

## **I - RELATÓRIO DA AUDITORIA INDEPENDENTE**

### **IDSS 2019 (ANO BASE 2018)**

**24 de abril de 2019**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE  
UNIMED CASCAVEL**

#### **I – DEFINIÇÕES GERAIS DA AUDITORIA**

**Tipo de atividade de controle:** Auditoria independente

**Objetivo da auditoria:** Verificar se a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED CASCAVEL – IDSS 2019 (ANO BASE 2018)”, realizada em 2019 sob responsabilidade da empresa "Zoom Pesquisas" e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Cascavel – Cooperativa Médica, atendeu as etapas da pesquisa de maneira segura e adequada conforme os requisitos mínimos e as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiário pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) estipulados no DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE (ANS, 2018).

**Independência:** Certifica-se que a auditora independente não teve qualquer relação com a área a ser auditada, declarando a inexistência de conflito de interesses.

**Objetividade:** A auditora se apoiou em fatos e evidências que permitam o convencimento plausível da realidade ou a veracidade dos fatos, permitindo a emissão de opinião com bases consistentes.

**Processo documentado:** Foi assegurada a revisão e organização das evidências obtidas conforme item II.

## **II - MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE AUDITORIA APLICADOS**

### **1. Materiais Utilizados No Processo De Auditoria**

Foram utilizados os seguintes materiais para processo de auditoria, sendo que todos materiais foram elaborados pela empresa "Zoom Pesquisas".

- Gravações das ligações realizadas para coleta de dados;
- Banco de dados estruturado;
- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com os resultados da pesquisa;

### **2. Análise dos Requisitos E Diretrizes Para A Elaboração Da Pesquisa**

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Item 3.1 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2018):

- Período de realização da pesquisa;
- Unidade de análise e resposta;
- População alvo e os estratos adotados;
- Sistemas de referência;
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse;
- Descrição da população amostrada;
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: entrevista direta, por carta, telefone, internet, e-mail;
- Definição do plano amostral, com justificativa para a escolha, ponderação quanto a sexo, faixa etária, intervalo de confiança, margem de erro e erros não amostrais ocorridos e o efeito de desenho (def);
- Definição do tamanho da amostra;
- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais;
- Seleção da amostra;
- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais
- Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização da coleta de dados e do trabalho de campo;

### 3. Relatório Final Com Os Resultados Da Pesquisa

Em relação ao relatório final, também foram verificados em uma primeira etapa se este contém os seguintes elementos mínimos, além da análise da qualidade, coerência e consistência de cada elemento pontuado, conforme especificações declaradas no Item 3.3 do Documento Técnico Para A Realização Da Pesquisa De Satisfação De Beneficiários De Planos De Saúde (ANS, 2018):

- A identificação do responsável técnico da pesquisa;
- O nome da empresa que coletou os dados da pesquisa;
- Descrição do universo amostral;
- Descrição da população amostrada;
- Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização da pesquisa e descrição do grupo pesquisado;
- Forma de coleta de dados;
- Taxa de respondentes;
- Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra;
- Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário;
- Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário;
- Conclusões sobre a pesquisa.

Em uma segunda etapa, os dados foram processados para análises em um processo independente afim de comparação e homologação dos resultados da etapa de auditoria independente com os resultados disponíveis do relatório final.

**Possível constatação:** Não foram constatadas irregularidades na pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED CASCAVEL - IDSS 2019 (ANO BASE 2018)” em qualquer etapa ou item da pesquisa.

**Conclusões:** Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED CASCAVEL - IDSS 2019 (ANO BASE 2018)”, realizada com clientes da Unimed Cascavel – Cooperativa Médica com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 13 de março a 05 de abril de 2019 sob responsabilidade da empresa Zoom Pesquisas e

que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Cascavel – Cooperativa Médica foi realizada dentro dos requisitos e diretrizes estipulados no "DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE" da ANS (2018). O parecer, portanto, é favorável.

*Andressa Kutschenko Nahas*

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável

**II - PARECER DA AUDITORIA**  
**IDSS 2019 (ANO BASE 2018)**  
**24 de abril de 2019**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE  
UNIMED CASCAVEL

**1. Identificação do auditor independente**

Andressa Kutschenko Nahas

CPF 058.793.559-69 / CONRE 9066-A

**2. Identificação da Pessoa Jurídica**

A. K. Nahas - Consultoria Estatística - CNPJ 24.475.557/0001-47

**3. Período da pesquisa**

A coleta de dados foi realizada entre os dias 13 de março a 05 de abril de 2019.

