

## **1 – INTRODUÇÃO:**

### **Cenário:**

A UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, Registro ANS Nº: 304883 contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa IN 10/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

As informações obtidas possibilitarão atender às exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte da Operadora e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

### **Empresa:**

A 121 Labs em parceria com a Faculdade Unimed e Unimed Aeromédica foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, atendendo aos critérios exigidos pela ANS.

### **Objetivo:**

Avaliar a satisfação dos beneficiários da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO com os serviços prestados pela Operadora.

### **Público Alvo:**

Todos os 29830 Beneficiários da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, maiores de 18 anos.

### **Responsável Técnico:**

Renata Williams Rocha de Bastos CONRE: 10672

### **Auditor Independente Responsável:**

Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti  
CPF: 035.065.786-69  
Razão Social: ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA  
CNPJ: 34.522.293/0001-99



# **PESQUISA IDSS**

## **SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS**



# DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

Faculdade  
UNIMED



## 2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA:

### Universo Amostral:

São todos os 29830 Beneficiários acima de 18 anos da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

### Análise Preliminar Quanto à Qualidade dos Dados de Cadastro de Beneficiários:

Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários e registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora

### Tipo de Amostra / Método Adotado Para a Pesquisa:

Tipo de Amostra: Probabilística e proporcional  
O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.  
Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

### População Amostrada:

Foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero e Faixa Etária, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica do Universo Amostral.

### Forma de Coleta de Dados:

As entrevistas foram realizadas através de Robôs automatizados

### Instrumento da Pesquisa:

As entrevistas foram realizadas seguindo o questionário estruturado fornecido pela a ANS

### Amostra e Margem de Erro:

Total de entrevistas: 452

Margem de erro de 4,57%, com Intervalo de Confiança de 95%, considerando um universo de 29830 beneficiários acima de 18 anos.

# DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

Faculdade  
UNIMED

Unimed

AÉRO  
MÉDICA

121

## 2 – DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA (Continuação):

### Erro Não Amostral:

Conforme descrito na Nota Técnica ao final deste Relatório, para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais.

### Identificação Participação Fraudulenta:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são disponibilizados links aos entrevistados com validação do número de CPF para cada entrevistado, permitindo somente uma resposta por beneficiário. Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos. Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua +- 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio. Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

### Metodologia Cálculo dos Indicadores:

Em uma análise adicional dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos percentuais das duas caixas de cima, consideradas positivas, desconsiderando quem não utilizou/não sabe/não lembra. Por exemplo (%Muito bom + %Bom / (%Muito bom+%Bom+%Regular%Ruim+%Muito ruim)).

Bottom2Box: soma dos percentuais das duas caixas de baixo, consideradas negativas, desconsiderando quem não utilizou/não sabe/não lembra. Por exemplo (%Ruim + %Muito Ruim / (%Muito bom+%Bom+%Regular%Ruim+%Muito ruim)).

Bottom1Box: apresenta a última caixa de baixo, considerada negativa, desconsiderando quem não utilizou/não sabe/não lembra. Por exemplo (%Nunca / (%Sempre+%A maioria das vezes+%Às vezes+%Nunca)).

## 3 – DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA:

PESQUISA PLANEJADA E REALIZADA SEGUINDO O DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE DO ANO BASE 2022

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA  
12/dezembro/2022 a 14/dezembro/2022

