

**II - PARECER DA AUDITORIA**  
**IDSS 2019 (ANO BASE 2018)**  
**24 de abril de 2019**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE  
UNIMED ENCOSTA DA SERRA

**1. Identificação do auditor independente**

Andressa Kutschenko Nahas

CPF 058.793.559-69 / CONRE 9066-A

**2. Identificação da Pessoa Jurídica**

A. K. Nahas - Consultoria Estatística - CNPJ 24.475.557/0001-47

**3. Período da pesquisa**

A coleta de dados foi realizada entre os dias 18 de setembro e 12 de dezembro de 2018.

**4. Síntese da Análise da Auditoria**

**a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:** Não foram constatadas divergências ao escopo do planejamento da pesquisa; a pesquisa apresentou-se aderente em relação ao escopo do planejamento.

**b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista:** Não foram constatados vieses de seleção em relação aos selecionados para a entrevista; a pesquisa apresentou autêntica em relação à amostra (beneficiários selecionados para a entrevista).

**c) Fidedignidade das respostas:** Não foram constatados vieses de seleção em relação às respostas; a pesquisa apresentou coerente em relação às respostas.

**d) Fidedignidade do relatório da pesquisa:** Não foram constatados vieses no relatório da pesquisa, podendo ser validado o relatório de pesquisa.

**4. Conclusão**

Foi constatada através da auditoria independente que a pesquisa “PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS DE SAÚDE UNIMED ENCOSTA

DA SERRA - IDSS 2019 (ANO BASE 2018)”, realizada com clientes da Unimed Encosta da Serra – Cooperativa Médica com idade superior a 18 anos e cuja coleta de dados foi realizada entre os dias 18 de setembro e 12 de dezembro de 2018 sob responsabilidade da empresa Litz Estratégia e que teve por objetivo mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Encosta da Serra – Cooperativa Médica foi realizada dentro dos requisitos e diretrizes estipulados no "DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE" da ANS (2018). O parecer, portanto, é favorável.

A handwritten signature in black ink, reading "Andressa Kutschenko Nahas", is written over a horizontal line.

Andressa Kutschenko Nahas

Auditora responsável