

## **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 HUMANA SAÚDE SUL LTDA, registrada sob o nº 348180 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/PR, 19 de março de 2024.

---

**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 FÁBIO MINAMISAWA HIROTA, (11) 3192-8611, fabio.hirota@athenasaude.com.br, inscrito no CPF sob o nº 186.360.418-99, representante da operadora HUMANA SAÚDE SUL LTDA, registrada sob o nº 348180 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.

Maringá/PR, 19 de março de 2024.

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 19/03/2024 às 14:12:44 (GMT -3:00)

Humana Saúde Sul termo responsável técnico e operadora 19mar24

ID única do documento: #32470be3-c79e-47f3-8b27-735fdbaed2ee

Hash do documento original (SHA256): 7d34cc7e21529a7d53c8afcb7dda8231f889200d8034d6772fd697d644364142

Este Log é exclusivo ao documento número #32470be3-c79e-47f3-8b27-735fdbaed2ee e deve ser considerado parte do mesmo, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso.

## Assinaturas (3)

- ✓ Priscila Alves Batista (Participante)  
Assinou em 19/03/2024 às 14:13:55 (GMT -3:00)
- ✓ Valéria Gabriel Favarin (Participante)  
Assinou em 19/03/2024 às 14:36:07 (GMT -3:00)
- ✓ FÁBIO MINAMISAWA HIROTA (Participante)  
Assinou em 19/03/2024 às 17:22:37 (GMT -3:00)

## Histórico completo

### Data e hora

19/03/2024 às 14:36:07  
(GMT -3:00)

### Evento

Valéria Gabriel Favarin (Autenticação: e-mail valeria@zoompesquisas.com.br; IP: 177.19.237.122) 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**

19/03/2024 às 14:13:55  
(GMT -3:00)

**Evento**

Priscila Alves Batista (Autenticação: e-mail priscila@zoompesquisas.com.br; IP: 177.19.237.122) 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.

19/03/2024 às 14:12:44  
(GMT -3:00)

Zoom Pesquisas solicitou as assinaturas.

19/03/2024 às 17:22:37  
(GMT -3:00)

FÁBIO MINAMISAWA HIROTA (Autenticação: e-mail fabio.hirota@athenasaude.com.br; IP: 201.48.121.225) 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.