PERÍODO DE COLETA DAS INFORMAÇÕES  
15/dezembro/2022 a 22/março/2023

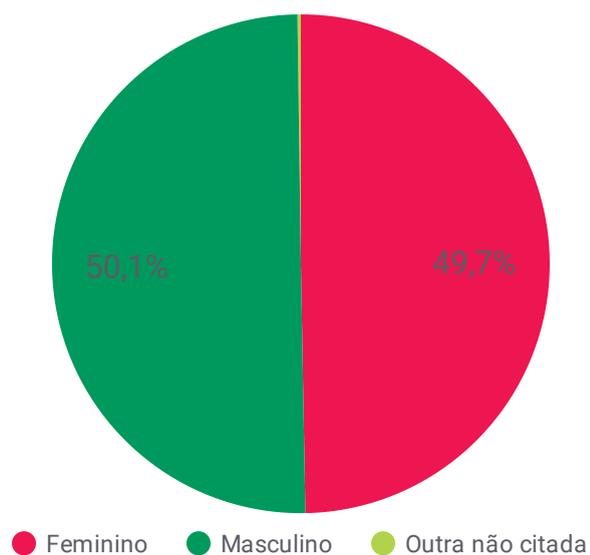
# PERFIL DE AMOSTRA

121

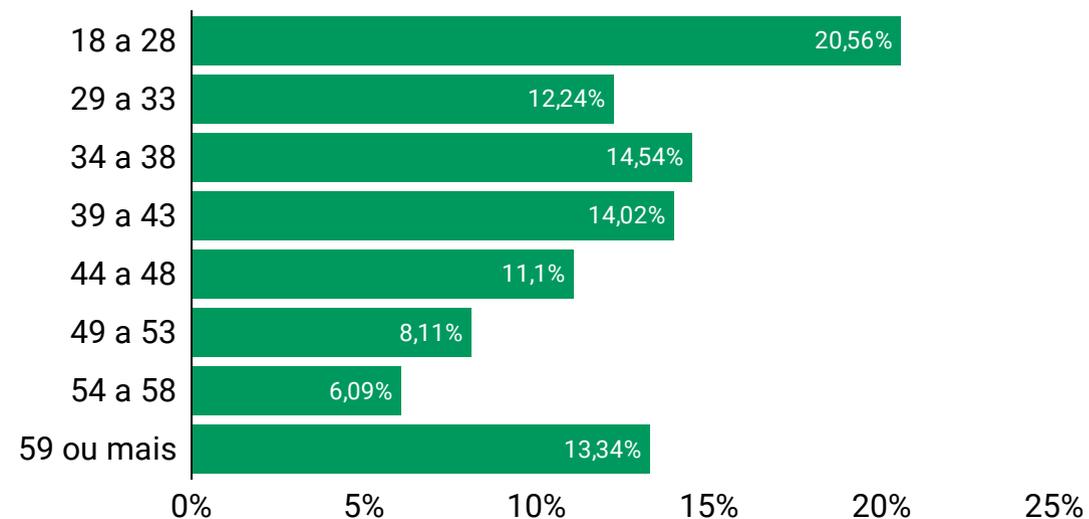
Faculdade  
UNIMED



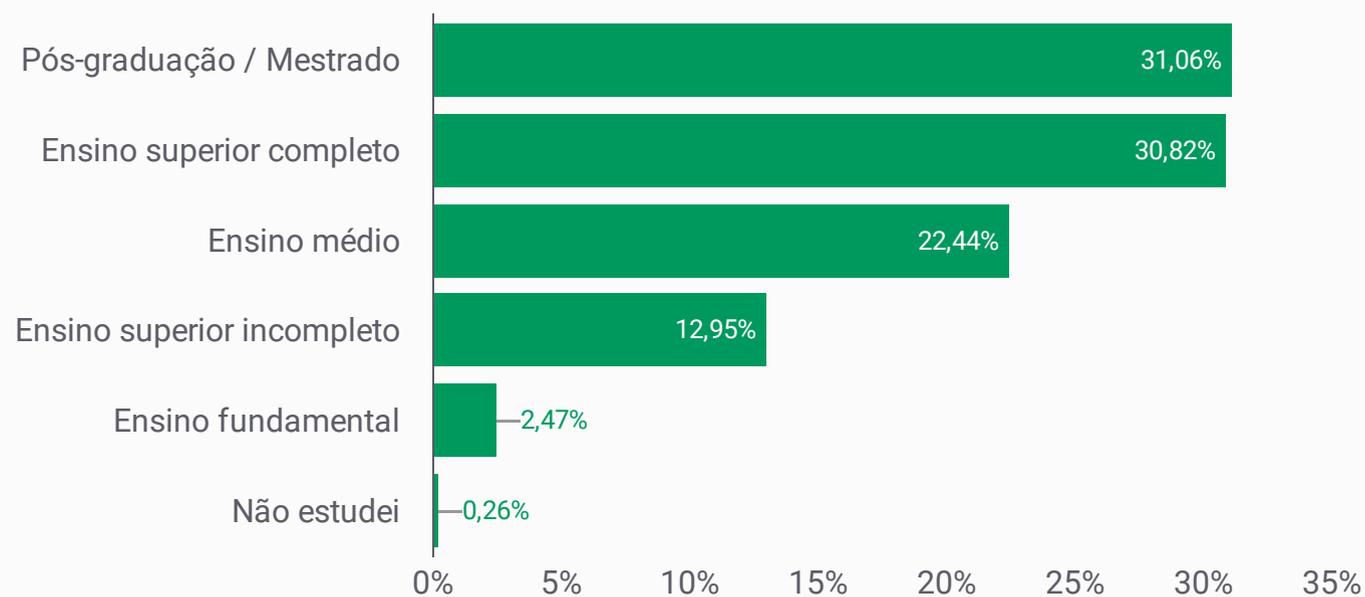
## Sexo



## Faixa Etária



## Escolaridade



# RESULTADOS

Faculdade  
UNIMED

Unimed

AËRO  
MÉDICA

121

## AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Entrevistas Completas

452

Erro Amostral

4,57%

INTERVALO DE CONFIANÇA

95%

Beneficiários Acima de 18 anos

29.830

## CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 29830 beneficiários acima de 18 anos da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, foram contactados 940 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 452 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 48,09% (opt in:  $i / (\text{Total de Contactados})$ ):

- i) Questionário Concluído: 452
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 239
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 171
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 0
- v) Outros: 78

A pesquisa foi realizada através de robôs automatizados com link de acesso ao questionário disponibilizado nos canais de comunicação da operadora e validação do beneficiário através do CPF dos mesmos (sistema ommichannel). O que permitiu ao beneficiário livre acesso a participação da pesquisa.

Também foi realizado contato ativo por telefone para convite de participação da pesquisa, com envio de mensagem de texto com link para acesso para responder a pesquisa através do robô automatizado.

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing de convite telefônico, mas continuava com livre acesso a participação da pesquisa com acesso ao link do robô automatizado disponibilizado nos demais canais de comunicação da operadora (sistema ommichannel).

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato por convite telefônico, (iv), a informação foi registrada e para esses casos, foram realizadas até 5 tentativas de contato para convite em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato para convite por telefone, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado. No entanto, como foi permitido ao beneficiário livre acesso a participação da pesquisa através dos demais canais de comunicação da operadora (sistema ommichannel) de forma aberta e abrangente, nenhum beneficiário foi considerado como não possível de ser localizado (iv).

O Item "(v) Outros" foram considerados contatos que declararam não ser beneficiários da operadora.

# ATENÇÃO À SAÚDE

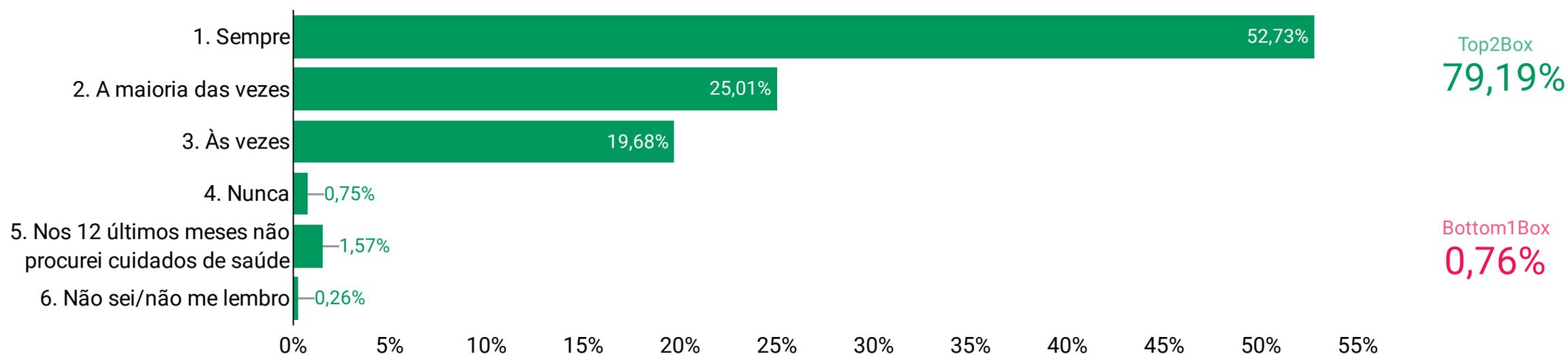
Faculdade  
UNIMED



AERO  
MÉDICA

121

**Pergunta 1:** Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Top2Box (Sempre + A maioria das vezes) e Bottom1Box (Nunca) foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	238	52,73%	2,35%	3,17%	5%	48,12%	57,34%
2. A maioria das vezes	113	25,01%	2,04%	3,46%	5%	21,01%	29,01%
3. Às vezes	89	19,68%	1,87%	3,29%	5%	16,01%	23,35%
4. Nunca	3	0,75%	0,41%	0,79%	5%	0%	1,55%
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	7	1,57%	0,59%	1,14%	5%	0,42%	2,72%
6. Não sei/não me lembro	1	0,26%	0,24%	0,47%	5%	0%	0,73%

## Análise

Dentre os entrevistados, que necessitaram de cuidados com a saúde, 77,74% obteve atendimento por meio do plano de saúde Sempre (52,73%) ou na Maioria das vezes (25,01%) que necessitou. Somente 0,75% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de saúde através do plano e 1,57% não procurou cuidados de saúde nos últimos 12 meses.

# ATENÇÃO À SAÚDE

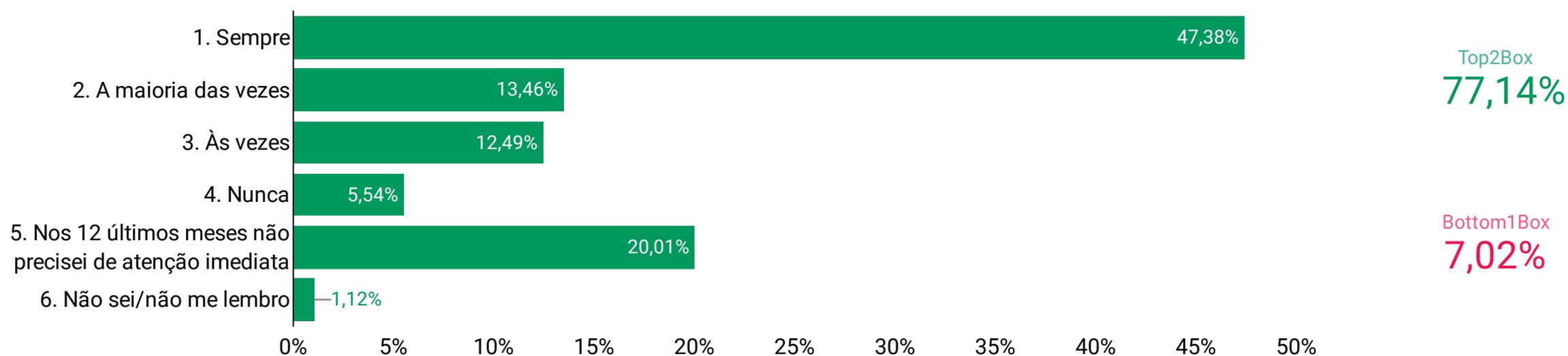
Faculdade  
UNIMED



AERO  
MÉDICA

121

**Pergunta 2:** Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



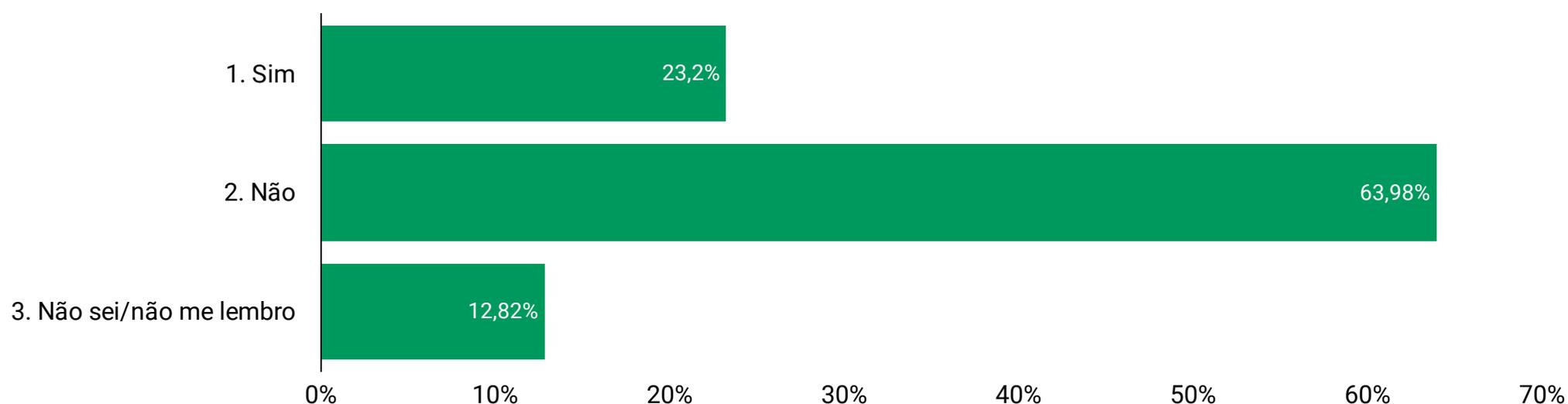
Top2Box (Sempre + A maioria das vezes) e Bottom1Box (Nunca) foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sempre	214	47,38%	2,35%	3,34%	5%	42,77%	51,99%
2. A maioria das vezes	61	13,46%	1,61%	2,93%	5%	10,31%	16,61%
3. Às vezes	56	12,49%	1,56%	2,86%	5%	9,44%	15,54%
4. Nunca	25	5,54%	1,08%	2,05%	5%	3,43%	7,65%
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	90	20,01%	1,88%	3,31%	5%	16,32%	23,7%
6. Não sei/não me lembro	5	1,12%	0,5%	0,97%	5%	0,15%	2,09%

## Análise

Dentre os entrevistados, que necessitaram de atenção imediata, 60,84% obtiveram atendimento por meio do plano sempre (47,38%) ou na maioria das vezes (13,46%) que necessitou. Somente 5,54% dos entrevistados alegou nunca ter conseguido obter cuidados de atenção imediata através do plano e 20,01% não necessitou de atenção imediata nos últimos 12 meses.

**Pergunta 3:** Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	105	23,2%	1,99%	3,41%	5%	19,31%	27,09%
2. Não	289	63,98%	2,26%	2,66%	5%	59,55%	68,41%
3. Não sei/não me lembro	58	12,82%	1,57%	2,88%	5%	9,74%	15,9%

## Análise

Dentre os entrevistados, 23,20% informou ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde referente à necessidade da realização de consultas ou exames preventivos nos últimos 12 meses.

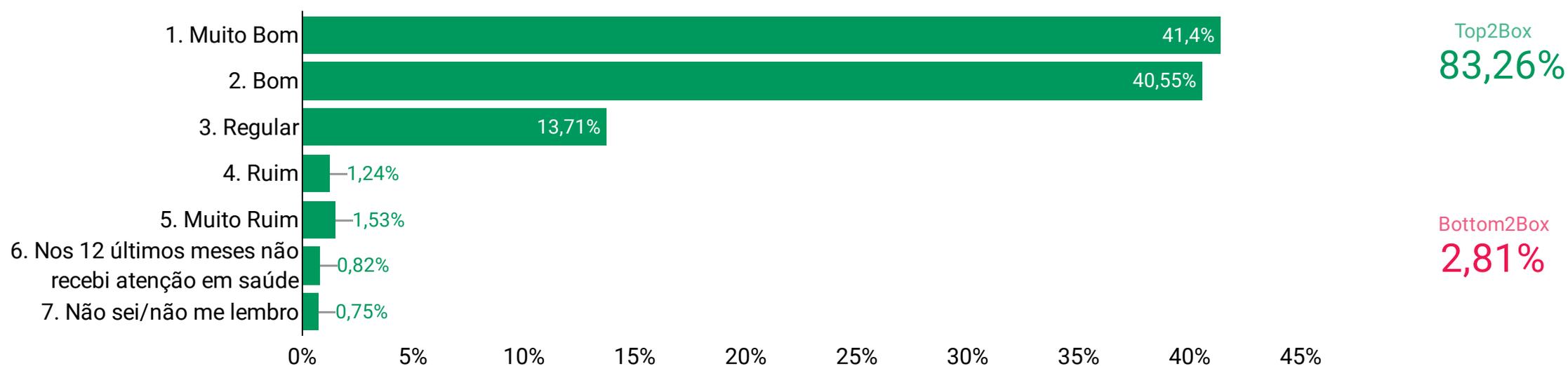
# ATENÇÃO À SAÚDE

Faculdade  
UNIMED



121

**Pergunta 4 :** Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



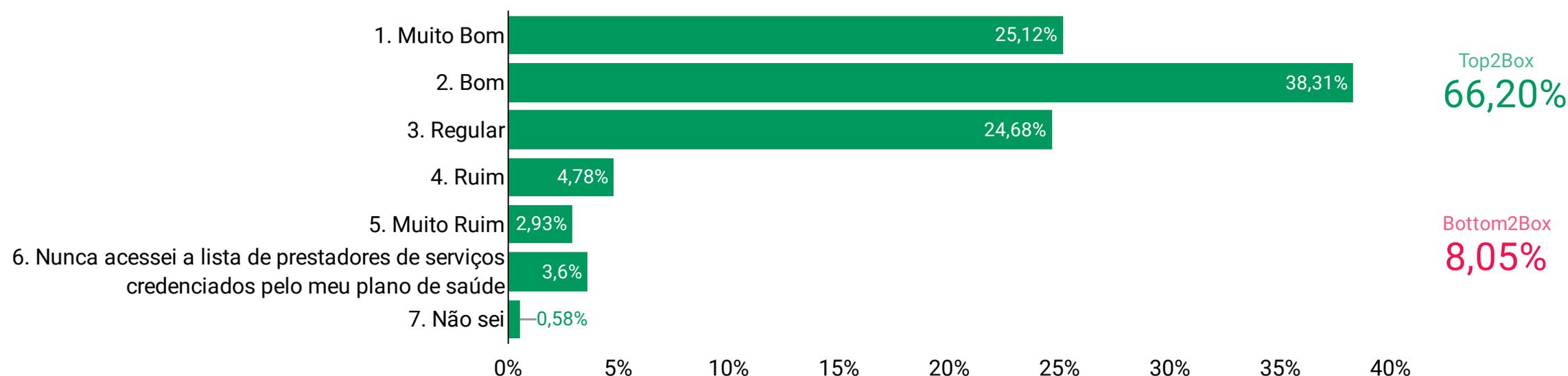
Top2Box (Muito Bom + Bom) e Bottom2Box (Ruim + Muito Ruim) foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	187	41,4%	2,32%	3,48%	5%	36,86%	45,94%
2. Bom	183	40,55%	2,31%	3,5%	5%	36,02%	45,08%
3. Regular	62	13,71%	1,62%	2,95%	5%	10,54%	16,88%
4. Ruim	6	1,24%	0,52%	1,01%	5%	0,22%	2,26%
5. Muito Ruim	7	1,53%	0,58%	1,12%	5%	0,4%	2,66%
6. Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	4	0,82%	0,42%	0,83%	5%	0%	1,65%
7. Não sei/não me lembro	3	0,75%	0,41%	0,79%	5%	0%	1,55%

## Análise

A avaliação da atenção em saúde recebida nos prestadores de serviços credenciados ao plano de saúde é positiva: 41,40% atribuíram Muito bom e 40,55% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não utilizou'/'Não Sabe', 83,26% avaliaram positivamente (Bom+Muito Bom).

**Pergunta 5:** Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box (Muito Bom + Bom) e Bottom2Box (Ruim + Muito Ruim) foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	114	25,12%	2,04%	3,46%	5%	21,13%	29,11%
2. Bom	173	38,31%	2,28%	3,52%	5%	33,83%	42,79%
3. Regular	112	24,68%	2,03%	3,45%	5%	20,71%	28,65%
4. Ruim	22	4,78%	1%	1,92%	5%	2,82%	6,74%
5. Muito Ruim	13	2,93%	0,79%	1,53%	5%	1,38%	4,48%
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	16	3,6%	0,88%	1,69%	5%	1,88%	5,32%
7. Não sei	3	0,58%	0,36%	0,7%	5%	0%	1,28%

