

## **PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE - ANS**

**ANO BASE:** 2021

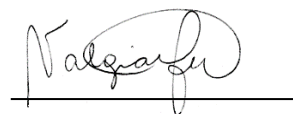
**OPERADORA:** UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA

Os documentos fornecidos pela empresa de pesquisa, contratada pela operadora de saúde, contendo o relatório da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana e Nota Técnica da Pesquisa foram examinados sendo constatado que os procedimentos adotados na pesquisa estavam de acordo com os itens verificados: a) aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; b) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; c) fidedignidade das respostas; e d) fidedignidade do relatório da pesquisa. Verificou-se que representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 de dezembro de 2020.

No decorrer do processo de auditoria foi possível: 1) Conferir, através de uma amostragem, os beneficiários, sua confirmação como cliente da operadora, bem como a confirmação de sua participação na pesquisa dentro do período definido pela instrução normativa; 2) Comprovar a execução da pesquisa por meio da escuta das gravações das entrevistas; 3) Conferir a opinião dos beneficiários sobre os quesitos avaliados através da transcrição das respostas dos beneficiários que, posteriormente, gerou o banco de dados; 5) Conferir os resultados apresentados no relatório da pesquisa através de processamento dos mesmos e comparar com os resultados contidos no relatório de pesquisa.

Conclui-se, portanto, que os dados apresentados no Relatório da Empresa responsável pela Pesquisa condizem com a realidade, sendo que a amostra sorteada para Auditoria representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa da ANS. Diante disso, atesta-se que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos e não foram encontrados indícios de fraude ou manipulação na sua execução.

Novo Hamburgo, 31 de março de 2022.



Nalgia Martins  
Auditora Responsável  
Bureau de Projetos e Pesquisa Ltda  
CNPJ 26.254.171/0001-30  
Registro Conselho de Estatística 4ª região n. 8538