RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE

AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - ANO BASE 2022

UNIMED NORTE PAULISTA- COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

1. IDENTIFICAÇÃO DA OPERADORA

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela ***UNIMED NORTE PAULISTA- COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO*** *cadastrada no* ***CNPJ sob nº 69.087.922/0001-84*****,** e **Registro ANS nº 323055** no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa 505/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e diretrizes apresentadas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2022), realizada pela empresa **121 Labs.**

2. RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

a) Objetivo da Auditoria

O objetivo principal da auditoria é verificar se a Nota Técnica e o Relatório Técnico da pesquisa para conhecer a satisfação dos beneficiários em relação à operadora de planos de saúde ***UNIMED NORTE PAULISTA- COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO*** realizada pela ***121 Labs*** apresenta os procedimentos previamente acordados nas normas e requisitos descritos no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

b) Documentação enviada

Foi enviado à **ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA** os seguintes documentos:

1. Base cadastral de beneficiários da ***UNIMED NORTE PAULISTA- COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO*** em arquivo Excel;
2. Plano Amostral em arquivo Excel;
3. Entrevistas realizadas em arquivo Excel;
4. Entrevistas utilizadas para processamento e confecção do relatório em arquivo Excel;
5. Relatório final contendo o resultado da pesquisa e a nota técnica

c) Verificação do plano amostral e documentos enviados

O plano amostral enviado pela empresa 121 Labs em relação à pesquisa de satisfação de beneficiários da ***UNIMED NORTE PAULISTA- COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO*** *foi* avaliado. Neste arquivo foram apresentados os critérios estabelecidos para o cálculo do tamanho da amostra tais como: tamanho populacional, margem de erro utilizada e nível de confiança. Por meio desses elementos foi possível verificar a quantidade de entrevistas necessárias para a realização da pesquisa.

De posse dos demais documentos enviados foi possível verificar também a presença dos itens mínimos exigidos na elaboração do Relatório Técnico.

d) Formulários Selecionados

A partir dos formulários enviados foram sorteados aleatoriamente 50% dos arquivos de formulários para conferência das entrevistas. Os formulários disponibilizados foram comparados para a verificação da fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista e verificação da fidedignidade das respostas, obtendo 100% de aprovação nestas duas categorias.

e) Apresentação dos relatórios

O relatório apresentado à ***UNIMED NORTE PAULISTA- COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO*** *pela* ***121 Labs*** foi auditado e comparado com o arquivo contendo as entrevistas selecionadas para o processamento. Não sendo encontrada nenhuma inconsistência em relação aos dados apresentados, comprovando assim a fidedignidade do relatório da pesquisa.

f) Verificações adicionais

- Período de Realização da Pesquisa: Através dos formulários utilizados nas entrevistas foi possível atestar que todas as entrevistas ocorreram dentro do escopo da Instrução Normativa.
- Consentimento explícito do entrevistado nas gravações das entrevistas realizadas por telefone: O método de coleta das entrevistas para esta pesquisa foi através de formulário pela internet, não existindo gravação de voz da entrevista;
- Preservação dos dados e Privacidade do entrevistado asseguradas: Foi atestado que todas as entrevistas realizadas são arquivadas em bancos de dados com acesso restrito a alguns funcionários do instituto de pesquisa, e os dados pessoais fornecidos para a realização da auditoria também são resguardados pois os arquivos enviados para a auditoria foram protegidos por senha;
- É possível assegurar através dos formulários das entrevistas enviados para auditoria que os entrevistados no momento da entrevista são informados que existe a possibilidade de possível contato posterior por parte da equipe de auditoria para a averiguação dos dados apresentados;
- Através dos formulários das entrevistas enviados para auditoria foi possível assegurar que os entrevistados foram informados de que a pesquisa era composta por perguntas que seguiam as diretrizes mínimas estabelecidas pela ANS;
- Através dos formulários das entrevistas foi possível averiguar que não houve

nenhuma espécie de incentivo ou brinde aos beneficiários entrevistados;

- Com base no arquivo contendo as entrevistas realizadas e no relatório da pesquisa apresentado, foi possível averiguar que cada entrevistado estava identificado pelo CCO (Código de Controle Operacional) e que cada entrevistado foi classificado quanto às estatísticas da pesquisa conforme determinado pela ANS. Estas estatísticas estão presentes no relatório da pesquisa apresentado;

- Os dados pessoais dos entrevistados são arquivados em bancos de dados com acesso restrito;

- Todos os formulários auditados tiveram o devido consentimento do beneficiário para fins de registro. Notamos que não houve indução em relação às respostas do questionário. Apuramos que se utilizaram de técnica adequada na condução da entrevista/pesquisa e todas foram complementadas com as informações necessárias seguindo as melhores práticas do mercado para aplicação de pesquisa de satisfação, estando, portanto, dentro do escopo da Instrução Normativa.

3. CONCLUSÕES

O Plano Amostral seguiu os critérios estabelecidos no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde, tais como: beneficiários acima de 18 anos ativos no plano de saúde nos últimos 12 meses. O tamanho da amostra e a forma de seleção dos beneficiários durante a execução da pesquisa de satisfação estavam de acordo com o plano amostral delineado pela empresa conforme a Nota Técnica contida no Relatório Final, comprovando a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento. Foi comprovada a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista, a fidedignidade das respostas apresentadas, bem como a fidedignidade dos relatórios da pesquisa.

Com base nas etapas da auditoria e dentro da margem de erro permitida, conclui-se que foram respeitados os princípios científicos da pesquisa, os padrões de qualidade e os princípios éticos na condução desta pesquisa

4. IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA INDEPENDENTE

IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

- **Auditor:** Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti
- **CPF:** 035.065.786-69

IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA

- **Razão Social:** ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA.
- **Nome Fantasia:** ALCATTI TAX
- **CNPJ:** 34.522.293/0001-99
- **Endereço:** Rua dos Inconfidentes, 867, 10º andar, sala 1003/1004, Savassi, Belo Horizonte - MG, CEP 30140-128 - (31) 2555-0575

Belo Horizonte, 07 de Abril de 2023

Responsável Técnico: Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti
Contador - CRC/MG 079804/O-0
CNAI: 3327
ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA
CNPJ: 34.522.293/0001-99