## Análise

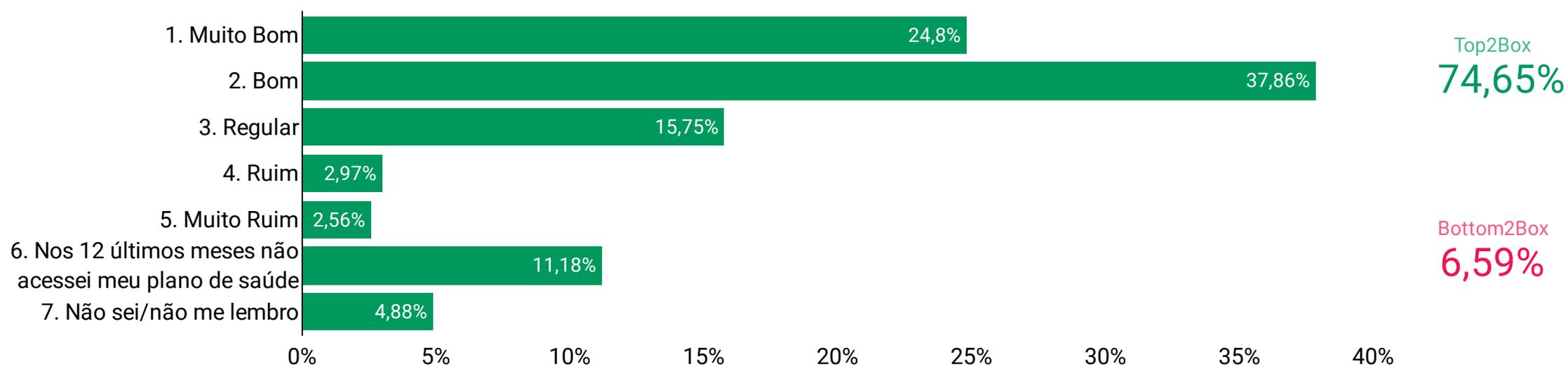
Avaliação em relação ao acesso, físico ou digital da lista de prestadores de serviços credenciados: 25,12% Atribuíram Muito Bom e 38,31% Bom. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não utilizou'/'Não Sabe', 66,20% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

# CANAIS DE RELACIONAMENTO

Faculdade  
UNIMED



**Pergunta 6:** Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Top2Box (Muito Bom + Bom) e Bottom2Box (Ruim + Muito Ruim) foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	112	24,8%	2,03%	3,46%	5%	20,82%	28,78%
2. Bom	171	37,86%	2,28%	3,53%	5%	33,39%	42,33%
3. Regular	71	15,75%	1,71%	3,09%	5%	12,39%	19,11%
4. Ruim	13	2,97%	0,8%	1,54%	5%	1,4%	4,54%
5. Muito Ruim	12	2,56%	0,74%	1,44%	5%	1,1%	4,02%
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	51	11,18%	1,48%	2,74%	5%	8,27%	14,09%
7. Não sei/não me lembro	22	4,88%	1,01%	1,94%	5%	2,89%	6,87%

## Análise

Dentre os entrevistados que acessaram a operadora através de algum dos canais de atendimento, verificamos que: 24,80% Atribuíram Muito Bom e 37,86% Bom. 11,18% dos entrevistados Não acessou o Plano de Saúde nos últimos 12 meses.

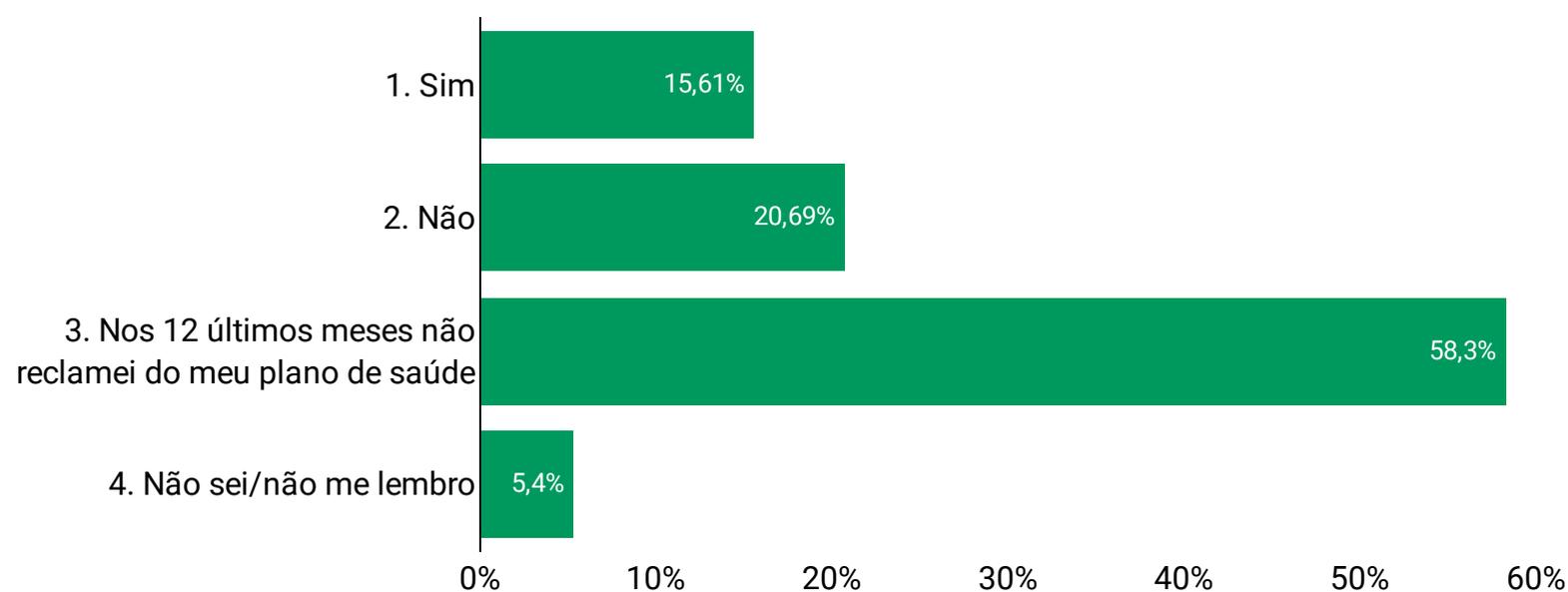
# CANAIS DE RELACIONAMENTO

Faculdade  
UNIMED



121

**Pergunta 7:** Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Sim	71	15,61%	1,71%	3,07%	5%	12,27%	18,95%
2. Não	94	20,69%	1,9%	3,32%	5%	16,96%	24,42%
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	264	58,3%	2,32%	2,94%	5%	53,76%	62,84%
4. Não sei/não me lembro	24	5,4%	1,06%	2,03%	5%	3,32%	7,48%

## Análise

Dentre os entrevistados, 58,30% não registrou nenhuma reclamação junto à sua operadora nos últimos 12 meses, 15,61% fizeram reclamação e tiveram sua demanda resolvida e 20,69% alegaram não terem tido sua demanda resolvida. Considerando apenas os entrevistados que fizeram algum tipo de reclamação (desconsiderando o 'Não utilizou/' 'Não Sabe'), 43,00% tiveram a sua demanda resolvida.

