

Parecer da Auditoria Independente

Auditoria independente relativa à pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela **Caixa de Assistência Oswaldo Cruz, cadastrada no CNPJ sob nº03.033.006/0001-53, e Registro ANS nº 41754-8** 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 Caixa de Assistência Oswaldo Cruz é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz.**

- 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 *Caixa de Assistência Oswaldo Cruz* possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

4- Conclusão:

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora Caixa de Assistência Oswaldo Cruz 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 *Caixa de Assistência Oswaldo Cruz desenvolvido* pela 121 Labs no período de 17/02/2021 a 26/02/2021.

EMPRESA DINAMICA PESQUISA E CONSULTORIA LTDA.

CNPJ: 09644353/0001-07

Auditor

CPF: 05489000623

Responsável Técnico

Lucas Assis Vieira

Lucas de Assis Vieira