

13 DE JANEIRO DE 2021



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**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 PARANÁ - PR**

**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**

**Objeto: Realização de 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 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)<sup>1,2</sup>, realizada pela empresa Zoom Inteligência em 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 Paraná é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Paraná.**

---

<sup>1</sup>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, 2019. Disponível em: [http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais\\_para\\_pesquisa/Perfil\\_setor/idss/pqo2020\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao\\_beneficiario\\_2019\\_final.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/pqo2020_pesquisa_de_satisfacao_beneficiario_2019_final.pdf)

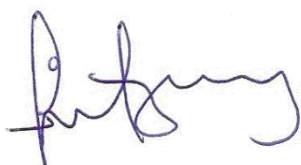
<sup>2</sup> A pesquisa auditada tomou como parâmetro para a sua realização o “Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde” na versão 2019, já que o Documento Técnico referente ao ano de 2020 foi lançado posteriormente ao início efetivo da pesquisa.

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Paraná, 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 Paraná possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

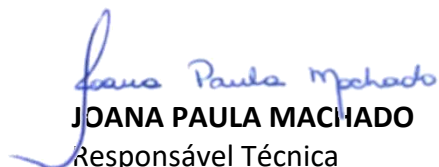
Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed do Estado do Paraná – Federação Estadual das Cooperativas Médicas**, desenvolvido pela Zoom Inteligência em Pesquisas, no período de 04 a 25/11/2020.

Curitiba, 13 de janeiro de 2021.



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

CPF: 874.049.749-68 *Consultoria Educação Pesquisa Inovação*  
Diretor Técnico



**JOANA PAULA MACHADO**

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

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

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME**

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