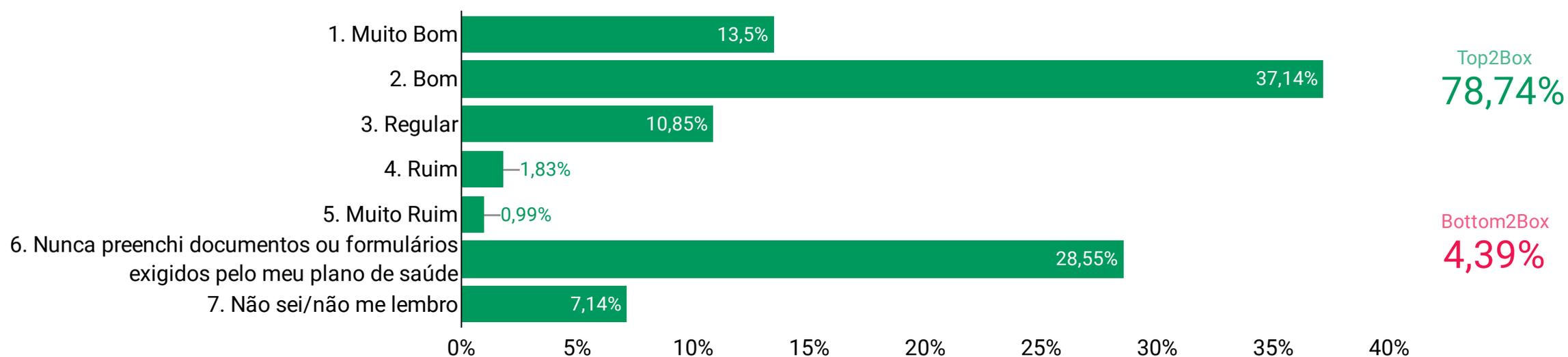
# CANAIS DE RELACIONAMENTO

Faculdade  
UNIMED



121

**Pergunta 8:** Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Top2Box (Muito Bom + Bom) e Bottom2Box (Ruim + Muito Ruim) foram calculados desconsiderando o 'Não utilizou/Não sabe'

Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	61	13,5%	1,61%	2,94%	5%	10,35%	16,65%
2. Bom	168	37,14%	2,28%	3,54%	5%	32,68%	41,6%
3. Regular	49	10,85%	1,46%	2,71%	5%	7,98%	13,72%
4. Ruim	8	1,83%	0,63%	1,23%	5%	0,59%	3,07%
5. Muito Ruim	4	0,99%	0,47%	0,91%	5%	0,08%	1,9%
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	129	28,55%	2,13%	3,53%	5%	24,38%	32,72%
7. Não sei/não me lembro	32	7,14%	1,21%	2,29%	5%	4,76%	9,52%

## Análise

Na avaliação em relação a facilidade de preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, 13,50% Atribuíram Muito Bom e 37,14% Bom, 28,55% citaram 'Nunca Preenchi Documentos'. Na avaliação adicional Top2Box, que desconsidera 'Não Utilizei'/ 'Não Lembro', 78,74% avaliaram positivamente (Muito Bom + Bom).

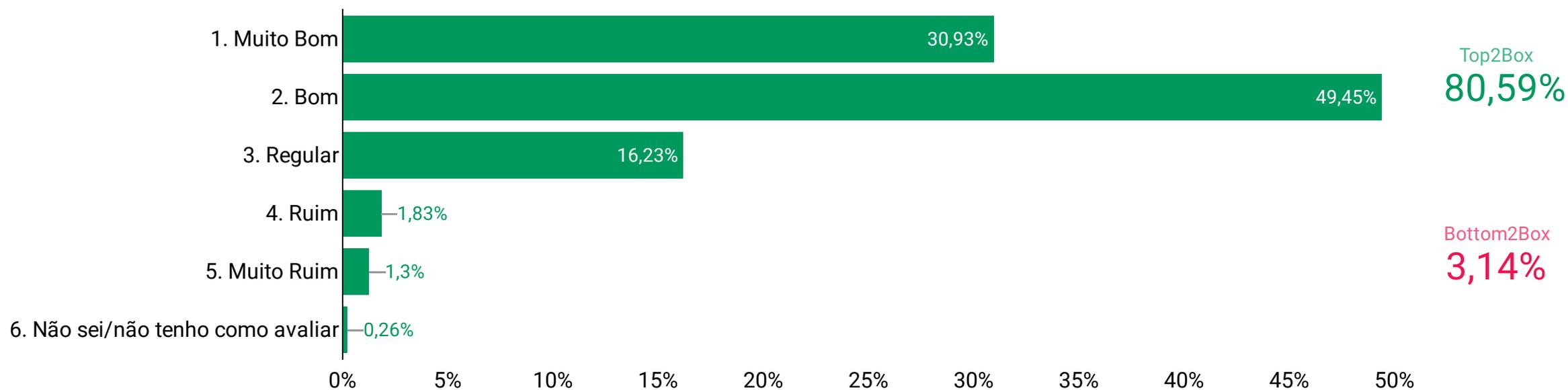
# AVALIAÇÃO GERAL

Faculdade  
UNIMED



121

## Pergunta 9: Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



Top2Box (Muito Bom + Bom) e Bottom2Box (Ruim + Muito Ruim) foram calculados desconsiderando o 'Não sei/não tenho como avaliar'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Muito Bom	140	30,93%	2,17%	3,54%	5%	26,67%	35,19%
2. Bom	224	49,45%	2,35%	3,28%	5%	44,84%	54,06%
3. Regular	73	16,23%	1,73%	3,12%	5%	12,83%	19,63%
4. Ruim	8	1,83%	0,63%	1,23%	5%	0,59%	3,07%
5. Muito Ruim	6	1,3%	0,53%	1,04%	5%	0,26%	2,34%
6. Não sei/não tenho como avaliar	1	0,26%	0,24%	0,47%	5%	0%	0,73%

### Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 30,93%, classificaram o plano de saúde como Muito Bom e 49,45% classificou como Bom. Apenas, 1,30% Classificou o plano de Saúde como Muito Ruim.