**4. Síntese da Análise da Auditoria**

**a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:** Não foram constatadas divergências ao escopo do planejamento da pesquisa; a pesquisa apresentou-se aderente em relação ao escopo do planejamento.

**b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista:** Não foram constatados vieses de seleção em relação aos selecionados para a entrevista; a pesquisa apresentou autêntica em relação à amostra (beneficiários selecionados para a entrevista).

**c) Fidedignidade das respostas:** Não foram constatados vieses de seleção em relação às respostas; a pesquisa apresentou coerente em relação às respostas.

**d) Fidedignidade do relatório da pesquisa:** Não foram constatados vieses no relatório da pesquisa, podendo ser validado o relatório de pesquisa.

**4. Conclusão**

Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED CASCAVEL -

IDSS 2019 (ANO BASE 2018)", realizada com clientes da Unimed Cascavel – Cooperativa Médica com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 13 de março a 05 de abril de 2019 sob responsabilidade da empresa Zoom Pesquisas e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Cascavel – Cooperativa Médica foi realizada dentro dos requisitos e diretrizes estipulados no "DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE" da ANS (2018). O parecer, portanto, é favorável.

A handwritten signature in black ink, reading "Andressa Kutschenko Nahas", is written over a thin horizontal line.

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável

**DECLARAÇÃO DE  
INEXISTÊNCIA DE  
CONFLITOS DE INTERESSE**

**IDSS 2019 (ANO BASE 2018)**

**24 de abril de 2019**

A A. K. Nahas - Consultoria Estatística, empresa com sede no município de Maringá, estado do Paraná, estabelecida na Rua São Silvestre 582, CEP 87030-140, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob o nº. 24.475.557/0001-47, representada por Andressa Kutschenko Nahas, inscrita no CPF nº 058.793.559-69 e RG nº 9.532.956-0 SSP/PR, contratada pela operadora Unimed Cascavel - Cooperativa Médica para prestação de auditoria independente na pesquisa de satisfação de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, declara que o processo de auditoria independente não teve qualquer relação com a área a ser auditada, declarando a inexistência de conflito de interesses e de qualquer situação que caracterize descumprimento dos requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário.

A handwritten signature in black ink, reading 'Andressa Kutschenko Nahas', is written over a horizontal line.

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável

## **CURRÍCULO DA AUDITORA INDEPENDENTE**

Andressa Kutschenko Nahas

**24 de abril de 2019**

### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

- **Doutora em Ciências (2015 – 2018):** Faculdade de Saúde Pública (USP)
- **Mestrado em Ciências (2010-2012):** Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (USP)
- **Graduação em Estatística (2004-2007):** Universidade Estadual de Maringá (UEM)

### **EXPERIÊNCIA PROFISIONAL**

#### **Consultora Estatística (2016 – atual) – AKN Consultoria Estatística**

- Orientação em estudos acadêmicos e científicos, cálculo do tamanho da amostra, planejamento de pesquisas quantitativas, reponderamento de amostras, análise de dados.
- Modelagens estatísticas em geral: score PF, risco de crédito, faturamento presumido, propensão de produtos, criação de clusters de marketing, etc.

#### **Analista de Controle de Riscos/Modelagem (2012-2016) - Itaú Unibanco**

- Desenvolvimento de modelos estatísticos de previsão de risco de crédito (Credit, Behavior e Collection Scoring, EAD, LGD).
- Participação no cálculo do Capital Econômico Alocado (CEA) de Crédito do banco, analisando e explicando as variações do CEA do portfólio e das áreas de negócio. Realização de simulações e estudos para mensuração do impacto em CEA de alterações de modelos de risco (PD, LGD e EAD), políticas e decisões estratégicas do banco. Atendimento às áreas de negócio em todos os aspectos relacionados a CEA.

**Estatística (2012 – 2017) - Opinião Pesquisas**

- Estatística responsável pelas pesquisas quantitativas de mercado e eleitorais.

**Pesquisadora e Consultora Estatística (2008-2011) - Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (USP)**

- Planejamento e desenvolvimento de modelos estatísticos para os pesquisadores da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto; modelagem estatística com uso dos softwares “SAS”, “R” e “Stata”; elaboração de relatórios científicos.

## **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

**IDSS 2019 (ANO BASE 2018)**

**24 de abril de 2019**

Eu, Andressa Kutschenko Nahas, inscrita no CPF nº 058.793.559-69 e RG nº 9.532.956-0 SSP/PR, contratada pela operadora Unimed Cascavel - Cooperativa Médica para prestação de auditoria independente na pesquisa de satisfação de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, assumo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações técnicas e outras relacionadas as quais tive acesso.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me a não utilizar as informações confidenciais a que tive acesso para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros; assim como não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.



Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável