

15 DE ABRIL DE 2019



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**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 DO 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**

A 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 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, 2018)¹, realizada pela empresa Zoom Agência de Pesquisas, no período de 20/02/2019 a 26/03/2019.

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 - SC é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Chapecó - SC.**

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, 2018. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/ids/pqo2019_nota_pesquisa_satisfacao.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 Chapecó - SC, 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 Chapecó - SC possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação supracitada.

Curitiba, 15 de abril de 2019.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

CNPJ: 01.886.397/0001-23

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

CONRE 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228



PAULO ALBERTO BASTOS JR.

CPF: 874.049.749-68

Diretor Técnico

kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação



JHANA PAULA MAC. PRADO

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A