# AVALIAÇÃO GERAL

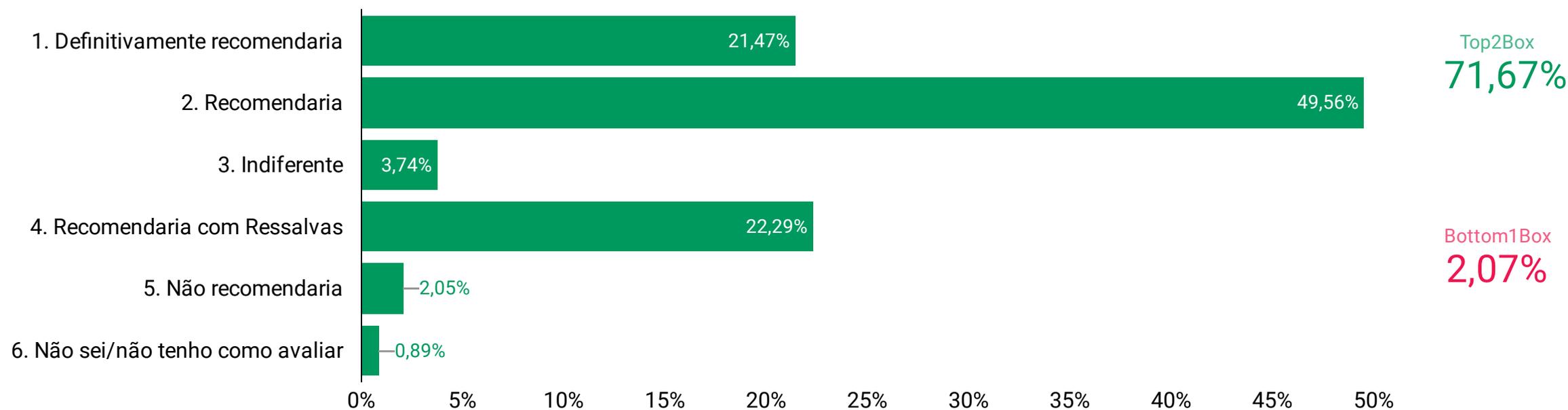
Faculdade  
UNIMED

Unimed

AERO  
MÉDICA

121

## Pergunta 10: O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



Top2Box (Definitivamente Recomendaria + Recomendaria) e Bottom1Box (Não recomendaria) foram calculados desconsiderando o 'Não sei/não tenho como avaliar'

Resposta ^	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
1. Definitivamente recomendaria	97	21,47%	1,93%	3,36%	5%	17,68%	25,26%
2. Recomendaria	224	49,56%	2,35%	3,28%	5%	44,95%	54,17%
3. Indiferente	17	3,74%	0,89%	1,72%	5%	1,99%	5,49%
4. Recomendaria com Ressalvas	101	22,29%	1,96%	3,38%	5%	18,45%	26,13%
5. Não recomendaria	9	2,05%	0,67%	1,29%	5%	0,74%	3,36%
6. Não sei/não tenho como avaliar	4	0,89%	0,44%	0,86%	5%	0,02%	1,76%

### Análise

Dentre os Beneficiários entrevistados, 21,47%, Definitivamente Recomendaria o plano de saúde para familiares e amigos e 49,56% Recomendaria, 22,29%, Fariam alguma ressalva no momento da indicação e, 2,05% Não o recomendaria.

# CONCLUSÃO



A satisfação geral dos entrevistados com a UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO está em torno de 81%.

O plano de saúde da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO recebeu avaliação positiva de seus beneficiários conforme avaliação top2Box (muito bom + bom desconsiderando 'Não Utilizou/Não Sabe') tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico:

- Atenção em Saúde - hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos – Satisfação 83%
- Acesso à lista de prestadores de serviço – físico ou digital – Satisfação 66%
- Atendimento da Operadora - SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico – Satisfação 75%
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários – Satisfação 79%

Dentre os entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação junto à operadora, 43% tiveram a sua demanda resolvida.

72% dos entrevistados recomendaria o plano de saúde da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO a amigos e familiares.

# NOTA TÉCNICA

Faculdade  
UNIMED



121

-Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços, de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora: Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários e registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora;

- Período de Realização da pesquisa: 15/dezembro/2022 a 22/março/2023

- Unidade de Análise e resposta: Beneficiários maiores de 18 anos, ativos nos últimos 12 meses no plano de Saúde da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano.

- População alvo e estratos adotados: Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários maiores de 18 anos foi estratificada por:

- Gênero (Feminino e Masculino);
  - Faixa etária (18 a 28 / 29 a 33 / 34 a 38 / 39 a 43 / 44 a 48 / 49 a 53 / 54 a 58 / 59 ou mais).
-

# NOTA TÉCNICA

Faculdade  
UNIMED



AERO  
MÉDICA

121

- Sistemas de referência (listagem ou descrição completa das unidades amostrais): A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base de Beneficiários, fornecido pela UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.
- Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: São os percentuais relacionados a cada opção de resposta para cada um dos quesitos(perguntas) que compõem o questionário fornecido pela ANS.
- Descrição da população amostrada: A população alvo da pesquisa são todos os 29830 beneficiários de planos de saúde da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, maiores de 18 anos de idade. Foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade.
- Definição do tipo de coleta que será utilizada: As entrevistas foram realizadas por Robôs automatizados. Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.
- Definição do plano amostral: Para a elaboração da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero e Faixa Etária, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.  
A escolha desse método ocorreu pois, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Esse método possibilita também uma melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população

# NOTA TÉCNICA

Faculdade  
UNIMED



121

- Definição do tamanho da amostra: Por meio dessa população foi extraída uma amostra de 452 beneficiários com um erro amostral de 4,57% e Nível de Confiança de 95%. A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas.

- Definição dos estimadores utilizados e seus erros amostrais: A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

- Seleção da amostra: O sorteio das unidades amostrais dentro de cada estrato foi feito utilizando-se sorteio aleatório de clientes, representando todos os estratos, definidos anteriormente.

