

18 DE JANEIRO DE 2024



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 EXECUTIVO  
JOANA PAULA MACHADO – DIRETORA DE PESQUISA | ESTATÍSTICA  
DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED FRONTEIRA NOROESTE/RS–COOPERATIVA  
DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA

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

**OPERADORA:  
UNIMED FRONTEIRA NOROESTE/RS –COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À  
SAÚDE LTDA.**

**Objeto:** Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED FRONTEIRA NOROESTE/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 35217-9, cadastrada no CNPJ sob nº 87.689.527/0001-53 e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 10/2022 e Resolução Normativa nº 507/2022 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, 2020) , realizada pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa.

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:

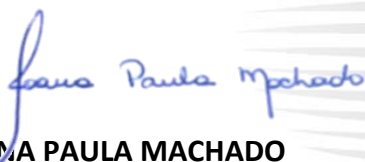
- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Fronteira Noroeste/RS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Fronteira Noroeste/RS.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Fronteira Noroeste/RS, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**

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

- 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 Fronteira Noroeste/RS 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 Fronteira Noroeste/RS – Cooperativa de Assistência à Saúde LTDA**, desenvolvida pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 03/10/2023 a 07/11/2023.

Curitiba, 18 de janeiro de 2024.



**JOANA PAULA MACHADO**

Diretora de Pesquisa  
Estatística – Responsável Técnica  
CPF: 037.469.606-30  
CONRE: 8920 - A



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

Diretor Executivo  
CPF: 874.049.749-68  
CRC PR: 078311/O-8

**kerygma**  
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

**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

*Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR*  
*www.kerygma.com.br*  
*faleconosco@kerygma.com.br*