



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2026

PLANOS DE SAÚDE VIVEST

Fevereiro, 2026

Pesquisa realizada por:
Opinião Consultoria Ltda
(02.501.289/0001-58)

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA | 4 |
| 3. PERFIL DA AMOSTRA | 5 |
| 4. RESULTADOS DA PESQUISA | 6 |
| A) ATENÇÃO À SAÚDE..... | 6 |
| B) CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA | 11 |
| C) AVALIAÇÃO GERAL | 14 |
| 5. CONCLUSÕES | 16 |
| ANEXO I – NOTA TÉCNICA DA PESQUISA..... | 18 |
| ANEXO II - TERMO DE RESPONSABILIDADE - RESPONSÁVEL TÉCNICO..... | 22 |

1. INTRODUÇÃO

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde. Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Desde a reformulação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, no ano-base 2017, com o lançamento da Instrução Normativa DIDES no 68/2017, a ANS vem estimulando que as Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde realizem anualmente a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.

A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida no IDSS, na Dimensão de Sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os indicadores relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das operadoras e relativos à satisfação dos beneficiários (clientes das operadoras) com os serviços prestados.

O objetivo desta Pesquisa foi mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pelos planos de saúde da FUNDAÇÃO CESP – entidade operadora de planos privados de assistência à saúde, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar sob o nº 315478.

Para tanto, 1.010 beneficiários com 18 anos ou mais dos planos de saúde Vivest foram ouvidos entre os dias 04 e 13 de fevereiro de 2026 sob a coordenação do estatístico Alexandre de Araujo Garcia, registrado no Conre/DF sob o número 7745, responsável pela empresa Opinião Consultoria Ltda (02.501.289/0001-58) executora da pesquisa. A auditoria independente do estudo foi realizada pelo consultor Edney Ferreira Lima, CPF 567.699.208-59.

2. DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

O universo representado por esta pesquisa é composto pelos beneficiários com 18 anos ou mais da Vivest que usufruem do plano de saúde gerido pela entidade.

Como todo o universo estava disponível, foi possível considerar o design de uma amostra aleatória estratificada de forma proporcional aos estratos representados pelas patrocinadoras da Vivest: AUREN, CESP, CPFL, EMAE, ENEL, ISA ENERGIA, NECT e PARANAPANEMA. A composição da amostra de 1.010 entrevistados seguiu a tabela abaixo:

| PATROCINADORA | FREQUÊNCIA | % | AMOSTRA |
|--------------------|---------------|---------------|--------------|
| AUREN | 206 | 1,1% | 10 |
| CESP | 1.709 | 8,7% | 65 |
| CPFL | 5.360 | 27,4% | 260 |
| EMAE | 957 | 4,9% | 39 |
| ENEL | 9.128 | 46,6% | 524 |
| ISA ENERGIA | 2.082 | 10,6% | 106 |
| NECT | 90 | 0,5% | 3 |
| PARANAPANEMA | 57 | 0,3% | 3 |
| Total Geral | 19.589 | 100,0% | 1.010 |

A amostra foi extraída de forma aleatória a partir da base de dados contendo 19.589 usuários dos planos de saúde geridos pela Vivest. Ao todo foram entrevistados 1.010 participantes.

A amostra selecionada resultou em uma margem de erro de 3% e o intervalo de confiança considerado no plano amostral foi de 95%.

Para evitar a ocorrência de erros não amostrais, foram utilizadas ferramentas automatizadas de sorteio dos entrevistados. O questionário foi aplicado por meio de sistema próprio para realização de pesquisas, todas as entrevistas foram gravadas e durante o processo de controle de qualidade uma amostra aleatória de 10% das entrevistas foram auditadas para eliminar possíveis erros de aplicação do questionário ou participantes não comprometidos com o processo da pesquisa.

Os dados foram coletados por meio de sistema computadorizado e as entrevistas foram realizadas por telefone. Dos 19.589 potenciais entrevistados, foram utilizados 13.020 registros da base de dados disponibilizada pela Vivest, representando 66,5% do total. Destes registros utilizados saíram as 1.010 entrevistas. Os demais registros foram descartados em função das seguintes ocorrências:

| RESULTADO OPERACIONAL (CLASSIFICAÇÃO ANS) | n | % |
|---|---------------|---------------|
| Questionário concluído | 1.010 | 7,8% |
| Não aceitou participar (recusa) | 368 | 2,8% |
| Entrevista incompleta | 70 | 0,5% |
| Não localizado | 11.530 | 88,6% |
| Outros | 42 | 0,3% |
| Total | 13.020 | 100,0% |

Nota: A classificação acima consolida os códigos operacionais do sistema CATI (ex.: recusa, abandono, não atende, fora de serviço etc.) nas categorias macro recomendadas pela ANS. A tabela detalhada de ocorrências operacionais encontra-se no Anexo I.

As tentativas de contato e os desfechos do campo foram consolidados em categorias macro, conforme diretrizes do Documento Técnico da ANS, distinguindo: questionários concluídos, recusas, entrevistas incompletas, não localizados e outros desfechos (inelegibilidade, cadastro inválido e exclusões de controle de qualidade). No período de realização, foram trabalhados **13.020 registros**, resultando em **1.010 questionários concluídos (7,8%)**; a maior parcela dos casos correspondeu a **não localizados (88,6%)**, seguida de **recusas (2,8%)** e **entrevistas incompletas (0,5%)**.

A pesquisa foi realizada entre os dias 04 e 13 de fevereiro de 2026. Seu planejamento foi realizado entre os dias 26 e 30 de janeiro de 2026.

O período base de referência para os participantes da pesquisa refletiu as percepções dos últimos 12 meses, ou seja, de fevereiro de 2025 a janeiro de 2026.

3. PERFIL DA AMOSTRA

A amostra de beneficiários entrevistados totalizou 1.010 respondentes, com predominância de faixas etárias mais elevadas, destacando-se o grupo de 60 anos ou mais (38,2%; n=386), seguido pelas faixas de 40 a 49 anos (23,2%; n=234) e 30 a 39 anos (20,4%; n=206); as faixas até 29 anos (7,2%; n=73) e 50 a 59 anos (11,0%; n=111) apresentaram menor participação. Observou-se ainda maior proporção de respondentes do sexo masculino (77,8%; n=786) em comparação ao sexo feminino (22,2%; n=222). Quanto à distribuição por plano, a amostra concentrou-se principalmente nos produtos DIGNA (49,2%; n=497), ESSENCIA (20,7%; n=209) e PES (18,0%; n=182), que em conjunto representam aproximadamente 87,9% do total, enquanto os demais planos apresentaram participações reduzidas

| Sexo | n | % |
|--------------|--------------|---------------|
| Homem | 786 | 77,8% |
| Mulher | 222 | 22,2% |
| Total | 1.010 | 100,0% |

| Faixa etária | n | % |
|--------------|--------------|---------------|
| 18-29 | 73 | 7,2% |
| 30-39 | 206 | 20,4% |
| 40-49 | 234 | 23,2% |
| 50-59 | 111 | 11,0% |
| 60+ | 386 | 38,2% |
| Total | 1.010 | 100,0% |

| Plano | n | % |
|--------------|--------------|---------------|
| DIGNA | 497 | 49,2% |
| ESSENCIA | 209 | 20,7% |
| PES | 182 | 18,0% |
| PLENIVITA | 60 | 5,9% |
| NOSSO PLANO | 43 | 4,3% |
| EXTENSIVE | 18 | 1,8% |
| VIVEST-EMAE | 1 | 0,1% |
| Total | 1.010 | 100,0% |

