

## **TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS**

### **RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA**

Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3092-7505, e-mail priscila@zoompesquisas.com.br, inscrita no CPF sob o nº 025.647.369-20, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou a responsável técnica pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora UNIMED SERRA GAÚCHA - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, registrada sob o nº 325571 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que conduzi os trabalhos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que executei análises e avaliações que atestaram a boa qualidade do cadastro do universo de beneficiários, bem como do registro de seus contatos. Essas avaliações demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- Que elaborei a Nota Técnica da Pesquisa de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa e as opções de resposta para cada uma delas foram organizadas exatamente da forma estabelecida em documento técnico específico emitido pela ANS e que eventuais perguntas adicionais constaram após as perguntas mínimas estabelecidas pela ANS;
- Que a condução da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados fatos relevantes que ensejassem a adoção de medidas de adequação.
- Que o relatório contendo os resultados da pesquisa demonstra a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Curitiba, 14 de abril de 2025.

---

**PRISCILA ALVES BATISTA**  
**REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A**

---

**ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS**  
**REPRESENTANTE VALÉRIA GABRIEL FAVARIN**  
**CPF: 077.777.149-70**  
**CNPJ: 03.566.875/0001-43**

## RESPONSÁVEL DA OPERADORA – REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu, Érica Rosa Salet, telefone (54) 3220-2000, e-mail , erica.salet@unimed serragaucha.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 574.606.710-53, representante da operadora UNIMED SERRA GAÚCHA - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, registrada sob o nº 325571, na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Que foram realizadas análises e avaliações do cadastro de beneficiários que atestaram a sua qualidade, bem como do registro de seus contatos.
- Que as avaliações efetuadas demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada.
- Que na observância de problemas relevantes no cadastro de beneficiários e/ou na base de dados que contém as informações que permitam o contato com o beneficiário entrevistado (por exemplo: telefone e e-mail), foram tomadas medidas administrativas que permitiram a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada.
- Que estou ciente de que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem atos ilícitos, fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor.
- Que o Relatório Final com os Resultados da Pesquisa publicado no sítio institucional da operadora na internet foi o Relatório elaborado pelo Responsável Técnico e auditado pela auditoria independente da pesquisa.
- Que os requisitos de independência estabelecidos para a auditoria independente foram apurados e estão em conformidade com o disposto no item 6.1 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.
- Que o contrato entre a minha operadora e o auditor e/ou a empresa de auditoria independente da pesquisa prevê item específico quanto à confidencialidade dos dados tratados.
- Que todo o material referente à pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora e disponível para eventual averiguação por parte da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos, a contar da data de assinatura deste termo.
- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Caxias do Sul, 14 de abril de 2025.

Assinatura do Representante Legal da operadora perante a ANS.



Datas e horários baseados no fuso horário (GMT -3:00) em Brasília, Brasil  
**Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)**  
Certificado de assinatura gerado em 14/04/2025 às 10:59:26 (GMT -3:00)

Unimed Serra Gaúcha termo operadora e responsável técnico 14abr25

ID única do documento: #fc0aba04-6fb0-4a82-ba0c-2a25efc74220

Hash do documento original (SHA256): bf53baa1f93e495b350211dca4a261537d718c7cc605425624d58a908905ecc3

Este Log é exclusivo ao documento número #fc0aba04-6fb0-4a82-ba0c-2a25efc74220 e deve ser considerado parte do mesmo, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso.

## Assinaturas (3)

- ✓ **Érica Rosa Salet (Participante)**  
Assinou em 28/04/2025 às 17:38:32 (GMT -3:00)
- ✓ **Priscila Alves Batista (Participante)**  
Assinou em 14/04/2025 às 11:01:31 (GMT -3:00)
- ✓ **Valéria Gabriel Favarin (Participante)**  
Assinou em 14/04/2025 às 11:37:52 (GMT -3:00)

## Histórico completo

### Data e hora

14/04/2025 às 11:37:52  
(GMT -3:00)

### Evento

Valéria Gabriel Favarin (Autenticação: e-mail valeria@zoompesquisas.com.br; IP: 168.181.48.151) assinou. Autenticidade deste documento poderá ser verificada em <https://verificador.contraktor.com.br>. Assinatura com validade jurídica conforme MP 2.200-2/01, Art. 10o, §2.

**Data e hora**

14/04/2025 às 11:01:31  
(GMT -3:00)

**Evento**

Priscila Alves Batista (Autenticação: e-mail priscila@zoompesquisas.com.br; IP: 177.220.166.118) assinou. Autenticidade deste documento poderá ser verificada em <https://verificador.contraktor.com.br>. Assinatura com validade jurídica conforme MP 2.200-2/01, Art. 10o, §2.

14/04/2025 às 10:59:26  
(GMT -3:00)

Zoom Pesquisas solicitou as assinaturas.

28/04/2025 às 17:38:32  
(GMT -3:00)

Érica Rosa Salet (Autenticação: e-mail erica.salet@unimed serragaucha.com.br; IP: 177.11.30.12) assinou. Autenticidade deste documento poderá ser verificada em <https://verificador.contraktor.com.br>. Assinatura com validade jurídica conforme MP 2.200-2/01, Art. 10o, §2.