

13 DE ABRIL 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)

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

**OPERADORA:
UNIMED DO ESTADO DO PARANÁ – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS
COOPERATIVAS MÉDICAS**

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas, cadastrada no CNPJ sob nº 78339439/0001-30, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 60/2015 e suas alterações, 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 do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas.**

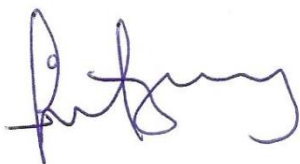
¹ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. Documento técnico para a realização 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 da Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas, 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 da Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas 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 do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas**, desenvolvido pela Zoom Agência de Pesquisas, no período de 16/12/2017 a 15/01/2018.

Curitiba, 13 de abril de 2018.



PAULO ALBERTO BASTOS JR.

CPF: 874.049.749-68 *Consultoria Educação Pesquisa Inovação*
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