

25 DE ABRIL DE 2021



**PARECER DE AUDITORIA 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 SALTO/ITU - SP

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

**OPERADORA:
UNIMED SALTO/ITU - COOPERATIVA MÉDICA**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED SALTO/ITU - COOPERATIVA MÉDICA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 346276, cadastrada no CNPJ sob nº 58.837.188/0001-07, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 68/2017, 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, 2019)^{1,2}, realizada pela empresa Instituto de Pesquisas de Jaboticabal (IPJAB).

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 e, levando-se em consideração as diretrizes apresentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a realização de pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, declara-se que:

- **A pesquisa realizada se pautou por uma amostra que não é representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Salto/Itu.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Salto/Itu.**

¹Agência 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, 2019. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf

² A pesquisa auditada tomou como parâmetro para a sua realização o “Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde” na versão 2019, já que o Documento Técnico referente ao ano de 2020 foi lançado posteriormente ao início efetivo da pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Salto/Itu é aderente ao escopo do planejamento apresentado e atende parcialmente às diretrizes propostas pela ANS no que se refere à aplicação das entrevistas.
- 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 Salto/Itu 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 Salto/Itu Cooperativa Médica**, realizada pelo Instituto de Pesquisas de Jaboticabal (IPJAB), no período de 23/11/2021 a 21/12/2021.

Curitiba, 25 de abril de 2021.



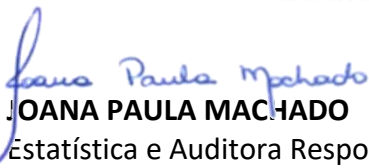
PAULO ALBERTO BASTOS JR.

Diretor Técnico

CPF: 874.049.749-68

CRC (Registro Conselho Regional de Contabilidade do Paraná): PR 078311/O

Consultoria Educação Pesquisa Inovação



JOANA PAULA MACHADO

Estatística e Auditora Responsável

CPF: 037.469.606.30

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

AUDITORIA INDEPENDENTE

CNPJ: 01.886.397/0001-23

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

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228