

13 DE MARÇO DE 2018



**PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE EM PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO) /
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)**

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR TÉCNICO
JOANA PAULA MACHADO - ESTATÍSTICA

**DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA: UNIMED CHAPECÓ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA
REGIÃO OESTE CATARINENSE**

**PARECER FINAL DA AUDITORIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS
BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE**

**OPERADORA:
UNIMED CHAPECÓ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DA
REGIÃO DO OESTE CATARINENSE**

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense, cadastrada no CNPJ sob nº 85.283.299/0001-91, 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, 2017)¹, realizada pela empresa Zoom Agência de Pesquisas.

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 ora 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 operadora Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense.**

¹ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2017. Disponível em:
<http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2018_documento_tecnico_satisfacao_beneficiarios.pdf>

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão 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 Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Chapecó Cooperativa de Trabalho Médico da Região do Oeste Catarinense**, desenvolvido pela Zoom Agência de Pesquisas, no período de 29/01/2018 a 16/02/2018.

Curitiba, 13 de março de 2018.



PAULO ALBERTO BASTOS JR.

CPF: 874.049.749-68

Diretor Técnico

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

CNPJ: 01.886.397/0001-23

NIRE (Número de Identificação no Registro de Empresa): 412.0373756-7

DATA DO REGISTRO: 05/06/1997



JOANA PAULA MACHADO

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE: 8920 - A