



UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde - 2019

CONTEÚDO:

- Relatório Asseguração Limitada dos Auditores Independentes
- Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019
- Anexo I
- Anexo II
- Anexo III

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde

Aos

Senhores Administradores da

**UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA DE
TRABALHO MÉDICO**

Americana - SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde realizada pela Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico, com base em dados do ano de 2019.

Responsabilidades da administração da Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico,

A administração da Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana é responsável pelo processo de coleta de dados, condução da pesquisa e elaboração do Relatório Final com os Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019 de acordo com o Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar e com a Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2019 elaborada pela Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana, através do seu responsável técnico, Sra. Nivia Cristina Fernandes Santos – Registro Profissional nº 10.469 CONRE-3 SP.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as adequação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, com relação a: processo de coleta de dados, condução da pesquisa e o Relatório Final com os Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019 está livre de distorções relevantes e que foi realizada conforme Documento Técnico para Realização da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar e com a Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2019 elaborada pela Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000, equivalente à ISAE 3000, consiste principalmente de indagações à administração, ao responsável técnico e outros profissionais da Unimed envolvidos na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações e a regularidade da pesquisa, descrita no Relatório Final com Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019.

Os procedimentos aplicados compreenderam:

- a) asseguarção quanto a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento constante na Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019;
- b) asseguarção da fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista através de amostragem aleatória estratificada;
- c) asseguarção da fidedignidade das respostas, através do acompanhamento e análise amostral das gravações das entrevistas;
- d) asseguarção que os dados e conclusões apresentados no Relatório Final com Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019, estão de acordo com as entrevistas realizadas.
- e) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos utilizados para a compilação dos resultados.

A aplicação dos procedimentos descritos não significa que seja possível identificar eventuais informações e ocorrências que tenham sido deliberadamente ocultadas pela administração da entidade, e também por eventuais falhas e/ou erros na metodologia utilizada na pesquisa, contudo, o trabalho foi conduzido com observância às normas profissionais do auditor independente estabelecidas pelo Conselho Federal de Contabilidade.

Os procedimentos aplicados por nós foram considerados suficientes para permitir um nível de segurança limitada e, por conseguinte, não contemplam aqueles que poderiam ser requeridos para fornecer um nível de segurança razoável, como definido na Norma Brasileira de Contabilidade NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade.

Acreditamos que os procedimentos aplicados e que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilita obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes na prestação de contas do Fundo.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que a coleta de dados, a condução da pesquisa e o Relatório Final com os Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de 2019 elaborados pela Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico relativa, não foram compiladas e não estejam adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar e com a Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2019 elaborada pela Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana.

O presente relatório destina-se exclusivamente ao uso e informação da Administração da Unimed Santa Bárbara D'Oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico e da Agência Nacional de Saúde Suplementar, não sendo destinado ao uso por outras partes que não tenham responsabilidade sobre as disposições da NBC TO 3000.

Belo Horizonte 22 de abril de 2020.

Atenciosamente,

WH AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - RJ 319/O S 8 MG



MAURI PASSIG MARTINS

CONTADOR CRC - RJ 31.381 / O T 2 MG

SÓCIO DIRETOR



MARCEL IRVING PEREIRA MELO

ATUÁRIO - MIBA 2858

CPF 090.705.786-11