

GNDI – Grupo NotreDame Intermédica

Relatório dos Auditores Independentes
- Asseguração Limitada sobre a
Verificação da Aplicação e Resultado
da Pesquisa de Satisfação de
Beneficiários

Corresponde período de 12 meses de julho de
2017 a junho de 2018

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Aos Administradores do
Grupo NotreDame Intermédica (GNDI)
São Paulo - SP

Prezados Senhores:

Conforme solicitação de V.Sas. e descrito em nosso contrato de trabalho, efetuamos a verificação Limitada referente ao cumprimento e aderência da aplicação da metodologia prevista como escopo no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde emitido pela ANS (doravante denominado “DT – ANS”) compreendendo beneficiários maiores de 18 anos ativos entre julho de 2017 e junho de 2018. A pesquisa em campo foi desenvolvida entre 20 de março e 14 de abril de 2019.

Responsabilidade do GNDI

O GNDI é responsável pela realização da pesquisa de satisfação, ou pela contratação de terceiro, para realização da mesma, de acordo com o preconizado no DT – ANS, bem como pela contratação de auditoria independente para auditar seu resultado. A operadora deve fornecer ao auditor independente todos os dados, informações e condições necessárias para o efetivo desempenho na prestação de seus serviços de auditoria.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes no Relatório Final com os Resultados da Pesquisa, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a norma NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), bem como com o preconizado no DT - ANS.

Essa norma requer o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes no relatório final com os resultados da pesquisa de satisfação, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 consiste principalmente de indagações à administração da Companhia e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos no cumprimento das disposições do Documento Técnico da ANS na condução da pesquisa de satisfação, compilação e apresentação de seus resultados, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Final com os Resultados da Pesquisa, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor independente. Nesse sentido, os procedimentos selecionados compreenderam:

- a. O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para planejamento, condução da pesquisa e reporte de resultados da mesma;
- b. O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação dos resultados;
- c. A aplicação de procedimentos analíticos de testes e a verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do relatório com os resultados da pesquisa.

Adicionalmente, com o objetivo de atender as diretrizes específicas do DT – ANS, nosso escopo considerou a cobertura dos seguintes temas na sua execução:

- a. Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;
- b. Fidedignidade da seleção amostral de beneficiários para a entrevista;
- c. Fidedignidade das respostas;
- d. Fidedignidade do relatório da pesquisa.

No Anexo - I encontram-se os detalhes dos procedimentos supracitados executados, onde acreditamos que as evidências obtidas, através dos testes realizados, foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão.

Conclusão

Informamos que durante nossa revisão nenhum assunto ou informação relevante chegou a nosso conhecimento que pudesse comprometer a qualidade e segurança dos sistemas, controles e resultados analisados, bem como a exatidão das informações geradas ou ainda indicar um descumprimento do DT – ANS.

Esclarecemos que os procedimentos executados se limitam ao escopo descrito no DT – ANS. A projeção de qualquer conclusão baseada neste documento, para períodos futuros, está sujeita a alterações subsequentes nos processos e controles examinados, os quais podem influenciar as conclusões ora obtidas.

Este relatório é destinado ao uso exclusivo da administração do GNDI. Qualquer utilização por terceiros deve ser prévia e formalmente aprovada pela Ernst & Young Auditores Independentes S.S.

São Paulo, 26 de Abril de 2019.

Ernst & Young
Auditores Independentes S.S.
CRC 2SP015199/O-6



José Ricardo de Oliveira
Sócio CRC-PR-041552/O S-SP

Anexo I – Procedimentos de revisão realizados para a avaliação do cumprimento do previsto no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde, fornecido pela ANS e conduzida pelo terceiro contratado pelo GNDI

| 1. Planejamento | Descrição do Teste | Resultado |
|--|--|---|
| 1.1. Do Representante Legal | | |
| <p>A pesquisa deverá contar com um responsável legal e um responsável técnico, sendo que o responsável legal da pesquisa deverá ser o representante legal da operadora junto à ANS. O responsável técnico, com formação em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no Conselho Regional de Estatística – CONRE, responderá pelos aspectos de planejamento amostral da pesquisa, entre outros itens.</p> <p>O termo de responsabilidade deverá conter a assinatura do responsável técnico pela pesquisa, estatístico, legalmente habilitado, com registro no Conselho Regional de Estatística, e detalhar sempre que necessário, quaisquer observações que se façam necessárias. Também deverá conter a assinatura do Representante Legal da Operadora perante a ANS.</p> | <p>a) Obtivemos junto ao GNDI o documento DIOPS cadastral o nome do responsável legal pela pesquisa;</p> <p>b) Obtivemos junto a empresa de pesquisa o registro no órgão CONRE (Conselho Regional de Estatística) para o estatístico responsável pela pesquisa; e</p> <p>c) Verificamos se os termos de responsabilidade foram devidamente preenchidos e assinados conforme definido no anexo III do DT – ANS.</p> | <p>Não identificamos nenhuma divergência na documentação do responsável técnico e do responsável legal na realização da pesquisa.</p> |
| 1.2. Da nota técnica | | |
| <p>A nota técnica deve ser parte integrante do relatório de resultados e deve conter, minimamente, o descrito no item 3.1 do DT – ANS.</p> | <p>a) Obtivemos a nota técnica preparada pelo responsável técnico junto ao GNDI; e</p> <p>b) Com base no descrito no item 3.1 do DT – ANS, verificamos se todos os itens descritos no documento constam na nota técnica.</p> | <p>Analisamos a nota técnica gerada pelo responsável técnico, bem como os atributos definidos no item 3.1 DT – ANS e não identificamos exceções.</p> |
| 1.3. Da extração da base de beneficiários | | |
| <p>Considerando que o objetivo da pesquisa é a mensuração da satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora, deverão ser considerados como elegíveis a participar da pesquisa qualquer beneficiário ativo, maior de 18 anos, que conste no cadastro de beneficiários da operadora para o período de escopo e diretrizes definidos no DT – ANS.</p> | <p>a) Acompanhamos in loco a extração das bases de beneficiários dos produtos médico e odontológico dos sistemas do GNDI;</p> <p>b) Obtivemos as evidências do processo de extração das bases de dados, considerando os filtros e critérios utilizados.</p> <p>c) Realizamos testes de completitude e integridade da base considerando os seguintes atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Buscar por possíveis inconsistências: duplicidade de CPF e número de carteira de beneficiário; ii. Buscar por números de CCO (Código de Controle Operacional) atrelados a mais de 01 CPF ou em branco; iii. Inspeccionar se a base traz beneficiários de todo o país e ativos. | <p>Analisamos o campo chave CCO (Código de Controle Operacional) para validar a relação com os CPFs dos beneficiários e identificar eventuais registros com menos 11 dígitos. Identificamos 220.769 descritas no anexo II, entretanto concluímos que a base é completa.</p> |

| 2. Coleta de Dados | Descrição do Teste | Resultado |
|---|---|--|
| 2.1 Da Amostra Selecionada - Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista | | |
| <p>A pesquisa deverá ser realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade.</p> <p>A amostra não poderá ser concentrada em beneficiários de um determinado tipo de produto/cobertura e localidade, quando a operadora atuar em mais de uma localidade (município, UF, região geográfica) e segmentação do produto.</p> <p>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:</p> <p>i. Questionário concluído;</p> <p>ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; e</p> <p>iii. Não foi possível localizar o beneficiário.</p> <p>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) e (iii).</p> | <p>a) Obtivemos junto a NewSense a relação de beneficiários selecionados;</p> <p>b) Verificamos se todos os selecionados estão presentes na base extraída inicialmente e validada pela EY através da função VLOOKUP do Excel;</p> <p>c) Verificamos se o tamanho da amostra está de acordo com o definido na nota técnica;</p> <p>d) Verificamos através do campo "BEST_DAT_NAS" se os todos os selecionados são maiores de 18 anos;</p> <p>e) Verificamos através dos critérios de distribuição executados pela empresa de pesquisa se todas as localidades/regiões geográficas presentes na base extraída inicialmente estão representadas e proporcionalmente distribuídas na amostra selecionada;</p> <p>f) Verificamos através da função VLOOKUP do Excel se todos os tipos de produto/cobertura presentes na base extraída inicialmente estão representados e proporcionalmente distribuídos na amostra selecionada;</p> <p>g) Verificamos se cada beneficiário da amostra gerada pela empresa de pesquisa pode ser identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO), bem como verificar se não há duplicidade de CCO;</p> <p>h) Verificamos se os beneficiários abordados na pesquisa foram devidamente classificados como:</p> <p>i. Questionário concluído;</p> <p>ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa;</p> <p>iii. Não foi possível localizar o beneficiário.</p> <p>iv. Verificar tratativa para os casos classificados nos itens (i, ii e iii).</p> | <p>Analisamos o campo chave CCO (Código de Controle Operacional) e identificamos 92.264 registros divergentes, documentados no anexo II, entretanto entendemos que estão relacionados ao histórico de duplicidade de CPFs existentes da base e concluímos que em relação a massa de dados analisados não gera impactos relevantes na asseguuração da pesquisa de satisfação.</p> |

| 3. Da Condução da Pesquisa | Descrição do Teste | Resultado |
|---|--|---|
| 3.1. Da Forma de Coleta | | |
| <p>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. O beneficiário abordado deverá ser informado que:</p> <p>i) Sua participação é livre e de acordo com sua exclusiva deliberação, e estar ciente da possibilidade de contato posterior para atividade de verificação do controle de qualidade e auditoria dos resultados;</p> <p>ii) A pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela a ANS;</p> <p>iii) Seus dados e sua privacidade serão preservados;</p> <p>Deverão ser adotadas medidas de segurança adequadas a fim de se evitar acesso, manipulação ou divulgação não-autorizada dos dados pessoais dos entrevistados.</p> | <p>a) Obtivemos junto a NewSense a relação de beneficiários selecionados;</p> <p>b) Identificamos a forma de coleta adotada executada pela empresa de pesquisa e se a mesma está devidamente descrita no relatório emitido;</p> <p>c) Verificamos quais foram as medidas adotadas para segurança das informações;</p> <p>d) Considerando os beneficiários abordados, selecionamos aleatoriamente com o auxílio da ferramenta EY Random 25 casos e verificamos se os beneficiários foram devidamente informados sobre os itens (i), (ii) e (iii) e se o script definido pela ANS foi devidamente preenchido.</p> | <p>A partir da base final gerada pela empresa contratada para realização da pesquisa, selecionamos aleatoriamente 50 casos, considerando os produtos médico e odontológico, e não identificamos exceções nos atributos avaliados.</p> |
| 3.2. Fidedignidade das Respostas | | |
| <p>A pesquisa é composta por 10 perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela a ANS conforme anexo I do DT – ANS.</p> | <p>a) Acompanhamos in loco a extração da base de dados dos questionários com as respostas preenchidas pelos analistas responsáveis pela execução da pesquisa em campo, executamos a escuta das ligações para assim corroborar as que as informações do relatório final estão aderentes ao resultado da execução da pesquisa;</p> <p>b) Obtivemos o script utilizado para a pesquisa e verificamos se está de acordo com as perguntas descritas no Anexo I do DT – ANS;</p> <p>c) Considerando a base amostral, selecionamos aleatoriamente com o auxílio da ferramenta EY Random 25 casos e verificamos se o registro da entrevista foi devidamente realizado com o objetivo de analisar se o script foi seguido:</p> <p>i. Entramos em contato com os beneficiários selecionados para verificar se os mesmos realmente participaram da pesquisa;</p> <p>ii. Verificamos se o número de “questionários concluídos” está de acordo com o definido na nota técnica;</p> <p>iii. Verificamos se os resultados apontados no relatório refletem o compilado a partir das respostas para cada um dos quesitos do questionário.</p> | <p>A partir da base final gerada pela empresa contratada para realização da pesquisa, selecionamos aleatoriamente 50 casos, considerando os produtos médico e odontológico, e não identificamos exceções nos atributos avaliados.</p> |

| 4. Do Relatório | Descrição do Teste | Resultado |
|---|--|--|
| 4.1. Fidedignidade do Relatório da Pesquisa | | |
| <p>O relatório final com os resultados da pesquisa deve conter os seguintes elementos mínimos de acordo com o citado no item 3.3 do DT – ANS.</p> | <p>a) Obtivemos o relatório final com os resultados da pesquisa;</p> <p>b) Verificamos se estão presentes os elementos descritos no item 3.3 do DT – ANS:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. A identificação do responsável técnico da pesquisa; ii. O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber); iii. Descrição da população amostrada; iv. Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado; v. Taxa de respondentes; vi. Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário; vii. Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário; e viii. Conclusões sobre a pesquisa. <p>c) Verificamos se os resultados apontados no relatório estão de acordo com os dados compilados a partir da base da amostra de beneficiários selecionada com as respostas dos questionários para cada CCO assim como o relatório final com os resultados.</p> | <p>Analisamos o relatório final emitido pela empresa NewSense, onde corroboramos todos os atributos exigidos no item 3.3 do DT – ANS e reperformamos os critérios de distribuição no Excel e não identificamos exceções na relação com os resultados divulgados.</p> |

PARECER DA ASSEGURAÇÃO LIMITADA

(De Acordo com o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da ANS)

Atendendo às diretrizes previstas no DT – ANS apresentamos abaixo a Síntese da Análise da Auditoria para cada um dos itens previstos em nosso escopo, apresentados no relatório de asseguração na primeira parte deste relatório.

