

UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA  
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS ANS – 2018  
**AUDITORIA INDEPENDENTE - PARECER**

Conforme Relatório de auditoria que embasa este parecer, o minucioso exame dos Resultados e de todos os documentos produzidos pela **Operadora: 31714-4 - UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA, CNPJ nº 05.868.278/0001-07** referentes à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde que esta realizou, constatamos que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa estão em absoluta consonância com a Nota Técnica emitida pelo Instituto contratado pela operadora e esta, em absoluta consonância com o descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 060/2015, documento nr. CDD 368.382, Circular 132/2018 relativa ao Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Seguindo estritamente as melhores práticas do mercado em auditoria para pesquisa, acrescidas dos nossos 23 anos de expertise e experiência atestados em notório saber e fazer, no Brasil, América do Sul e Europa, e seguindo as diretrizes do documento técnico da ANS, verificamos para este laudo:

- A efetiva realização da pesquisa (cruzando banco de dados com gravações dos contatos de todas as pesquisas e ligando para uma amostra de respondentes para confirmar participação);
- A sua aderência ao escopo definido na Nota Técnica, com ênfase na fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- Se as respostas dadas foram efetivamente as respostas anotadas, se o roteiro e questões foram fielmente seguidos (pela escuta das gravações);
- Se o relatório é fidedigno aos resultados compilados (pela conferência do processamento do banco de dados) e se apresentam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da ANS

Nossa verificação levou à concluir que o Relatório de Resultados elaborado pela Operadora: 31714-4 - UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA, CNPJ nº 05.868.278/0001-07 e seus prepostos, assim como os demais documentos vinculados a ele, apresentam um resultado verdadeiro, que seguiu a Nota Técnica desenhada estando perfeitamente aderente à Instrução Normativa da ANS. **Assim, atestamos que a pesquisa e seus resultados são válidos e desprovidos de fraude.**

São Paulo, 22 de abril de 2019.



Alexandre Roberto Diogo de Oliveira  
Diretor Presidente  
IBRC – CNPJ 14146601/0001-11