

## **Parecer da auditoria da pesquisa de satisfação de beneficiários CAIXA DE ASSISTENCIA À SAÚDE – CABERJ**

A Integratum Assessoria e Consultoria LTDA, CNPJ nº 07.242.642/0001-46, em sua atribuição de auditora, interagiu com a Informativa Assessoria ME, CNPJ: 36.997.280/0001-00, empresa responsável pela pesquisa de satisfação dos beneficiários da CAIXA DE ASSISTENCIA À SAÚDE – CABERJ, obtendo informações detalhadas a respeito do processo de planejamento, condução e análise dos resultados. Assim como a operadora forneceu todos os dados, informações e condições necessárias para o efetivo desempenho na prestação dos serviços de auditoria em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa DIDES 060/2015, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), previsto no documento técnico nº. CDD 368.382 - Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Como referência para o processo de auditoria, foram conferidos os documentos disponibilizados pelo instituto responsável pela pesquisa. São eles: 1. Nota Técnica, com a descrição de todos os detalhes da condução; 2. Plano Amostral, discriminando a amostra por estratos, margens de erro, níveis de confiança e ponderações utilizadas e 3. Procedimentos de coleta de dados, com orientações sobre o treinamento dos entrevistadores, ocorrências importantes de campo e os cuidados em relação ao processo de coleta, sigilo de informações e inibição de fraudes; 4. Banco de dados com as respostas; e 5. Relatório Analítico com conclusões.

O processo de auditoria seguiu os critérios e diretrizes mínimas estabelecidos no item 6.2 (relativo à auditoria), do DOCUMENTO TÉCNICO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE – ANS.

Consta desse parecer a síntese da Análise da Auditoria em relação à verificação dos seguintes itens:

- a) Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento – conferido e validado de acordo com o material descritivo do planejamento e procedimentos de campo adotados para controle de qualidade da pesquisa.
- b) Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista – conferido e validado de acordo com o plano amostral.
- c) Fidedignidade das respostas – escuta de uma amostra aleatória de 11% das entrevistas, onde verificou-se que todas foram realizadas de acordo com a qualidade exigida.
- d) Fidedignidade do relatório da pesquisa –reprocessamento de todas as questões que geraram os mesmos resultados da pesquisa e conferência das conclusões do estudo que estão coerentes com as análises e tabulações.

**Diante do exposto, conclui-se que a pesquisa de satisfação dos beneficiários da CAIXA DE ASSISTENCIA À SAÚDE – CABERJ foi realizada rigorosamente dentro dos critérios estabelecidos pela ANS. Portanto, atestamos a validade dos resultados auditados.**

Belo Horizonte, 28 de abril de 2021



---

**INTEGRATUMASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA- ME**

Responsável: Ana Denise Ceolin Silva Veloso  
CPF: 064.890.338-95