- Descrição dos procedimentos para o tratamento dos erros não amostrais: Os erros não-amostrais podem ocorrer em qualquer etapa do levantamento amostral, desde a preparação da amostra, na coleta dos dados, nos registros destes dados, na análise e interpretação dos mesmos e se não forem identificadas e avaliadas as possíveis distorções introduzidas por estes erros, podem comprometer o plano amostral.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma de ser alterada a sequência das perguntas.

Para evitar a ocorrência destes erros, vale o registro de que existe uma preocupação contínua em controlar todas as fontes que possam ocasionar estes tipos de erros, tais como:

- Utilização de arquivos de dados dos clientes atualizados;
- Utilização de Recursos adequados e devidamente testados para aplicação dos questionários;
- As análises são feitas por mão-de-obra qualificada;
- Há verificação por amostragem da veracidade, qualidade das entrevistas e acompanhamento interno.

# NOTA TÉCNICA

Faculdade  
UNIMED



## CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

O controle de qualidade interno verificou 100% das entrevistas realizadas através do sistema automatizado de conferência da plataforma 121 Labs, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 29830 beneficiários acima de 18 anos da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, foram contactados 940 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS (i + ii), dos quais 452 beneficiários tiveram seus questionários concluídos (i), com uma Taxa de Respondentes de 48,09% (opt in:  $i / (\text{Total de Contactados})$ ) :

- i) Questionário Concluído: 452
- ii) O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 239
- iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário: 171
- iv) Não foi possível localizar o beneficiário: 0
- v) Outros: 78

A pesquisa foi realizada através de robôs automatizados com link de acesso ao questionário disponibilizado nos canais de comunicação da operadora e validação do beneficiário através do CPF dos mesmos (sistema ommichannel). O que permitiu ao beneficiário livre acesso a participação da pesquisa.

Também foi realizado contato ativo por telefone para convite de participação da pesquisa, com envio de mensagem de texto com link para acesso para responder a pesquisa através do robô automatizado.

Em caso de recusa para participar, item (ii), o sistema registrava a informação no banco de dados e o beneficiário era retirado do mailing de convite telefônico, mas continuava com livre acesso a participação da pesquisa com acesso ao link do robô automatizado disponibilizado nos demais canais de comunicação da operadora (sistema ommichannel).

Não foram localizados beneficiários com limitações de saúde que impossibilitaram responder a pesquisa (iii).

No caso dos beneficiários não localizados no momento do contato por convite telefônico, (iv), a informação foi registrada e para esses casos, foram realizadas até 5 tentativas de contato para convite em dias e horários alternados. Quando não foi possível localizar o contato para convite por telefone, este foi retirado da listagem e substituído por outro sorteado. No entanto, como foi permitido ao beneficiário livre acesso a participação da pesquisa através dos demais canais de comunicação da operadora (sistema ommichannel) de forma aberta e abrangente, nenhum beneficiário foi considerado como não possível de ser localizado (iv).

O Item "(v) Outros" foram considerados contatos que declararam não ser beneficiários da operadora.

# NOTA TÉCNICA

Faculdade  
UNIMED



AERO  
MÉDICA

121

- Da condução da Pesquisa:

- A pesquisa foi realizada com beneficiários maiores de 18 anos de idade, independentemente de o beneficiário ter ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses. Beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.

- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa. Também não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes ao beneficiários. Além disto, todos os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.

- Todos os contatos, tentativas de contatos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em planilhas de controle.

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTA OU DESATENTA:

Através da plataforma de dados da 121 Labs são disponibilizados links aos entrevistados com validação do número de CPF para cada entrevistado, permitindo somente uma resposta por beneficiário.

Após o término da entrevista, os dados são armazenados em bancos de dados restritos. Além disso o tempo de resposta entre a primeira pergunta e a última são contabilizados e analisados estatisticamente, descartando-se qualquer tempo de resposta que possua +- 3 Desvios Padrões em relação ao tempo médio. Para a referida pesquisa não foram encontradas nenhuma situação onde fosse evidenciado a participação fraudulenta ou desatenta.

---

- Relatório final com os resultados da pesquisa:

- a) Razão social da operadora e registro junto à ANS: UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO Registro ANS nº 304883;
- b) Objetivo da Pesquisa e Público Alvo: Sessão Introdução;
- c) Identificação do responsável técnico da pesquisa: Renata Williams Rocha de Bastos - CONRE: 10672;
- d) Empresa responsável pela execução desta pesquisa: 121 Labs;
- e) Identificação do Auditor Independente: Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti  
CPF: 035.065.786-69  
Razão Social: ALCATTI CONSULTORIA TRIBUTÁRIA LTDA  
CNPJ: 34.522.293/0001-99;
- f) Descrição do Universo Amostral: 29830 Beneficiários da UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO acima de 18 anos;
- g) Análise Preliminar em relação aos dados cadastrais da operadora: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- h) Descrição da População Amostrada: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa e Perfil da Amostra;
- i) Descrição do tipo de Amostragem Utilizada: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- j) Tamanho da amostra, erro amostral, erros não amostrais ocorridos, período de realização do planejamento da pesquisa período de realização das entrevistas e descrição do grupo pesquisado: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa;
- k) Forma de coleta de dados: Entrevistas por Robôs automatizados;
- l) Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Sessão Dados Técnicos da Pesquisa e Nota Técnica;
- m) Taxa de Respondentes: 48,09% conforme descrito na Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- n) A informação e justificativa da quantidade de vezes que um determinado beneficiário foi abordado até ser considerado como 'Não foi possível localizar o beneficiário': Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- o) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra: Sessão Análise dos Resultados e Nota Técnica;
- p) Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo da Análise dos Resultados;
- q) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalos de confiança para cada quesito do questionário: As informações estão ao longo da Análise dos Resultados;
- r) Conclusões sobre a pesquisa: Sessão Conclusões.

## **PARECER DA AUDITORIA INDEPENDENTE**



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

**UNIMED DE BOTUCATU 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 DE BOTUCATU 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, 29 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

# RELATÓRIO DE AUDITORIA INDEPENDENTE



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

**UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

## 1. IDENTIFICAÇÃO DA OPERADORA

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela **UNIMED DE BOTUCATU COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** cadastrada no **CNPJ sob nº 45.425.899/0001-22**, e **Registro ANS nº 304883** 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 DE BOTUCATU 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 DE BOTUCATU 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 DE BOTUCATU 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 DE BOTUCATU 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, 29 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 DE BOTUCATU 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 DE BOTUCATU 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, 29 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