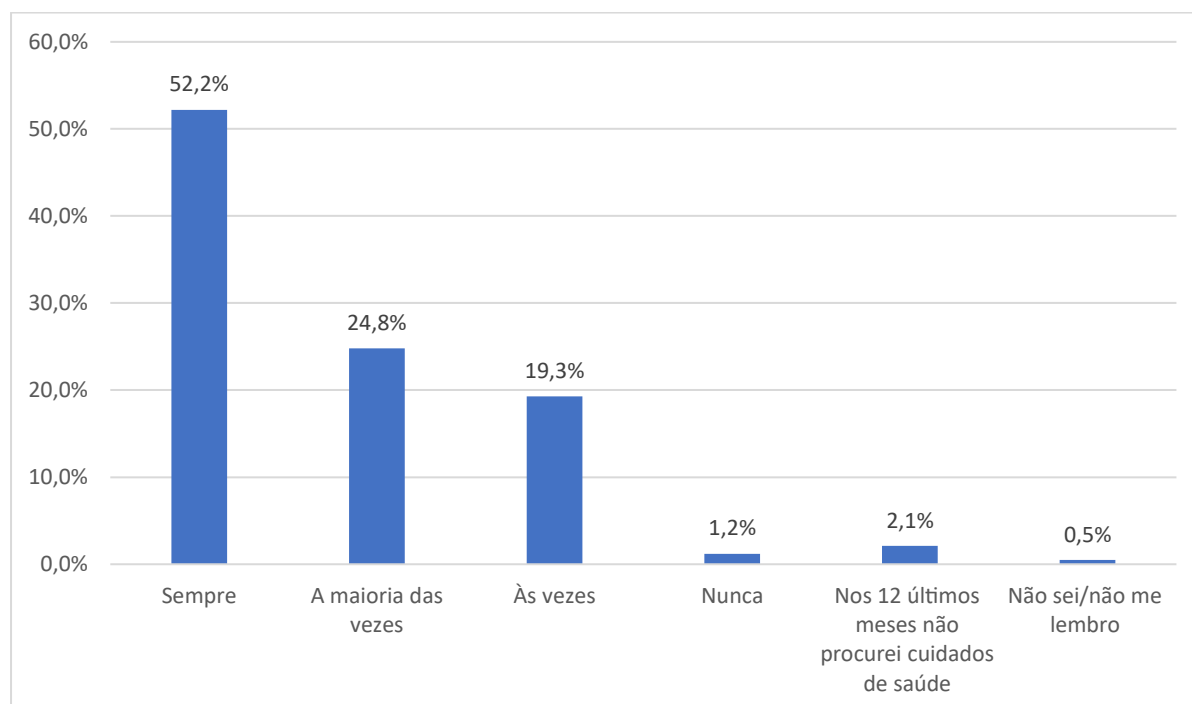
4. RESULTADOS DA PESQUISA

As questões da pesquisa foram organizadas em 3 temáticas: atenção à saúde, canais de atendimento da operadora e avaliação geral. Os resultados estão agrupados segundo estas temáticas e sua apresentação foi realizada por meio de tabelas e gráficos de frequência.

A) ATENÇÃO À SAÚDE

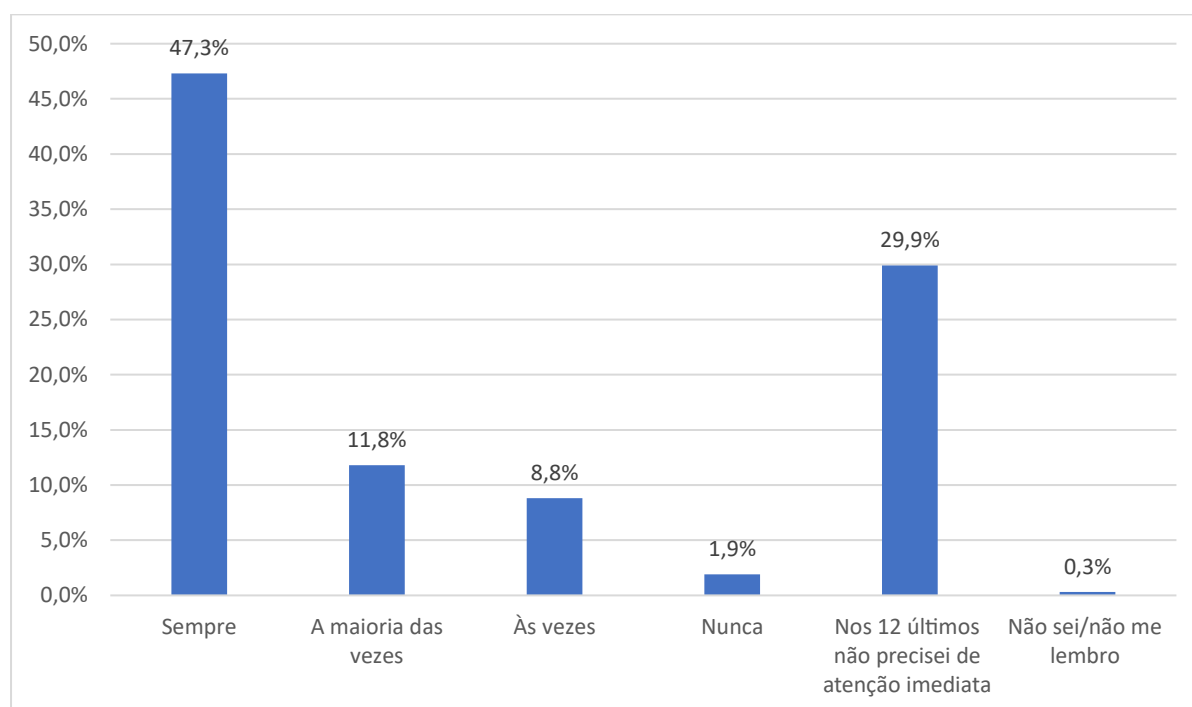
Pergunta 1: Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância (α) | Intervalo de Confiança (95%) | |
|---|--------------|---------------|-------------|---------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Sempre | 527 | 52,2% | 1,6% | 3,1% | 5% | 49,1% | 55,3% |
| A maioria das vezes | 250 | 24,8% | 1,4% | 2,7% | 5% | 22,1% | 27,4% |
| Às vezes | 195 | 19,3% | 1,2% | 2,4% | 5% | 16,9% | 21,7% |
| Nunca | 12 | 1,2% | 0,3% | 0,7% | 5% | 0,5% | 1,9% |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 21 | 2,1% | 0,4% | 0,9% | 5% | 1,2% | 3,0% |
| Não sei/não me lembro | 5 | 0,5% | 0,2% | 0,4% | 5% | 0,1% | 0,9% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



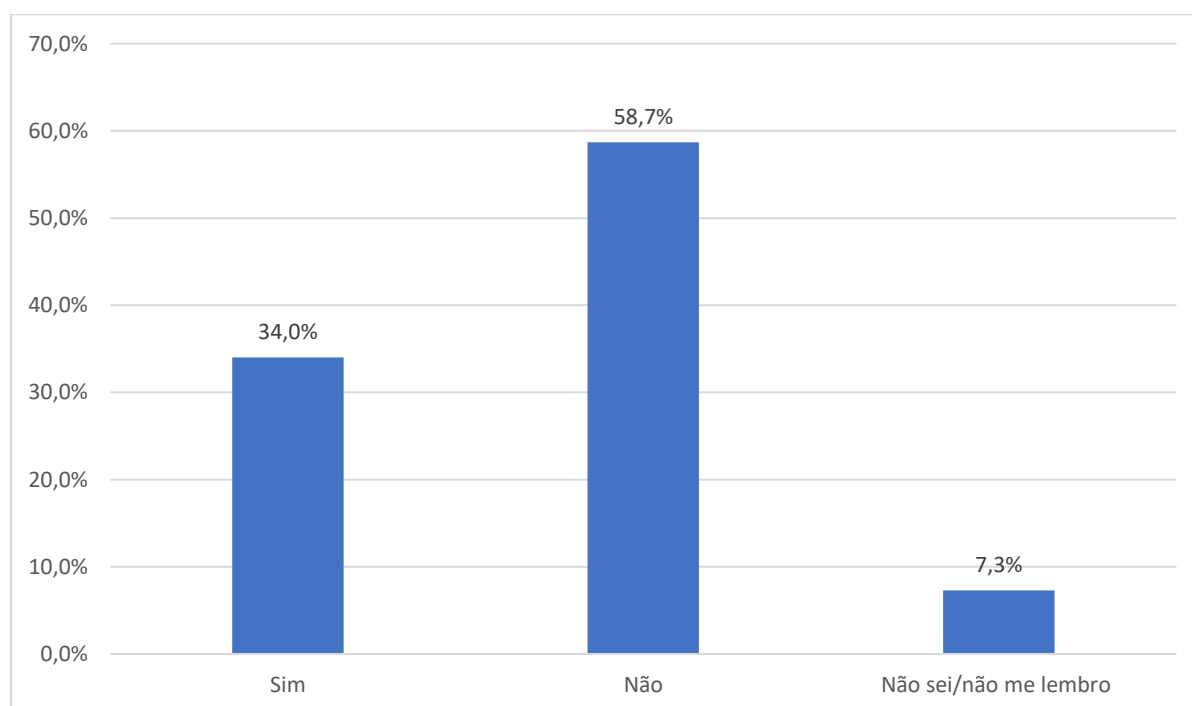
Pergunta 2: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|---|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Sempre | 478 | 47,3% | 1,6% | 3,1% | 5% | 44,2% | 50,4% |
| A maioria das vezes | 119 | 11,8% | 1,0% | 2,0% | 5% | 9,8% | 13,8% |
| Às vezes | 89 | 8,8% | 0,9% | 1,7% | 5% | 7,1% | 10,6% |
| Nunca | 19 | 1,9% | 0,4% | 0,8% | 5% | 1,0% | 2,7% |
| Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata | 302 | 29,9% | 1,4% | 2,8% | 5% | 27,1% | 32,7% |
| Não sei/não me lembro | 3 | 0,3% | 0,2% | 0,3% | 5% | 0,0% | 0,6% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



