

### ***Parecer da Auditoria Independente***

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela **Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) Ltda cadastrada no CNPJ sob nº02.812.468/0001-06, e Registro ANS nº 339679** no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Resolução Normativa 386 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, 2019), realizada pela empresa **121 Labs**.

#### **1-Identificação do Auditor Independente:**

Lucas de Assis Vieira RG 12.214.891 CPF 054890996-23

***Obs: Mais de 8 anos de Experiência em Auditorias***

#### **2-Identificação da Pessoa Jurídica:**

Dinâmica Pesquisa e Consultoria, CNPJ: 09.644.353.0001-07

#### **3-Síntese da Análise da Auditoria:**

A partir dos documentos submetidos para avaliação e análise, assim como por meio dos procedimentos utilizados para o desenvolvimento das atividades de auditoria em pesquisa, ambos descritos no Relatório de Auditoria apresentado concluiu-se que a pesquisa realizada, bem como todos os produtos dela derivados estão em conformidade com as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde. Em caráter específico declara-se que:

- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) Ltda é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) Ltda.**

- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão da ANS são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.

- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários *Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) Ltda* possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

#### **4- Conclusão:**

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) Ltda bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados.

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre tais procedimentos, validando-os. Como detalhamos anteriormente, nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria as quais citamos: (a) a aderência da pesquisa ao escopo, (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) a fidedignidade das respostas e (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

**Em nossa opinião, todos os itens avaliados em relação à preparação, execução, coleta e cálculo dos resultados da pesquisa representam adequadamente e atendem todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, que nos permite emitir um PARECER SEM RESSALVAS.**

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da *Central Nacional Unimed Cooperativa Central (CNU) Ltda* desenvolvido pela 121 Labs no período de 14/12/2020 a 25/01/2021.

**EMPRESA DINAMICA PESQUISA E CONSULTORIA LTDA.**

**CNPJ:** 09644353/0001-07

**Auditor**

**CPF:** 054890996-23

**Responsável Técnico**

Lucas Assis Vieira

*Lucas de Assis Vieira*