



Março 2026

Objetivo

Auditar a pesquisa de satisfação realizada pela operadora Bensaúde através da Colectta Consultoria em Estatística e Dados Ltda, assegurando a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa.

Material Solicitado

Para desenvolvimento do trabalho de auditoria foi solicitado junto a empresa responsável pela pesquisa os seguintes materiais:

- 1) Questionário utilizado
- 2) Relatório e nota técnica da pesquisa
- 3) Base de beneficiários fornecida pela operadora
- 4) Base de resposta (banco de dados das entrevistas)
- 5) Planilhas de controle da qualidade e ações fraudulentas
- 6) Link de aplicação do questionário online

Todos os materiais com identificação dos beneficiários (2, 4, 5 e 6) foram blindados com senhas (item 4u do documento técnico), além de estar armazenado na nuvem com senha.

Metodologia

Para a auditoria da pesquisa foram definidas as seguintes ações a fim de assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa:

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1. Análise do questionário para checagem de sua conformidade.

a2. Simulação da entrevista utilizando o mesmo link enviado aos beneficiários (pesquisa 100% online).

Metodologia

- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista
Batimento da base de respondentes versus lista de beneficiários da operadora.
- c) Fidedignidade das respostas
Batimento das respostas realizadas na simulação versus base de respostas.
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa
Processamento do banco de dados das entrevistas checando o processamento dos resultados.

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

a1. Análise do questionário para checagem de sua conformidade.

O questionário utilizado é exatamente o que consta no Anexo V e I do documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da ANS. Portanto, está em conformidade com a diretriz da ANS.

a2. Simulação da entrevista utilizando o mesmo link enviado aos beneficiários.

O questionário foi aplicado na sua totalidade cobrindo a) consentimento do beneficiário no caso de utilização de equipamentos de gravação de voz; b) 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; c) O entrevistado foi informado de que a pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS; d) não houve incentivos e/ou brindes aos beneficiários (itens 4h, 4n, 4o, 4q do documento técnico da ANS).

Síntese

a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

✓ **Constatada aderência da pesquisa ao escopo do planejamento**



Síntese

b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados

Batimento da base de respondentes versus lista de beneficiários da operadora.

Todos os respondentes constavam na lista original de beneficiários da operadora.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade dos beneficiários selecionados**



Síntese

c) Fidedignidade das respostas

Checagem da base de respostas versus as respostas que constavam na base de dados.

Todos as respostas bateram em 100% com os dados que constavam do banco de dados de respostas.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade das respostas**



d) Fidedignidade do relatório da pesquisa

Processamento do banco de dados das entrevistas.

Processamento do banco de dados das respostas, gerando as estatísticas descritivas confrontando com os dados do relatório. Todas as respostas e tabelas bateram em 100% com os dados do relatório.

✓ **Constatada aderência a fidedignidade do relatório da pesquisa**



Conclusão

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da Bensaúde realizada pelo Instituto Colectta LTDA entre janeiro de 2.026 a março de 2.026, obedeceu o escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a constatação é que não houve fraude na aplicação da mesma.

Os resultados apresentados refletem a satisfação do cliente dentro dos parâmetros de erros e intervalo de confiança estabelecido pelo Responsável Técnico. Sendo assim, emitimos o PARECER SEM RESSALVAS.

Daniel Hirayama – AzulMiner
CNPJ : 21.061.768/0001-45
Bacharel em Estatística – Unicamp
MBA em Marketing - ESPM

Declaração

A AzulMiner (CNPJ 21.061.768.0001-45), declara que Daniel Hirayama, responsável pela AUDITORIA da Pesquisa de Satisfação da operadora Bensaúde cumpre os requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário, em quaisquer das seguintes situações:

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela execução da auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
- d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
- e) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente 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;

Declaração

- f) 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;
- g) 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;
- h) 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 (g) também se aplicam;
- i) No caso auditoria independente realizada por pessoa jurídica os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da empresa contratada realizar a auditoria independente;
- j) Os auditores das Entidades Acreditoras homologadas pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;

Ratificamos que não existe conflito de interesses, seja no momento da contratação, seja durante todo o tempo de prestação de seus serviços, de acordo com os requisitos de independência estabelecidos no Documento Técnico da ANS para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde.