

TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS:

RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA:

Eu, Renata Williams Rocha Bastos estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 10672 CONRE sou o responsável técnico pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora UNIMED DE RIBEIRAO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registrada sob o nº 351202 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:

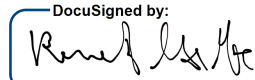
O controle de qualidade interno assegurou a consistência de 100% das respostas em entrevistas realizadas pelo sistema automatizado da plataforma 121Labs. A pesquisa, conduzida por robôs automatizados, permitiu livre acesso aos beneficiários por sua natureza de convite omnichannel, onde o link pode ser disponibilizado em canais como site, aplicativo, atendimento presencial, redes sociais, pós-atendimento, WhatsApp, SMS etc.

- 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.

Local e data: Ribeirão Preto, 08 de abril de 2025

Assinado por:

6F5DBDC365C84D6...
Renata Williams Rocha Bastos

DocuSigned by:

0C20A83F10CC450...
Renato Mayer Moreira

Responsável Técnico da Pesquisa

121 Labs

DS


10672

27363077000182

RESPONSÁVEL DA OPERADORA - REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS:

Eu, Julio Cesar Paim representante da operadora UNIMED DE RIBEIRAO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registrada sob o nº351202 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, declaro:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Que foram realizadas análises e avaliações do cadastro de beneficiários que atestaram a sua qualidade, bem como do registro de seus contatos.
- Que as avaliações efetuadas demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada.
- Que na observância de problemas relevantes no cadastro de beneficiários e/ou na base de dados que contém as informações que permitam o contato com o beneficiário entrevistado (por exemplo: telefone e e-mail), foram tomadas medidas administrativas que permitiram a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada.
- Que estou ciente de que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem atos ilícitos, fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor.
- Que o Relatório Final com os Resultados da Pesquisa publicado no sítio institucional da operadora na internet foi o Relatório elaborado pelo Responsável Técnico e auditado pela auditoria independente da pesquisa.
- Que os requisitos de independência estabelecidos para a auditoria independente foram apurados e estão em conformidade com o disposto no item 6.1 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.
- Que o contrato entre a minha operadora e o auditor e/ou a empresa de auditoria independente da pesquisa prevê item específico quanto à confidencialidade dos dados tratados.
- Que todo o material referente à pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora e disponível para eventual averiguação por parte da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos, a contar da data de assinatura deste termo
- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Local e data: Ribeirão Preto, 08 de abril de 2025

DS


Rubrica
RWRB

DS


Signed by:
Julio Cesar Paim
78497FF1F02847C...
Julio Cesar Paim

Responsável Legal da Operadora

Rubrica
RURB

DS
P

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: CF1CF3AB-7EAD-4B7D-8CBE-48186D7A9F39

Status: Concluído

Assunto: TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS - ANS

Envelope fonte:

Documentar páginas: 3

Assinaturas: 3

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 5

Rubrica: 6

Secretaria de Governança | Unimed Ribeirão Preto

Assinatura guiada: Ativado

RUA LAFAIETE, 789 - CENTRO

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

RIBEIRÃO PRETO, SP 14015

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

sec.governanca@unimedribeirao.com.br

Endereço IP: 152.234.103.192

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Secretaria de Governança | Unimed

Local: DocuSign

08/04/2025 12:54:42

Ribeirão Preto

sec.governanca@unimedribeirao.com.br

Eventos do signatário**Assinatura****Registro de hora e data**

Julio Cesar Paim

julio.paim@unimedribeirao.com.br

Diretor Geral - CEO

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

 78497FF1F02847C...

Enviado: 08/04/2025 13:01:11

Visualizado: 09/04/2025 04:06:16

Assinado: 09/04/2025 04:46:52

Adoção de assinatura: Imagem de assinatura carregada

Usando endereço IP: 152.234.103.192

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 03/08/2021 11:28:00

ID: b202f69f-a421-4d62-9f4c-11efaa9ee100

RENATA WILLIAMS ROCHA DE BASTOS

renata.williams@121labs.io

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinado por:

 6F50BDC365C84D6...

Enviado: 08/04/2025 13:01:12

Visualizado: 09/04/2025 06:39:45

Assinado: 09/04/2025 06:40:15

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 45.4.135.171

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

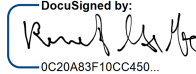
Aceito: 09/04/2025 06:39:45

ID: f4d20ff1-5dbb-4a38-ab3f-70b93f91986f

Renato Mayer Moreira

renato.mayer@121labs.io

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

 0C20A83F10CC450...

Enviado: 08/04/2025 13:01:12

Reenviado: 09/04/2025 07:39:38

Visualizado: 09/04/2025 10:15:22

Assinado: 09/04/2025 10:15:31

Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo

Usando endereço IP: 152.234.106.55

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 09/04/2025 10:15:22

ID: af6da91d-cd9e-4d81-b128-626d5428556a

Eventos do signatário presencial**Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de entrega do editor****Status****Registro de hora e data****Evento de entrega do agente****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega intermediários****Status****Registro de hora e data**

Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
ANA PAULA AZENHA ZERBINATTI ana.azenha@unimedribeirao.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 08/04/2025 13:01:12 Visualizado: 08/04/2025 13:26:06
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 08/04/2025 04:22:51 ID: 7056fdbb-cadd-4aef-ad86-f5295b60f9f0		
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	08/04/2025 13:01:13
Entrega certificada	Segurança verificada	09/04/2025 10:15:22
Assinatura concluída	Segurança verificada	09/04/2025 10:15:31
Concluído	Segurança verificada	09/04/2025 10:15:31
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, UNIMED RIBEIRÃO PRETO (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact UNIMED RIBEIRÃO PRETO:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: projetos.ti@unimedfesp.coop.br

To advise UNIMED RIBEIRÃO PRETO of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at projetos.ti@unimedfesp.coop.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from UNIMED RIBEIRÃO PRETO

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to projetos.ti@unimedfesp.coop.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with UNIMED RIBEIRÃO PRETO

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to projetos.ti@unimedfesp.coop.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify UNIMED RIBEIRÃO PRETO as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by UNIMED RIBEIRÃO PRETO during the course of your relationship with UNIMED RIBEIRÃO PRETO.