Esclarecemos que os procedimentos executados se limitam ao escopo descrito neste documento, no que diz respeito aos elementos determinados nas diretrizes da ANS:

a) Aderência da Pesquisa ao Escopo do Planejamento:

Para determinar a aderência ao escopo planejado, tomamos como base o preconizado no DT – ANS e checamos os elementos presentes na nota técnica elaborada pelo responsável técnico pela pesquisa.

A partir dos testes realizados e descritos detalhadamente no Anexo I deste Relatório de Asseguração Limitada, verificamos que a nota técnica mencionada possui os elementos mínimos descritos no item 3.1 do DT – ANS.

Identificamos ainda que os parâmetros determinados na nota técnica como: tamanho da amostra, definição do tipo de coleta, definição do plano amostral, procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais, descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados foram seguidos para o trabalho em campo e estão refletidos no relatório final com os resultados.

b) Fidedignidade dos Beneficiários Selecionados para a Entrevista:

Para determinar a fidedignidade dos beneficiários selecionados, nosso trabalho teve início com a avaliação de completude e integridade da base inicial de beneficiários extraída do cadastro do GNDI com acompanhamento in loco do procedimento e validação dos critérios utilizados na geração dos arquivos para os produtos médico e odontológico.

Em seguida, validamos se a totalidade dos beneficiários presentes na amostra selecionada estavam presentes na base inicialmente validada, bem como se houve correta distribuição na amostra considerando tipo de produto/cobertura e localidade de acordo com a área de abrangência de atuação do GNDI.

Adicionalmente, validamos o tratamento para os casos nos quais o beneficiário não aceitou participar da pesquisa, ou quando não foi possível localizar o beneficiário. Não identificamos nenhuma exceção ou informação importante que pudesse comprometer a qualidade e segurança dos resultados apresentados.

c) Fidedignidade das Respostas:

Para determinar a aderência das respostas coletadas, partimos do *script* utilizado e verificamos se neste estavam presentes os quesitos mínimos preconizados no questionário conforme anexo I do DT – ANS.

Foi selecionada, aleatoriamente, amostra de registro de entrevistas realizadas para apurar se, de fato o *script* foi seguido durante as entrevistas e se as informações mandatórias a serem passadas aos beneficiários foram devidamente repassadas.

Entramos em contato com os beneficiários pertencentes à amostra citada acima para assegurar que os mesmos foram realmente contatados para responder à pesquisa.

Não identificamos nenhuma exceção ou informação importante que pudesse comprometer a qualidade e segurança dos resultados apresentados.

d) Fidedignidade do Relatório da Pesquisa:

Analisamos o resultado final com os resultados da pesquisa e apuramos, a partir dos testes descritos neste Relatório de Asseguração Limitada, que os resultados apresentados estão de acordo e refletem a compilação dos dados obtidos durante a pesquisa e que o relatório foi elaborado sob supervisão do responsável técnico da pesquisa, obedecendo aos critérios e diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS.

e) Resultado dos nossos procedimentos de revisão independente

O resultado da aplicação dos procedimentos elencados neste relatório, estão descritos no Anexo-I e a conclusão está endereçado no relatório dos auditores independentes na primeira seção deste relatório.

Ernst & Young
Auditores Independentes S.S.
CRC 2SP015199/O-6



José Ricardo de Oliveira
Sócio CRC-PR-041552/O S-SP

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA

Declaramos, para os devidos fins, que a Ernst & Young Auditores Independentes S.S. é uma firma de auditoria independente, cujos sócios, diretores e responsáveis técnicos não tiveram, no período a que se refere à revisão limitada determinada no documento técnico da ANS:

- 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 afinidade 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.

O disposto acima abrange as relações entre os sócios, diretores e responsáveis técnicos da Ernst & Young Auditores Independentes S.S. e sociedades controladas, coligadas, controladoras ou integrantes do GNDI.

Ernst & Young
Auditores Independentes S.S.
CRC 2SP015199/O-6



José Ricardo de Oliveira
Sócio CRC-PR-041552/O S-SP

Anexo II - Resultados dos procedimentos de análise das informações da base de dados

Situação Atual – Teste de Validade do CPF

Durante a validação da completude das bases extraídas dos sistemas FORMS e ORACLE, identificamos **220.769** registros de CPF no produto médico e **247.962** no produto odontológico, com algum dado inválido, representados com menos de 11 caracteres, com os dígitos verificadores incorretos ou duplicados. Com base nesta análise, avaliamos a possibilidade da inserção de dados inválidos e/ou inconsistentes na base de dados nos sistemas do GNDI e observamos que atualmente o sistema não bloqueia o registro de CPFs duplicados, entretanto entendemos que esta deficiência não gera impactos relevantes na asseguaração da base de dados e na pesquisa de satisfação dos beneficiários.

