

# RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE



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

**UNIMED SÃO CARLOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

## 1. IDENTIFICAÇÃO DA OPERADORA

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela **UNIMED SÃO CARLOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** cadastrada no **CNPJ sob nº 45.359.213/0001-42**, e **Registro ANS nº 35403-1** 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 SÃO CARLOS - 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 SÃO CARLOS - 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 SÃO CARLOS - 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 SÃO CARLOS - 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, 22 de Março 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

## PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE



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

**UNIMED SÃO CARLOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

## **DECLARAÇÃO DE ADERÊNCIA AO ESCOPO DO DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE - ANS**

Foram fornecidos pela operadora todos os dados, informações e condições necessárias para o efetivo desempenho na prestação de seus serviços.

A auditoria foi realizada dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área e teve como objetivo assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausência de fraudes.

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO AUDITOR INDEPENDENTE

**Auditor:** Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti

**CPF:** 035.065.786-69

## 2. 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

## 3. SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA

- a) O projeto de pesquisa realizado pela **UNIMED SÃO CARLOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** possui aderência ao escopo do planejamento
- b) Houve fidedignidade na amostra dos beneficiários selecionados para a entrevista. A amostra apresentada é representativa ao universo considerado no planejamento.
- c) Há fidedignidade das respostas em relação ao banco de dados de pesquisa e a condução das entrevistas está de acordo com o Documento Técnico para a Realização da pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde - ANS
- d) O relatório de pesquisa é fidedigno em relação às respostas encontradas no banco de dados da pesquisa coletada.



## 4. CONCLUSÃO

A auditoria concluiu em todos os itens avaliados que o projeto de pesquisa é aderente à metodologia prevista nas diretrizes do Documento Técnico para a Realização da pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde – ANS. Atestamos a fidedignidade, validade e ausência de fraudes de todo o projeto de pesquisa e relatório de resultados apresentado.

Belo Horizonte, 22 de Março 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

# DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSES



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

**UNIMED SÃO CARLOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

**Eu, Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti**, profissional responsável pela: **ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA**, inscrito no CPF/MF nº **035.065.786-69**, residente e domiciliado na **Rua Conde Tamietti, 485, Condados da Lagoa - Lagoa Santa-MG**, na qualidade de auditor independente dos resultados da pesquisa de satisfação de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) da ANS de acordo com a Instrução Normativa DIDES 60/2015, em cumprimento ao disposto no Documento Técnico CDD 368.382 ítem 4.1, páginas 14 e 15, parágrafo terceiro, **declaro que não possuo conflito de interesses de ordem pessoal, profissional, ou de qualquer outro tipo junto à operadora UNIMED SÃO CARLOS - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, nem à empresa 121 Labs** preservando a observância pelos valores da honestidade, verdade e justiça no relacionamento mantido com a operadora em nome da prestação das atividades de auditoria independente e em conformidade às instruções do órgão regulador e, adicionalmente, que:

- a) Não possuo participação acionária direta na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Não possuo relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- c) Não fui Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
- d) Não serei Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
- e) Não possuo 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 com algum membro da 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;
- f) Não possuo, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

- g) A empresa de auditoria independente não é controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, que se enquadre em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores.
- h) Todas as declarações nas alíneas (a) a (g) se aplicam também para a empresa 121 Labs (contratada para o Planejamento e execução da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários);
- i) Os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da **ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA**;
- j) Declaro que não sou e não possuo vínculo com nenhum Auditor de Entidade Acreditora homologada pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras;

Belo Horizonte, 22 de Março 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