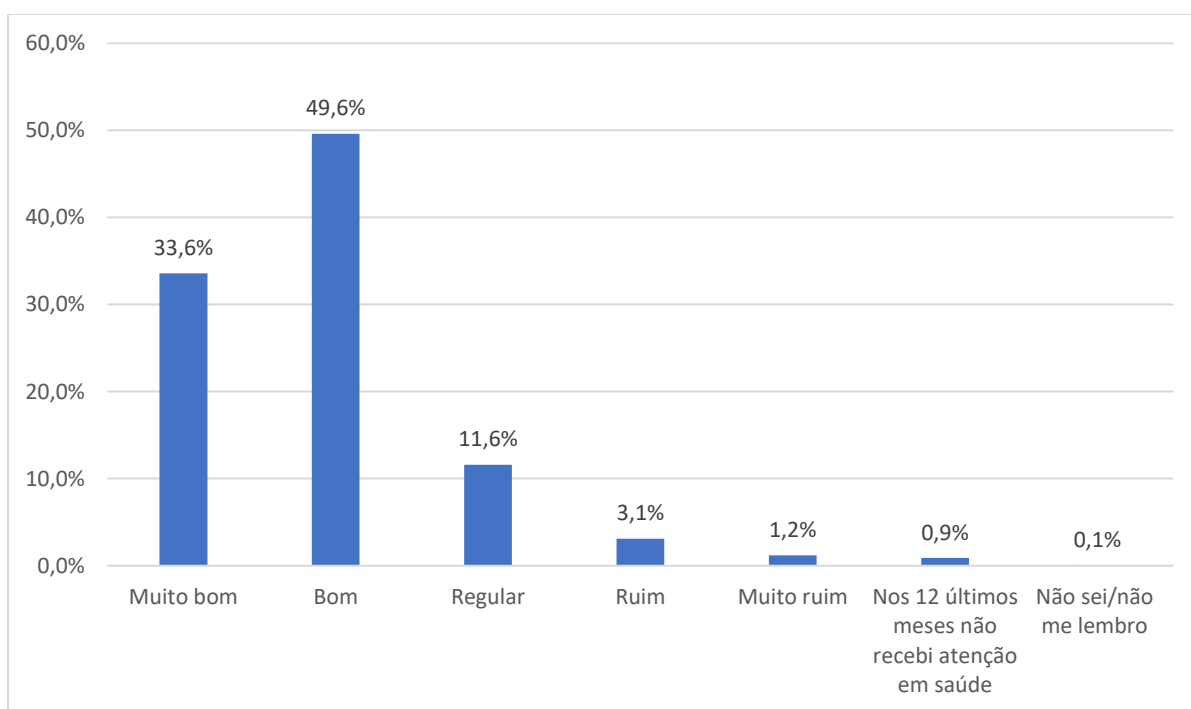
Pergunta 3: Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|-----------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Sim | 343 | 34,0% | 1,5% | 2,9% | 5% | 31,0% | 36,9% |
| Não | 593 | 58,7% | 1,5% | 3,0% | 5% | 55,7% | 61,7% |
| Não sei/não me lembro | 74 | 7,3% | 0,8% | 1,6% | 5% | 5,7% | 8,9% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



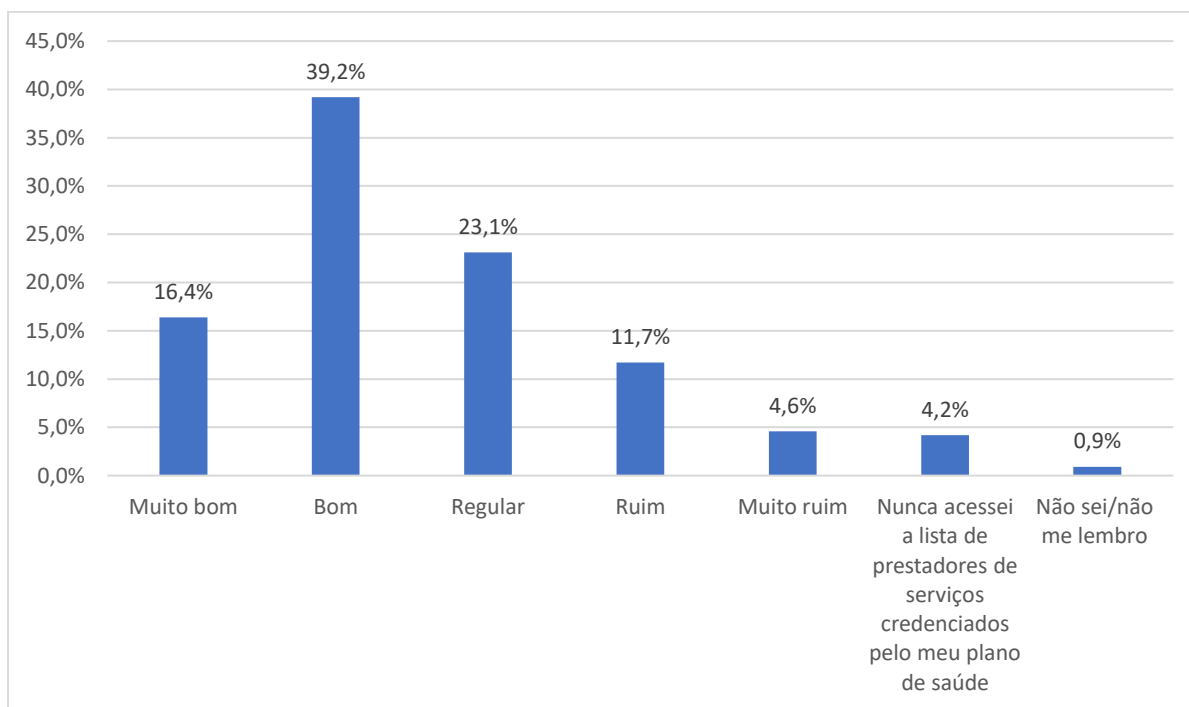
Pergunta 4: Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|--|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Muito bom | 339 | 33,6% | 1,5% | 2,9% | 5% | 30,7% | 36,5% |
| Bom | 501 | 49,6% | 1,6% | 3,1% | 5% | 46,5% | 52,7% |
| Regular | 117 | 11,6% | 1,0% | 2,0% | 5% | 9,6% | 13,6% |
| Ruim | 31 | 3,1% | 0,5% | 1,1% | 5% | 2,0% | 4,1% |
| Muito ruim | 12 | 1,2% | 0,3% | 0,7% | 5% | 0,5% | 1,9% |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 9 | 0,9% | 0,3% | 0,6% | 5% | 0,3% | 1,5% |
| Não sei/não me lembro | 1 | 0,1% | 0,1% | 0,2% | 5% | 0,0% | 0,3% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



Pergunta 5: Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

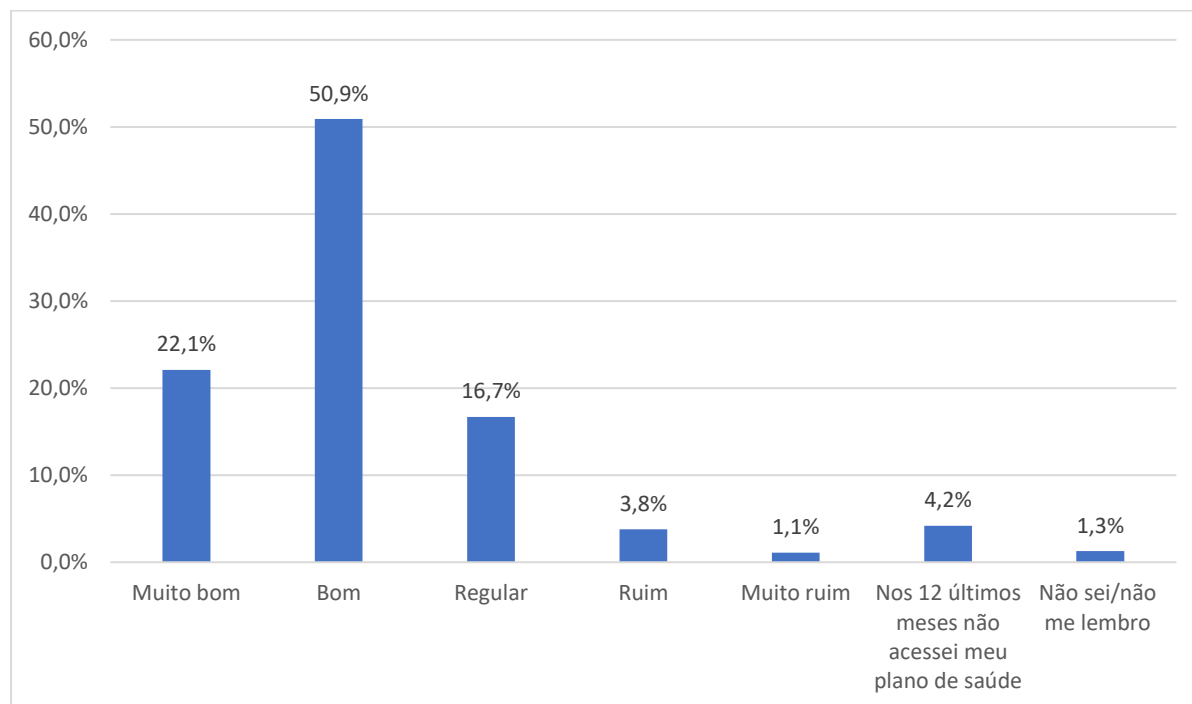
| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|---|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Muito bom | 166 | 16,4% | 1,2% | 2,3% | 5% | 14,2% | 18,7% |
| Bom | 396 | 39,2% | 1,5% | 3,0% | 5% | 36,2% | 42,2% |
| Regular | 233 | 23,1% | 1,3% | 2,6% | 5% | 20,5% | 25,7% |
| Ruim | 118 | 11,7% | 1,0% | 2,0% | 5% | 9,7% | 13,7% |
| Muito ruim | 46 | 4,6% | 0,7% | 1,3% | 5% | 3,3% | 5,8% |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 42 | 4,2% | 0,6% | 1,2% | 5% | 2,9% | 5,4% |
| Não sei/não me lembro | 9 | 0,9% | 0,3% | 0,6% | 5% | 0,3% | 1,5% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



B) CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

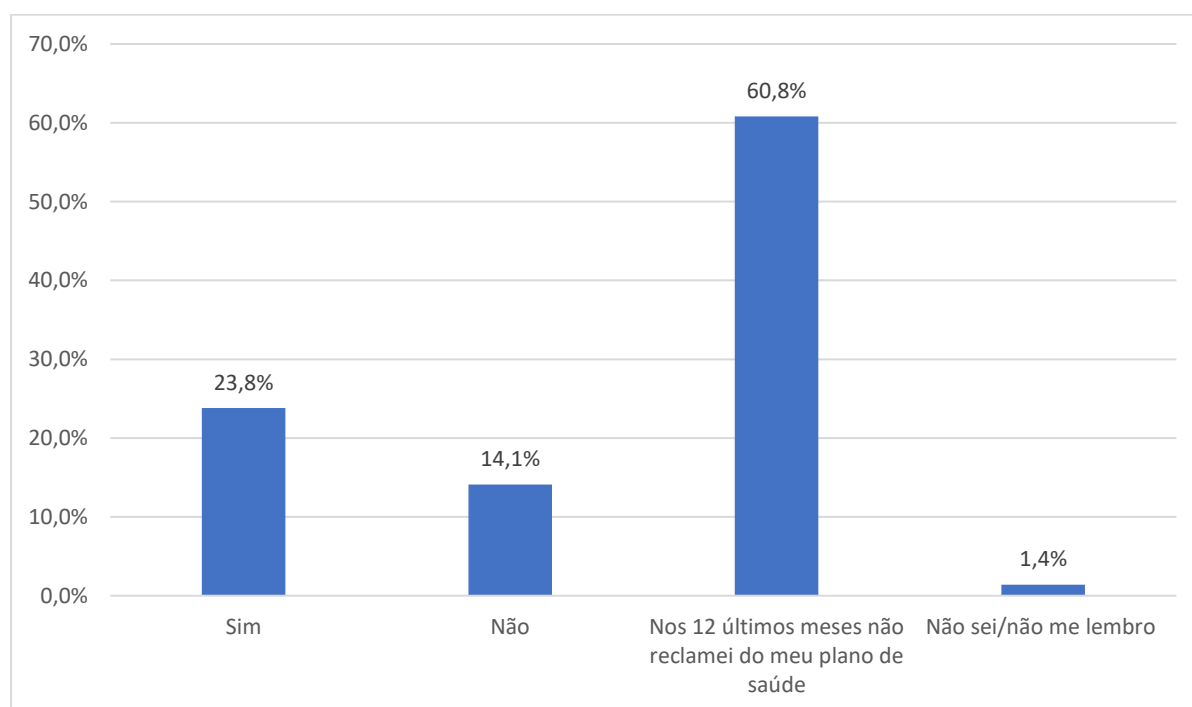
Pergunta 6: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|---|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Muito bom | 223 | 22,1% | 1,3% | 2,6% | 5% | 19,5% | 24,6% |
| Bom | 514 | 50,9% | 1,6% | 3,1% | 5% | 47,8% | 54,0% |
| Regular | 169 | 16,7% | 1,2% | 2,3% | 5% | 14,4% | 19,0% |
| Ruim | 38 | 3,8% | 0,6% | 1,2% | 5% | 2,6% | 4,9% |
| Muito ruim | 11 | 1,1% | 0,3% | 0,6% | 5% | 0,4% | 1,7% |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 42 | 4,2% | 0,6% | 1,2% | 5% | 2,9% | 5,4% |
| Não sei/não me lembro | 13 | 1,3% | 0,4% | 0,7% | 5% | 0,6% | 2,0% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



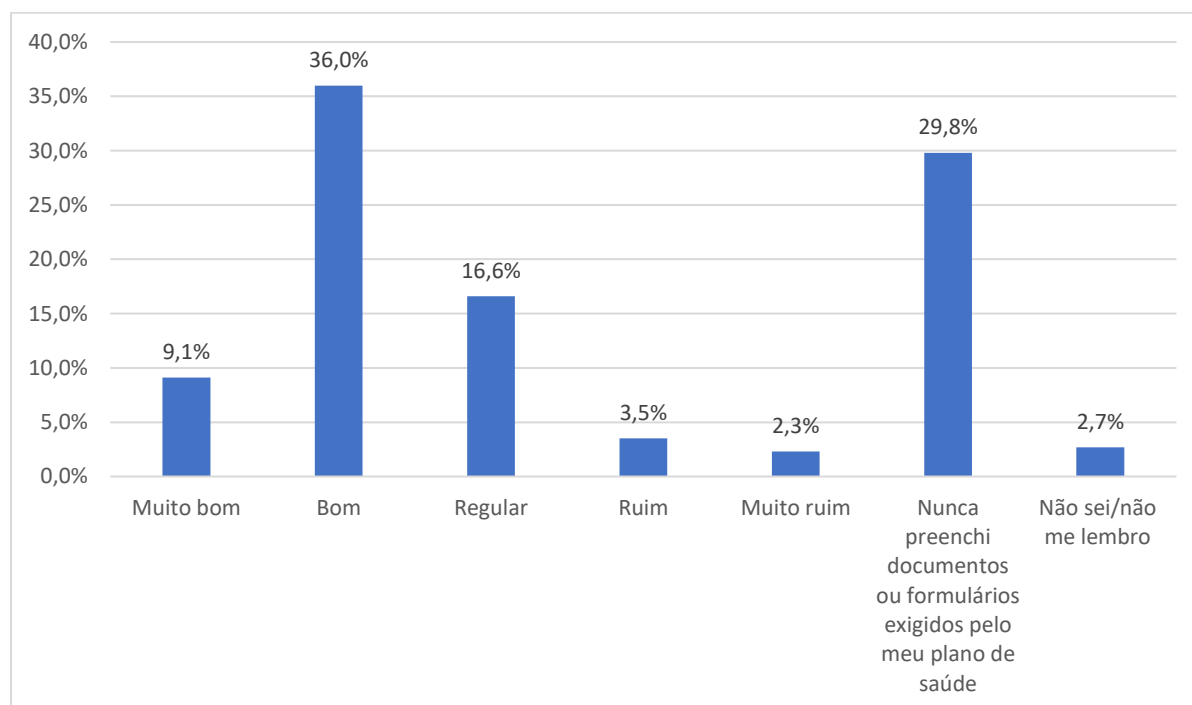
Pergunta 7: Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|---|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Sim | 240 | 23,8% | 1,3% | 2,6% | 5% | 21,1% | 26,4% |
| Não | 142 | 14,1% | 1,1% | 2,1% | 5% | 11,9% | 16,2% |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde | 614 | 60,8% | 1,5% | 3,0% | 5% | 57,8% | 63,8% |
| Não sei/não me lembro | 14 | 1,4% | 0,4% | 0,7% | 5% | 0,7% | 2,1% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



Pergunta 8: Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

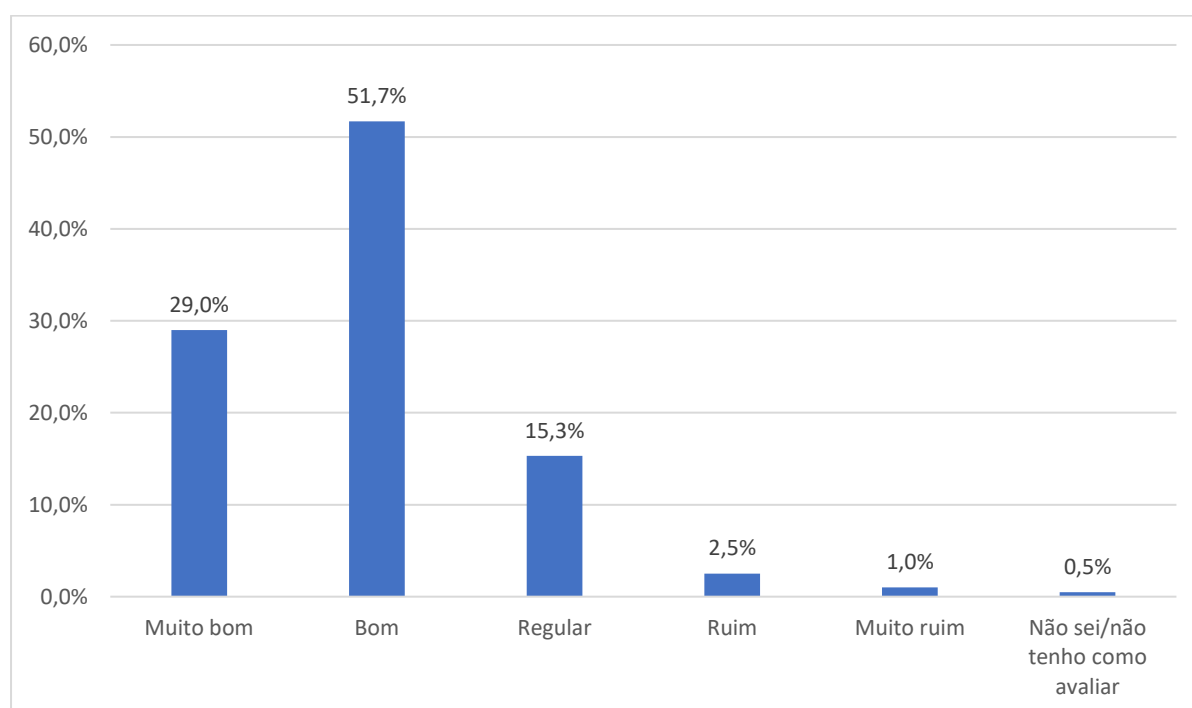
| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|---|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Muito bom | 92 | 9,1% | 0,9% | 1,8% | 5% | 7,3% | 10,9% |
| Bom | 364 | 36,0% | 1,5% | 3,0% | 5% | 33,1% | 39,0% |
| Regular | 168 | 16,6% | 1,2% | 2,3% | 5% | 14,3% | 18,9% |
| Ruim | 35 | 3,5% | 0,6% | 1,1% | 5% | 2,3% | 4,6% |
| Muito ruim | 23 | 2,3% | 0,5% | 0,9% | 5% | 1,4% | 3,2% |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 301 | 29,8% | 1,4% | 2,8% | 5% | 27,0% | 32,6% |
| Não sei/não me lembro | 27 | 2,7% | 0,5% | 1,0% | 5% | 1,7% | 3,7% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



C) AVALIAÇÃO GERAL

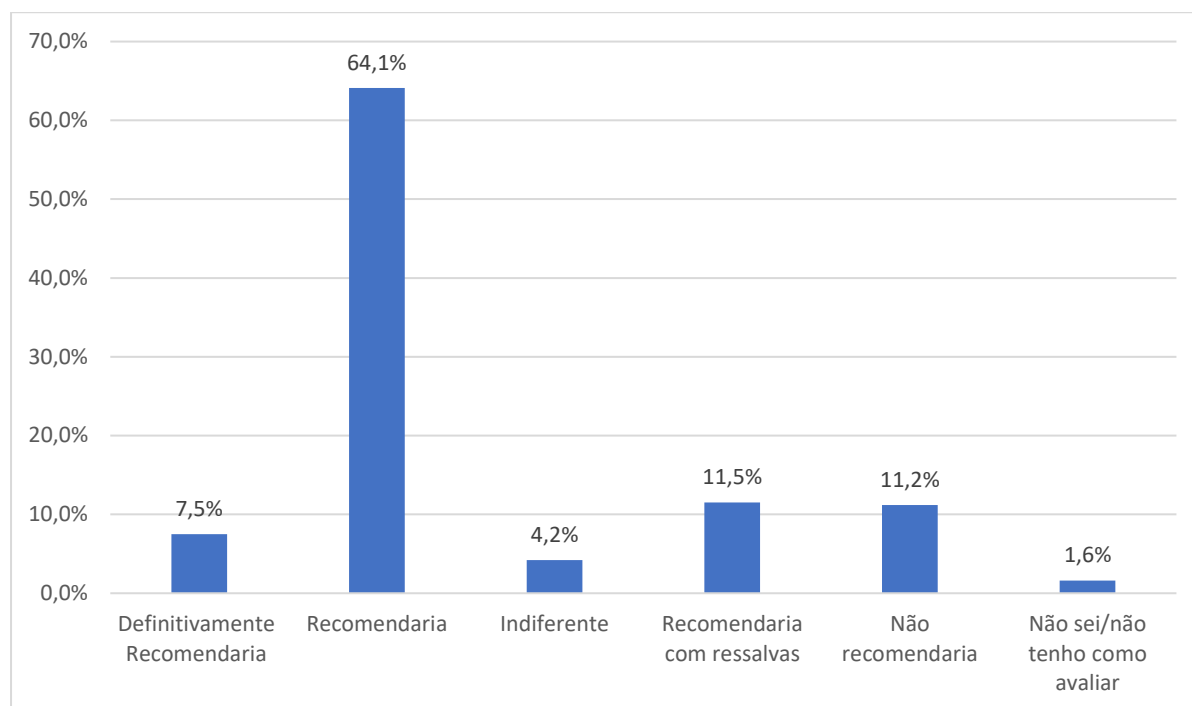
Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|--------------------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Muito bom | 293 | 29,0% | 1,4% | 2,8% | 5% | 26,2% | 31,8% |
| Bom | 522 | 51,7% | 1,6% | 3,1% | 5% | 48,6% | 54,8% |
| Regular | 155 | 15,3% | 1,1% | 2,2% | 5% | 13,1% | 17,6% |
| Ruim | 25 | 2,5% | 0,5% | 1,0% | 5% | 1,5% | 3,4% |
| Muito ruim | 10 | 1,0% | 0,3% | 0,6% | 5% | 0,4% | 1,6% |
| Não sei/não tenho como avaliar | 5 | 0,5% | 0,2% | 0,4% | 5% | 0,1% | 0,9% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



Pergunta 10: O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

| Frequências | n | % | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Intervalo de Confiança | |
|--------------------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|------------------------|------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite Inferior | Limite Superior |
| Definitivamente Recomendaria | 76 | 7,5% | 0,8% | 1,6% | 5% | 5,9% | 9,2% |
| Recomendaria | 647 | 64,1% | 1,5% | 3,0% | 5% | 61,1% | 67,0% |
| Indiferente | 42 | 4,2% | 0,6% | 1,2% | 5% | 2,9% | 5,4% |
| Recomendaria com Ressalvas | 116 | 11,5% | 1,0% | 2,0% | 5% | 9,5% | 13,5% |
| Não Recomendaria | 113 | 11,2% | 1,0% | 1,9% | 5% | 9,2% | 13,1% |
| Não sei/não tenho como avaliar | 16 | 1,6% | 0,4% | 0,8% | 5% | 0,8% | 2,4% |
| Total | 1.010 | 100,0% | | | | | |



5. CONCLUSÕES

A edição de 2026 da pesquisa de satisfação dos planos de saúde com participantes da Vivest contou com a participação de 1.010 entrevistados.

Os resultados das questões relacionadas à atenção à saúde demonstraram que:

- 96,1% (Sempre + A maioria das vezes + Às vezes) dos beneficiários conseguiram ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde.
- 68,1% (Sempre + A maioria das vezes + Às vezes) foram atendidos pelo seu plano de saúde quando necessitaram de atenção imediata.
- Quase 33,9% afirmaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- 94,6% afirmaram que a qualidade da atenção em saúde recebida pela rede credenciada do plano foi muito boa, boa ou regular.
- 88,5% afirmaram que a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde Vivest é muito boa, boa ou regular.

Quanto aos canais de atendimento da operadora:

- Quase 89,5% dos beneficiários avaliaram o atendimento dos canais de acesso da operadora, considerando o acesso às informações de que precisava, como muito bom, bom ou regular.
- 60,6% dos beneficiários não precisaram utilizar os canais de atendimento da operadora para realizar reclamações sobre o plano de saúde; outros 23,8% tiveram suas demandas resolvidas quando reclamaram.
- 61,7% dos beneficiários avaliaram o quesito facilidade no preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde como muito bom, bom ou regular. Cerca de 30% nunca preencheram documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde.

Quanto à avaliação geral:

- 96% dos beneficiários estão satisfeitos com seu plano de saúde e atribuíram os conceitos muito bom, bom ou regular.
- 72,1% dos beneficiários recomendariam seu plano de saúde para amigos ou familiares (Recomendaria ou Definitivamente Recomendaria).

COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PLANOS DE SAÚDE DA VIVEST EDIÇÕES 2026 VS. 2025

A edição de 2026 da pesquisa de satisfação dos planos de saúde da Vivest apresentou mudanças em diversos aspectos em relação à edição de 2025.

Atenção à Saúde:

- Acesso a cuidados de saúde: houve melhora, passando de 93,8% em 2025 para 96,1% em 2026.
- Atendimento imediato em urgência/emergência: manteve-se estável, de 68,0% em 2025 para 68,1% em 2026.
- Comunicação preventiva: avanços contínuos, com 33,9% dos beneficiários relatando ter recebido comunicação em 2026, contra 32% em 2025.
- Qualidade da atenção à saúde: aumento de 92,5% em 2025 para 94,6% em 2026.
- Facilidade de acesso à lista de prestadores: queda, de 80,5% em 2025 para 78,5% em 2026.

Canais de Atendimento:

- Atendimento dos canais de acesso: avanço expressivo, de 82% em 2025 para 89,5% em 2026.
- Resolução de reclamações: melhora, passando de 21,1% em 2025 para 23,8% em 2026.
- Facilidade de preenchimento e envio de formulários: aumento da satisfação de 53,2% em 2025 para 61,7% em 2026. Esse resultado está relacionado à redução da parcela de beneficiários que nunca preencheram documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, que passou de 37,3% em 2025 para 30,0% em 2026.

Avaliação Geral:

- Satisfação com o plano: pequena elevação, de 95,4% em 2025 para 96% em 2026.
- Intenção de recomendação: crescimento, de 69% em 2025 para 72,1% em 2026, indicando maior disposição em recomendar o plano.

Portanto, a pesquisa indica que a percepção geral dos beneficiários sobre os planos de saúde da Vivest melhorou em 2026: houve avanço no acesso a cuidados (96,1 % vs. 93,8 % em 2025) e na qualidade da atenção em saúde, além de uma comunicação preventiva mais presente. A satisfação geral e a intenção de recomendação também cresceram.

No entanto, alguns pontos merecem atenção: a facilidade de acesso à lista de prestadores apresentou leve queda, e a proporção de beneficiários que não precisou reclamar continua significativa. Esses aspectos sugerem que, apesar dos avanços, é importante continuar aprimorando a experiência do usuário para garantir um serviço mais eficiente e satisfatório no futuro.

ANEXO I – NOTA TÉCNICA DA PESQUISA

Esta Nota Técnica tem como referência a Pesquisa de Satisfação 2026 realizada com os beneficiários com 18 anos ou mais dos planos de saúde da Vivest.

- Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários: A base de dados fornecida pela Vivest contava com o registro de 19.589 beneficiários elegíveis para realização da pesquisa.
- Os desfechos operacionais do sistema CATI foram consolidados em categorias macro conforme diretrizes do Documento Técnico da ANS: (i) questionário concluído; (ii) não aceitou participar (recusa); (iii) entrevista incompleta; (iv) não localizado; e (v) outros (cadastro inválido/inelegível/exclusões de controle). Para fins de consolidação, ‘telefone indisponível ou fora de serviço’ foi classificado como ‘não localizado’, por representar impossibilidade de contato após tentativas.

| Resultado (operacional / CATI) | Qtde (n) | % | Categoria ANS (macro) |
|--|---------------|----------------|---------------------------------|
| Questionário concluído | 1.010 | 7,76% | Questionário concluído |
| Máximo de chamadas alcançadas (3 tentativas) | 9.294 | 71,38% | Não localizado |
| Mudo ou não toca o telefone | 1.235 | 9,49% | Não localizado |
| Telefone indisponível ou fora de serviço | 1.001 | 7,69% | Não localizado |
| Recusa Simples do Entrevistado ou outra pessoa | 248 | 1,90% | Não aceitou participar (recusa) |
| Recusa Forte do Entrevistado ou outra pessoa | 120 | 0,92% | Não aceitou participar (recusa) |
| Agendamento concluído, mas entrevista não realizada | 65 | 0,50% | Entrevista incompleta |
| Telefone errado (Escritório, Governo, Outra organização) | 21 | 0,16% | Outros |
| Auto Resposta online | 16 | 0,12% | Outros |
| Abandonou a pesquisa | 5 | 0,04% | Entrevista incompleta |
| Controle de qualidade | 2 | 0,02% | Outros |
| Entrevistado falecido | 2 | 0,02% | Outros |
| Respondente não qualificado | 1 | 0,01% | Outros |
| Total | 13.020 | 100,00% | — |

- Período de realização da pesquisa: de 04 a 13 de fevereiro de 2026.
- População-alvo e os estratos adotados: beneficiários dos planos de saúde Vivest estratificados proporcionalmente por patrocinadora:

| PATROCINADORA | FREQUÊNCIA | % | AMOSTRA EXECUTADA |
|--------------------|---------------|---------------|-------------------|
| AUREN | 206 | 1,1% | 10 |
| CESP | 1.709 | 8,7% | 65 |
| CPFL | 5.360 | 27,4% | 260 |
| EMAE | 957 | 4,9% | 39 |
| ENEL | 9.128 | 46,6% | 524 |
| ISA ENERGIA | 2.082 | 10,6% | 106 |
| NECT | 90 | 0,5% | 3 |
| PARANAPANEMA | 57 | 0,3% | 3 |
| Total Geral | 19.589 | 100,0% | 1.010 |

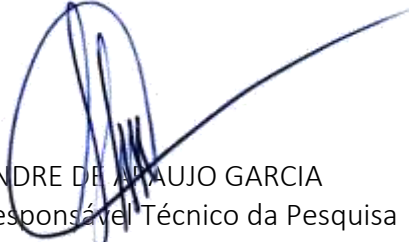
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: proporção dos participantes segundo a satisfação com os itens investigados.
- Descrição da população amostrada: o universo da pesquisa foi composto pelos beneficiários com 18 anos ou mais vinculados aos planos de saúde Vivest, constantes na base cadastral fornecida pela operadora. Após procedimento de qualificação cadastral (validação e consistência de contatos telefônicos), obteve-se um universo elegível de 19.589 beneficiários, utilizado como sistema de referência (frame amostral) para o sorteio da amostra.
- Definição do tipo de coleta utilizada: entrevista por telefone com formulário estruturado em sistema CATI (Computed Assisted Telephone Interview) próprio para realização de pesquisa desta natureza.
- Definição do plano amostral:
 - Amostragem aleatória estratificada com alocação proporcional por patrocinadora;
 - A alocação amostral foi proporcional por patrocinadora; as distribuições de sexo e faixa etária foram monitoradas para aderência ao perfil do universo, sem aplicação de pesos específicos por essas variáveis;
 - Nível de significância alpha de 5%.
- Definição do tamanho da amostra: 1.010 entrevistados beneficiários dos planos de saúde Vivest.
- Ponderação e estimadores: As estimativas apresentadas no relatório foram calculadas na forma de proporções para cada alternativa de resposta do questionário. Considerando o plano amostral com estratificação por patrocinadora, foram aplicados pesos amostrais por patrocinadora, de modo que cada estrato contribuisse para os resultados agregados em proporção à sua participação no universo elegível. Para cada resposta, a proporção ponderada foi estimada por $\hat{p}_w = \frac{\sum w_i y_i}{\sum w_i}$, onde y_i indica a

resposta do beneficiário e w_i representa o peso amostral definido para o estrato (patrocinadora). Os pesos foram definidos como $w_h = N_h/n_h$, em que N_h é o total de beneficiários elegíveis no estrato h (patrocinadora) e n_h o total de entrevistas concluídas nesse estrato.

- Precisão (erro padrão e IC): Para cada estimativa ponderada, foram calculados erro padrão e intervalos de confiança (IC) ao nível de 95% ($\alpha = 5\%$), apresentados no relatório na forma de limites inferior e superior. A construção dos intervalos seguiu o formato $\hat{p}_w \pm 1,96 \cdot EP(\hat{p}_w)$. A margem de erro amostral global reportada para a pesquisa foi de 3,0 pontos percentuais, ao nível de confiança de 95%, para proporções em torno de 50%, com base no tamanho amostral total $n = 1.010$.
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais: foram estimadas frequências absolutas e relativas (proporções ponderadas), com apresentação do erro padrão e do intervalo de confiança de 95% por alternativa; a margem de erro global é de 3,0 p.p. (para proporções em torno de 50%, $n = 1.010$).
- Seleção da amostra: a amostra foi selecionada a partir do frame amostral composto pelos beneficiários elegíveis (18 anos ou mais) constantes na base cadastral qualificada da operadora. Adotou-se amostragem aleatória estratificada por patrocinadora, com alocação proporcional ao tamanho de cada estrato no universo. Em cada estrato, os beneficiários foram inicialmente selecionados por sorteio aleatório simples. Quando um registro resultou em desfecho definitivo de não entrevista (não localizado após 3 tentativas, recusa, inválido/inelegível), foi realizada substituição por novo sorteio aleatório no mesmo estrato, preservando a proporcionalidade por patrocinadora e o tamanho amostral planejado.
- Condução do campo e não resposta: As entrevistas foram realizadas por telefone, com apoio de sistema CATI. Para cada registro sorteado, foram realizadas até 3 tentativas de contato em horários distintos; atingido esse limite sem êxito, o caso foi classificado como “máximo de chamadas alcançadas (não localizado)”. Todos os desfechos do campo foram registrados conforme tipologia operacional (concluído, recusas, agendamentos não efetivados, abandonos, não localizados e demais ocorrências), com consolidação posterior em categorias macro para fins de relatório. Ao final do período de coleta, foram trabalhados 13.020 registros, resultando em 1.010 questionários concluídos.
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais: Para evitar a ocorrência de erros não amostrais, foram utilizadas ferramentas automatizadas de sorteio dos entrevistados. O questionário foi aplicado por meio de sistema próprio para realização de pesquisas, todas as entrevistas foram gravadas e durante o processo de controle de qualidade uma amostra aleatória de 10% das entrevistas foram auditadas para eliminar possíveis erros de aplicação do questionário ou participantes não comprometidos com o processo da pesquisa. Questionários com erros de preenchimento, aplicação ou consistência de respostas foram excluídos da amostra final.

- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo: para garantir a qualidade dos dados coletados, todas as entrevistas foram realizadas em sistema online de gestão do formulário, todas as entrevistas foram gravadas e um percentual de 10% foram auditadas.

Brasília, 20 de fevereiro de 2026.



ALEXANDRE DE ARAUJO GARCIA
Estatístico Responsável Técnico da Pesquisa
CONRE-DF 7745

ANEXO II - TERMO DE RESPONSABILIDADE - RESPONSÁVEL TÉCNICO

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA

Eu, ALEXANDRE DE ARAUJO GARCIA, 61 999885230, alexandre@opinio.inf.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 645.913.361-15, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 7745, CONRE-DF sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora FUNDAÇÃO CESP, registrada sob o nº 315478 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que conduzi os trabalhos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que executei análises e avaliações que atestaram a boa qualidade do cadastro do universo de beneficiários, bem como do registro de seus contatos. Essas avaliações demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- Que elaborei a Nota Técnica da Pesquisa de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa e as opções de resposta para cada uma delas foram organizadas exatamente da forma estabelecida em documento técnico específico emitido pela ANS e que eventuais perguntas adicionais constaram após as perguntas mínimas estabelecidas pela ANS;
- Que a condução 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:
 - Não se aplicam medidas de adequação a registrar no período.
- Que o relatório contendo os resultados da pesquisa demonstra a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados.

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

Brasília, 20 de fevereiro de 2026.



ALEXANDRE DE ARAUJO GARCIA
Estatístico Responsável Técnico da Pesquisa
CONRE-DF 7745

RELATÓRIO DE AUDITORIA:

REALIZADO POR:

AUDITOR: EDNEY FERREIRA LIMA

CPF: 567.699.208-58

RG. 6.943.173-5.

Período 16 a 18/03/2026

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2026 PLANOS DE SAÚDE VIVEST/ANS

INTRODUÇÃO:

Pesquisa realizada por: Opinião Consultoria Ltda.

CNPJ:02.501.289/0001-58.

A organização do setor de PESQUISA DE OPINIÃO.

**Endereço: à SRTVS QD 701 Ed. Palácio do Rádio Torre 3 Cobertura – ASA
SUL BRASÍLIA - DF.**

Durante a auditoria, foi observado a consideração das boas práticas profissionais, princípios estatísticos, bem como as diretrizes estabelecidas no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de Planos de Saúde.

A auditoria foi realizada com base em entrevista e avaliação dos documentos do sistema de gestão, bem como o relatório da pesquisa.

**Evidenciado o Manual de Integridade OPINIÃO CONSULORIA LTDA revisão
01 de 08/08/2018.**

Projeto analisado: PR2025_454_VIVEST PESQUISA ANS

A pesquisa foi realizada entre os dias 04 e 13 de fevereiro de 2026.

Metodologia:

Pesquisa quantitativa probabilística com sorteio aleatório dos entrevistados e controle de cotas por patrocinadora.

A forma de coleta das entrevistas:

Questionário aplicado por tele pesquisa.

Conforme consta no relatório entregue ao cliente.

Amostra: 1.010 entrevistas, conforme relatório da pesquisa.

Utilizada com predominância de faixas etárias mais elevadas, destacando-se o grupo de 60 anos ou mais.

A amostra selecionada resultou em uma margem de erro de 3% e o intervalo de confiança considerado no plano amostral foi de 95%.

A pesquisa indica que a percepção geral dos beneficiários sobre os planos de saúde da Vivest melhorou em 2026.

AValiação/COMENTÁRIOS:

Organização e responsabilidades:

Foi evidenciada no Manual da qualidade da empresa de pesquisa Revisão 17 de 14/11/2018 a nomeação de um representante da direção o Sr. Alexandre de Araujo Garcia (presidente) para a área da qualidade, bem como foram definidos a Política e os Objetivos da Qualidade.

Diretor de negócios e administrativo Carlos André Machado, Diretor Institucional David Duarte e Diretora Qualitativa Patrícia Reis.

Evidenciado a qualificação técnica da equipe.

Foram evidenciados procedimentos relevantes referente a realização de pesquisa;

As áreas possuem procedimentos com versões de documentos controladas pela área da Qualidade.

A estrutura da OPINIÃO está documentada no manual da qualidade e as responsabilidades das pessoas envolvidas na realização do serviço estão identificadas na descrição de cargo e nos procedimentos estabelecidos.

Responsabilidade da gerência sênior:

A organização estabelece uma estrutura organizacional evidenciada através do organograma, onde define as autoridades e responsabilidade para a sua gestão.

Presidente Sr. Alexandre de Araujo Garcia.

Confidencialidade da pesquisa:

A organização determinou uma política de confidencialidade a não identificação de clientes ou produtos nos arquivos relacionados ao projeto. Evidenciado em todos os processos auditados.

A organização conta com restrições muito bem definidas de acesso a rede, através de login e senha o que impede que pessoas não envolvidas no projeto tenham acesso aos documentos do mesmo.

Controle de documento de projetos:

O controle de documentos relacionados ao projeto é definido em pastas específicas e o acesso é liberado através de solicitação da responsável. Cada usuário possui o login e senha. Para documentos referentes a projetos de pesquisa são controlados através de procedimento específico 3.1.3 Revisão 07 de 29/05/2019.

Controle de registros:

Os registros são controlados em cada pasta do projeto e mantidos em segurança necessária através de restrições de acesso, definido o tempo de permanência em 12 meses para registros primários e 24 meses para secundárias ou entregas e depois mantido em arquivo morto.

Os Registros da qualidade são controlados conforme Procedimento 3.1.4 Revisão 09 de 29/05/2019.

Respondendo solicitações de pesquisas:

Evidenciado a Instrução de Campo dos Pesquisadores.

O questionário foi programado em plataforma CATI.

No projeto PLANOS DE SAÚDE VIVEST auditado foram evidenciados: Briefing, Questionário, e-mail de aprovação, Instrução de Campo, cronograma, treinamento básico, onde foram utilizados, outros documentos de apoio à pesquisa.

Objetivo e metodologia do projeto de pesquisa:

Aplicado a Metodologia de Pesquisa de Satisfação e Avaliação dos Serviços de Saúde da Vivest Conforme Metodologia Técnica da ANS.

A pesquisa foi realizada por Telefone.

O Plano Amostral com 1.010 Entrevistas Distribuídas Proporcionalmente às Patrocinadoras. Não Foi Necessária Ponderação em virtude do controle de cotas.

Descrição da coleta de dados e processamento de dados:

Os dados foram coletados por meio de Plataforma Cati (Ambiente de Pesquisa Lime Survety + Controle De Amostra E Ligações Quexs).

Terceirização de etapas individuais da pesquisa:

Não houve mão de obra terceirizada para o projeto analisado.

Conformidade com as leis e códigos profissionais e éticos relevantes:

Evidenciada os critérios em conformidade com o código de ética em pesquisa da ABEP, da ESOMAR, bem como a LGPD.

Cronograma do projeto:

A organização adota como boa prática encaminhar o cronograma após a reunião de alinhamento do escopo da pesquisa.

Evidenciado o cronograma do projeto analisado.

Assistência e cooperação com clientes:

A comunicação se deu por meio de reunião online para alinhamento de escopo e e-mails trocados.

**Análise de questionários e guias de discussão pelo cliente:
Questionário Saúde ANS.**

Evidenciado o e-mail de aceite pelo cliente.

Observação e verificação da coleta de dados:

Evidenciado na proposta enviada para o cliente do projeto quantitativo 10% do material dos entrevistados será criticado e verificado, 100% dos questionários são submetidos a um teste eletrônico de consistência.

Estrutura de código e análise dos dados:

Template estabelecido pela ANS conforme doc. técnico evidenciado.

No projeto analisado houve necessidade de codificação:

Não houve necessidade de codificação.