Utilizamos a função LEN (contador de caracteres do campo) e executamos filtros pela quantidade gerada no contador para identificar os CPFs com menos de 11 dígitos iniciados entre 0 e 9, considerando também os números iniciados por até “03 zeros” em sequência, detalhados na tabela a seguir:

| Descrição | Médico | Odontológico |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Total de usuários na base do produto | 1.005.023 | 794.108 |
| Registros válidos | 784.254 | 546.146 |
| Divergências | 220.769 | 247.962 |
| Referência | Assoc_Ativos_Ass_Medica_v2.txt | Ativos_INTERODONTO.csv |

| Detalhes da Deficiências | | |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| Quantidade de Dígitos no CPF | Usuários do Produto Médico | Usuários do Produto Odontológico |
| 10 | 186.909 | 213.105 |
| 9 | 18.488 | 19.382 |
| 8 | 1.309 | 2.051 |
| 7 | 141 | 216 |
| 6 | 6 | 17 |
| 5 | 1 | 11 |
| 4 | 2 | 4 |
| 3 | 8 | 1 |
| 2 | 2 | 1.402 |
| 1 | 13.903 | 11.773 |
| Total | 220.769 | 247.962 |

Na reunião realizada junto ao GNDI fomos informados que a Agência Nacional de Saúde não controlava o registro de CPFs inválidos, sendo permitidas até 10 repetições do mesmo CPF. Consultamos a resolução normativa número 250 da ANS, que dispõe sobre a inserção de dados inválidos, e observamos que a mesma foi efetivamente vigorada em 05/06/2011, entretanto entendemos que esta deficiência não gera impactos relevantes na asseguaração da base de dados e da pesquisa de satisfação dos beneficiários.

Riscos -- Entendemos que a fragilidade identificada nos registros das bases avaliadas poderá comprometer a fidedignidade das informações dos beneficiários dos produtos médico e odontológico.

Recomendação -- Recomendamos que o controle sistêmico de inserção de dados inválidos no campo (CPF) seja reconfigurado de maneira a não permitir o registro de números duplicados na base, ou com incoerência na quantidade de caracteres, bem como com validador de dígito verificar.

Situação Atual – Teste do CCO

Durante a validação da completude das bases extraídas dos sistemas FORMS e ORACLE, analisamos por meio de "PivotTable" a quantidade de repetições do número dos CCOs (Código de Controle Operacional) na base. Em seguida, analisamos se cada registro estava associado a apenas um número de CPF e identificamos 92.264 casos divergentes incluindo CCOs em branco, além de casos onde o número do CCO se repete para o mesmo CPF. Adicionalmente avaliamos se os demais dados (nome, telefone, e-mail e endereço) correspondiam ao mesmo CCO e identificamos que se trata de registros duplicados na base, conforme resumido abaixo:

| Descrição | Médico | Odontológico |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Total de usuários na base do produto | 1.005.023 | 794.108 |
| Registros válidos | 913.183 | 777.501 |
| Divergências | 92.264 | 16.607 |
| Referência | Assoc_Ativos_Ass_Medica_v2.txt | Ativos_INTERODONTO.csv |

| Repetições do CCO | | |
|-------------------|----------------|----------------------|
| Usuários | Produto Médico | Produto Odontológico |
| 27197131800 | 72 | - |
| 46560854300 | 66 | - |
| 46560918407 | 56 | - |
| 46560852708 | 48 | - |
| 46560918309 | 36 | - |
| 46560918505 | 35 | - |
| 46560919876 | 32 | - |
| 46560976543 | 28 | - |
| 41891749004 | - | 1 |
| 45050167703 | - | 1 |
| Branco | 91.840 | 16.605 |
| Total | 92.264 | 16.607 |

Na reunião realizada junto ao GNDI fomos informados que a Agência Nacional de Saúde faz a criação e o controle dos CCOs que devem estar associados à apenas 01 CPF. Dessa forma, concluímos que a duplicidade de CCOs está relacionada ao registro incorreto dos números de CPF, uma vez que este é um problema de sanitização histórico da base, entendemos que esta deficiência não gera impactos relevantes na asseguuração da base de dados e da pesquisa de satisfação dos beneficiários.

Riscos - Entendemos que a fragilidade identificada nos registros das bases avaliadas poderá comprometer a fidedignidade das informações dos beneficiários dos produtos médico e odontológico.

Recomendação -- Recomendamos que o controle sistêmico de inserção de dados inválidos seja revisado de maneira que exista a relação de um único CCO (código de controle operacional) para um CPF e sanitização da base de dados.