



## **PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIO DE PLANO DE SAÚDE**

Aos  
Senhores Administradores da  
**Unimed Natal Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico**  
Natal – RN

Conforme requerido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), confeccionamos o presente parecer sobre pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da **Unimed Natal Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico**, de acordo com o requerido no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (denominado Documento Técnico da ANS).

A pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa nº 60/2015, da Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e suas alterações.

Sendo assim, nosso parecer tem a seguinte estrutura e resultados:

### **1. Identificação dos auditores independentes (responsáveis técnicos pela firma de auditoria abaixo descrita)**

- Marcelo Galvão Guerra, contador, portador da Cédula de Identidade RG nº 7.841.228-5 SSP-RJ, inscrito no CPF sob o nº 938.547.907-59 e no Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Pernambuco sob o nº RJ-087079/O-3; e,
- Ivaldo Bento da Silva Neto, contador, portador da Cédula de Identidade RG nº 7.140.483 SDS-PE, inscrito no CPF sob o nº 059.761.684-18 e no Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Pernambuco sob o nº PE-023009/O-7.

### **2. Identificação da Pessoa Jurídica**

- BKR – Lopes, Machado Auditores e Consultores
- Endereço: Avenida Graça Aranha, nº 416 - 11º andar - Rio de Janeiro - RJ
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) nº: 40.262.602/0001.31
- Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro nº: 2026/O

Rio de Janeiro - RJ | Av. Graça Aranha 416 / 11º andar - CEP 20030-001 | Tel.: 55 21 2156-5800 - Fax: 55 21 2262-6806 | [rj@bkr-lopemachado.com.br](mailto:rj@bkr-lopemachado.com.br)

Filiais e Empresas Ligadas

São Paulo - SP | Tel.: 55 11 5041-4610 - Fax: 55 11 5041-4536 | [sp@bkr-lopemachado.com.br](mailto:sp@bkr-lopemachado.com.br)

Belo Horizonte - MG | Tel.: 55 31 2122 3216 | [evarella@ibs.edu.br](mailto:evarella@ibs.edu.br)

Recife - PE | Tels.: 55 81 3325-6041 / 6040 / 6171 - Fax: 55 81 3325-6041 / 6171 | [recife@bkr-lopemachado.com.br](mailto:recife@bkr-lopemachado.com.br)

Macaé - RJ | Tel.: 55 22 2772-6896 - Telefax: 55 22 2272-7455 | [macae@bkr-lopemachado.com.br](mailto:macae@bkr-lopemachado.com.br)

Vila Velha - ES | Tel.: 55 27 2127-4150 | [es@bkr-lopemachado.com.br](mailto:es@bkr-lopemachado.com.br)

**BKR INTERNATIONAL**

[www.bkr.com](http://www.bkr.com)

Américas - Nova York - NY - EUA | Tel.: 1 212 964-2115 - Fax: 1 212 964-2133 | [bkr@bkr.com](mailto:bkr@bkr.com) | Contato: Maureen M. Schwartz - Diretora Executiva





### 3. Síntese da Análise da Auditoria

A seguir apresentamos a síntese da análise da auditoria em relação à verificação dos seguintes itens:

(a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

A pesquisa foi realizada de acordo com os procedimentos estatísticos definidos no planejamento da pesquisa pelo responsável técnico Paulo de Tarso Teixeira Ferreira, da Consult Pesquisas.

(b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Os beneficiários selecionados para a entrevista via telefone foram escolhidos de acordo com os critérios definidos no planejamento da pesquisa.

(c) Fidedignidade das respostas

As respostas dos beneficiários entrevistados submetidos à pesquisa são fidedignas e estão de acordo com as diretrizes para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), conforme Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

(d) Fidedignidade do relatório da pesquisa:

O relatório da pesquisa final com o resultado da pesquisa é fidedigno e contempla todos os requisitos descritos no item 3.3 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

### 4. Conclusão

Com base nos itens (a) a (d) acima, exceto quanto as situações descritas nos itens 1, 2 e 3 do Relatório dos Auditores Independentes sobre Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde, concluímos que a pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde da **Unimed Natal Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico** foi realizada dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área para assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo responsável técnico e a ausência de fraudes na aplicação da pesquisa, conforme os critérios estabelecidos pelo Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, emitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).





**Lopes, Machado**  
Auditors, Tax, Consultants & Business Advisers

Independent Member of

**B K R**  
International

Rio de Janeiro (RJ), 30 de abril de 2018.



**Lopes, Machado**  
Auditors, Tax, Consultants & Business Advisers

Independent Member of

**B K R**  
International

CRC-RJ-2026-O

Marcelo Galvão Guerra

Contador - CRC-RJ-087079/O-3

Ivaldo Bento da Silva Neto

Contador CRC PE-023009/O-7

Rio de Janeiro - RJ | Av. Graça Aranha 416 / 11º andar - CEP 20030-001 | Tel.: 55 21 2156-5800 - Fax: 55 21 2262-6806 | [rj@bkr-lopemachado.com.br](mailto:rj@bkr-lopemachado.com.br)

Filiais e Empresas Ligadas

São Paulo - SP | Tel.: 55 11 5041-4610 - Fax: 55 11 5041-4536 | [sp@bkr-lopemachado.com.br](mailto:sp@bkr-lopemachado.com.br)

Belo Horizonte - MG | Tel.: 55 31 2122 3216 | [evarella@ibs.edu.br](mailto:evarella@ibs.edu.br)

Recife - PE | Tels.: 55 81 3325-6041 / 6040 / 6171 - Fax: 55 81 3325-6041 / 6171 | [recife@bkr-lopemachado.com.br](mailto:recife@bkr-lopemachado.com.br)

Macaé - RJ | Tel.: 55 22 2772-6896 - Telefax: 55 22 2272-7455 | [macae@bkr-lopemachado.com.br](mailto:macae@bkr-lopemachado.com.br)

Vila Velha - ES | Tel.: 55 27 2127-4150 | [es@bkr-lopemachado.com.br](mailto:es@bkr-lopemachado.com.br)

**BKR INTERNATIONAL**

[www.bkr.com](http://www.bkr.com)

Américas - Nova York - NY - EUA | Tel.: 1 212 964-2115 - Fax: 1 212 964-2133 | [bkr@bkr.com](mailto:bkr@bkr.com) | Contato: Maureen M. Schwartz - Diretora Executiva