Questionário e roteiro da discussão?

Evidenciado o Questionário;

Evidenciado Procedimento 1.2.1 Preparação de material de coleta Revisão 08 de 29/06/2017.

Concepção e desenho do questionário?

Evidenciado o questionário, conforme Documento Técnico ANS.

Evidenciado o procedimento 1.3.5 de checagem do questionário revisão 10 de 05/07/2017.

Pré-teste de questionário?

Resultado obtido e o mesmo foi aplicado com a área de operações. Não foi necessário. Pesquisa reaplicada conforme padrões de edições anteriores e do documento técnico da ANS.

Questionários eletrônicos:

Evidenciado a elaboração e teste do questionário eletrônico. Evidenciado a Programação do questionário saúde ANS.

Gerenciando amostragem e processamento de dados:

O plano amostral foi definido pelo cliente;

Evidenciado o gerenciamento das amostras definidas norma de campo.

Evidenciado o Plano amostral.

Documentos, materiais e produtos da pesquisa:

Evidenciado procedimento para documentos referentes a projetos de pesquisa e são controlados através de procedimento específico 3.1.3 Revisão 07 de 29/05/2019.

Ficou evidenciado que a organização garante a integridade física e a devida segurança de todas as informações fornecidas pelo cliente.

Evidenciado acesso a rede com sua devida autoridade com senhas de acesso e por área.

Armazenamento seguro dos materiais de pesquisa:

Ficou evidenciado que a organização garante a integridade física e a devida segurança de todas as informações fornecidas pelos clientes. Evidenciado o arquivo eletrônico da empresa onde demonstra a segurança dos arquivos. As pastas dos projetos são protegidas por login e senhas, conforme evidenciado no TI.

Evidenciado o Procedimento 3.6.3 - Política de Segurança da Informação.

Retenção:

Foi evidenciada a identificação adequada através dos documentos pertinentes.

Os registros primários são mantidos por 12 meses e os demais registros do projeto são mantidos por 24 meses.

Evidenciada uma estrutura de pastas para a separação de cada documento relacionado ao projeto.

Segurança TI:

A organização possui restrições de acesso em sua rede definida por áreas. Cada área tem especificidades de acesso controlado conforme perfil indicado em documento. Os projetos encerrados são copiados mantidos internamente.

Evidenciado o gerenciamento da coleta de dados em todas as etapas do projeto. Evidenciado a política de conduta de participantes para entrevistas. Evidenciado procedimento para coleta de dados. Em pastas no Servidor. Procedimento 3.6.3 - Política de Segurança da Informação.

Treinamento básico para o pessoal de campo:

Foi evidenciada registros de treinamentos básicos para o pessoal de campo do projeto analisado. Para o projeto analisado conforme lista de presença de Instrução de campo e treinamento básico, evidenciado através de áudio do treinamento realizado.

Garantia ao entrevistado:

Evidenciado a proteção de confidencialidade do entrevistado, os participantes assinam o termo de ciência e consentimento de participação em pesquisa.

Evidenciado pelas instruções do questionário programado.

O entrevistado é informado quanto a confidencialidade dos dados:

Evidenciado pelas instruções do questionário programado.

Instrução do projeto:

Evidenciado todos os requisitos da instrução do projeto que é de responsabilidade do Líder de cada projeto.

A Instrução do projeto é realizada por meio de instruções pessoais e de forma documentada.

Evidenciado a instrução de campo.

Data e duração do trabalho de campo:

Evidenciado os registros necessários e a identidade dos pesquisadores.
4 e 13 de fevereiro de 2026.

Validação de pesquisa pelo pessoal de campo:

Evidenciado procedimento aplicável para validação/chechagem 1.3.5
chechagem dos questionários Revisão 10 de 25/07/2017.

Evidenciado em planilha de controle de validação/chechagem pelo próprio
sistema Survey TOGO é realizada a validação e checagem.

Evidenciado o relatório de Checagem.

Métodos de validação:

Evidenciado o Procedimento 1.3.5 - Checagem dos questionários.

Evidenciado procedimento para execução da validação/chechagem do
projeto.

Evidenciado que são adotados como métodos de validação:

- Recontato com o cliente se necessário;
- Monitoramento através de uma amostragem de 10%, havendo
inconsistência a checagem será feita em 100% da pesquisa.

Verificação de registros de dados:

É realizada para o monitoramento da pesquisa através do sistema usado
pela organização. Plataforma lime Survey integrada ao Quexs auxiliam no
controle e monitoramento da coleta dos dados.

Níveis de validação:

Evidenciada procedimento aplicável para validação/chechagem.

Foram definidos níveis de validação conforme documento analisado.

Evidenciado o relatório de Checagem.

Relatórios de validação:

Evidenciado os registros de validação. Foi realizado no projeto e
documentado na pasta do projeto com base na planilha definida pela

organização. Índice de qualidade do campo onde demonstra a realização da validação (consolidação). relatório de Checagem

Validação de dados de resposta:

É validado via sistema, através de uma análise realizada, identificando preenchimento de forma, não aceita, será feito um recontato através de telefone.

Registros de coleta de dados:

Evidenciado no projeto auditado os registros de coleta de dados e cópias de todos os registros arquivados na pasta do projeto, bem como o relatório de entrega ao cliente.

Gestão de arquivos de dados:

Evidenciado um responsável pela gestão de arquivos de dados - TI.

Análise de dados:

Especificações para análise de dados

Evidenciado as especificações para análise de dados.

Registros de análises:

O registro está evidenciado no relatório.

Validação da análise de dados:

Evidenciado procedimento para a verificação e validação da análise de dados. Procedimento 1.5.1 análise dos dados, relatório e apresentação dos resultados Revisão 06 de 29/06/2017.

Tabelas de dados:

Evidenciado que as tabelas são reportadas no relatório.

A conferência é feita mediante as informações obtidas na análise de frequência das respostas.

Cópia de segurança (Backup), retenção e segurança de dados:

Todas as diretrizes de segurança da informação são definidas em procedimento. Evidenciado Procedimento de Backups 3.6.2 Revisão 07 de 30/06/2018 - Rotina de Backups e recuperação. Os Backups são mantidos externamente.

Realizado mensalmente, LOG'S todos os dias e é verificado e registrado em planilha. O resgate ocorre através do administrador.

Registro: Arquivos de Log (histórico diariamente).

Procedimento para Atualização do Antivírus 3.6.1 Revisão 05 de 05/07/2017.

A atualização automática com varredura em tempo real e semanalmente.

A manutenção dos equipamentos quando necessário é realizada por empresa terceirizada. Encaminha um e-mail ao TI e toma as providências necessárias.

Todos os colaboradores possuem login e senha para acesso a rede que é administrada por TI.

Backup Responsável: Acesso restrito – TI Backups.

Todo o histórico do projeto é mantido e rastreável.

PARECER TÉCNICO DA AUDITORIA/CONCLUSÃO

Diante do que foi evidenciado e analisado na empresa de pesquisa Opinião Consultoria LTDA., considera-se que a pesquisa foi realizada de forma consistente com os procedimentos documentados.

As evidências aqui relatadas foram levantadas através de entrevistas, avaliação de documentos e registros, bem como através de avaliação dos processos administrativos e da prestação do serviço operacional.

Deve ficar claro que as constatações aqui relatadas são fruto segundo a auditoria realizada.

A Pesquisa de Satisfação junto aos beneficiários dos planos de saúde oferecidos pela VIVEST, estão em conformidade com as diretrizes e exigências da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Foram atendidos todos os procedimentos estabelecidos pela Organização para a realização da Pesquisa de Satisfação.

Atendido totalmente o escopo do serviço contratado, bem como os objetivos estabelecidos na proposta.

CONFIDENCIALIDADE:

Asseguramos total autonomia e tratamento exclusivo de todos os assuntos relativos à VIVEST além de, naturalmente, garantirmos total confidencialidade das informações recebidas e necessárias à realização do trabalho.

Além de obedecer todos os requisitos de independência da auditoria conforme item 6.1 do Documento Técnico Pesquisa de Satisfação ANS.

Garantimos total independência na realização dos trabalhos de auditorias realizadas através de outros Órgãos Certificadores credenciada pelo Inmetro. Eximindo qualquer conflito de interesse na realização de auditorias.

ANTICORRUPÇÃO

A EDTC TREINAMENTO E CONSULTORIA declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente instrumento, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, comprometendo-se a abster-se, por si e por seus sócios, administradores, e/ou terceiros contratados, de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas regras de anticorrupção.

Documento assinado digitalmente



EDNEY FERREIRA LIMA

Data: 23/03/2026 21:12:51-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Edney Ferreira Lima
Professional & Self Coaching

T: +55 (11) 99805-3040

edneyfl@gmail.com

Rua Dr. Gabriel dos Santos, 14 Sl. 51 - CEP 01231-010 - São Paulo - SP

e-mail: edneyfl@gmail.com

Fones: (11) 99805-3040; website: www.edtcconsultoria.com