

17 DE MARÇO DE 2026



RELATÓRIO TÉCNICO DE AUDITORIA EM PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE.
PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO) /
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS)

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

1 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA

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

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

ENDEREÇO: Rua Coronel Ary Pinho, n.º 67, Conjunto 03 - CEP 82.650-070 – Curitiba/PR

SÓCIOS:

- **Claudio Marluz Skora**, economista e administrador, mestre em administração.

CPF: 840.597.969-72

- **Joana Paula Machado**, estatística, responsável técnica em auditorias de pesquisas desde 2017.

CPF: 037.469.606-30

- **José Renato Gaziero Cella**, advogado e filósofo, doutor em direito.

CPF: 720.888.349-15

- **Paulo Alberto Bastos Junior**, engenheiro e bacharel em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

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

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

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

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

2- DESCRIÇÃO DO OBJETO DA AUDITORIA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED VALE DO CAÍ/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 313211, 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)¹, realizada pela empresa 121 Labs, no período de 02 de outubro de 2025 a 24 de fevereiro de 2026.

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A **Unimed Vale do Caí**, por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

- a. Arquivos para Auditoria (Unimed Vale do Caí));
 - Base de Dados: Base cadastral de beneficiários enviada pela operadora.
 - Base de Respostas: Dados brutos contendo as respostas dos beneficiários, sem qualquer tratamento.
 - Amostra Utilizada: Conjunto de beneficiários que compõem a amostra analisada no relatório.
 - Perfil Etário: Distribuição etária dos beneficiários acima de 18 anos, conforme a base de dados fornecida pela operadora.
 - Plano Amostral: Detalhamento do plano amostral utilizado para a pesquisa, com divisão da amostra por dois estratos principais: faixa etária e gênero, garantindo a representatividade dos beneficiários nas análises realizadas.
- b. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
 - IDSS_-_Unimed_Vale_do_Caí_2025_2026
- c. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários
 - IDSS_-_Unimed_Vale_do_Caí_2025_2026
- d. Link de acesso ao formulário da pesquisa on-line

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, 2020. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfacao.pdf

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Manuseio dos materiais e segurança das informações:

Conforme código de ética que rege a atividade de pesquisa de opinião e de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados confidenciais e sigilosos e sua utilização se restringe exclusivamente às atividades inerentes à prestação de serviço de auditoria em pesquisa.

Antes do início de qualquer atividade de auditoria o banco de todos os beneficiários é convertido em um banco de dados anonimizado. Essa operação é realizada pela auditora responsável.

O banco de dados dos entrevistados, assim como o de todos os beneficiários (após a anonimização), têm o seu acesso restrito ao diretor técnico da empresa e à auditora responsável.

O material “a” elencado anteriormente será apagado dos computadores dos profissionais atuantes na auditoria, bem como, serão excluídos das pastas de compartilhamento virtual utilizadas após o aceite das entregas (Relatório e parecer da auditoria independente em pesquisa) para a Unimed Vale do Caí.

4- PARÂMETROS BÁSICOS DA PESQUISA:

- ➔ **Tamanho da amostra: 426 beneficiários**
- ➔ **Questionário padrão ANS (10 perguntas)**
- ➔ **Técnica coleta de informações: Computer-Assisted Web Interviewing – CAWI (entrevista por computador)**

5 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

1- Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.

Método: Por esse método de entrevista, os entrevistados ao responder autonomamente o questionário (formulário eletrônico) alimentam diretamente o banco de dados, sem qualquer intervenção posterior. Segundo a empresa responsável pela pesquisa, “para cada beneficiário apto [a participar como respondente] são gerados um identificador interno único e um *link*, garantindo que todas as respostas deste beneficiário sejam atreladas a ele”.

Todas as respostas geradas através destes *links*, são armazenadas em um banco de dados até a finalização das coletas.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Para garantir a fidedignidade das respostas, dado que o sistema utilizado não gera como *output* a possibilidade de visualização individual das respostas separadamente do banco de dados, buscou-se adicionalmente verificar a efetiva participação dos respondentes. Para tanto, foi realizado contato por aplicativo de mensagem instantânea com 60 beneficiários entrevistados (15% dos respondentes) a fim de confirmar a sua participação.

Além disso, no processo de auditoria foi realizada a simulação da participação na pesquisa, desde o acesso à plataforma contendo o formulário eletrônico, até o preenchimento e envio das respostas.

No contexto da avaliação da fidedignidade das respostas, pela simulação pode-se avaliar a **integridade da pergunta**, ou seja, a exatidão na apresentação de cada questão e alternativas de respostas para o entrevistado tomando por base o questionário padrão ANS.

Resultados:

Para a realização de 60 contatos em meio aos 426 entrevistados, inicialmente foram selecionados, por meio de sorteio, dois subconjuntos de 65 entrevistados.

Esgotados todos os contatos do primeiro subconjunto, obteve-se apenas 49 respostas. Seguindo o mesmo procedimento, foram realizados mais 42 contatos, provenientes do segundo subconjunto, para o alcance das 16 respostas necessárias para a complementação do conjunto de 65 verificações. O controle relativo aos procedimentos para a confirmação de participação na pesquisa pode ser verificado na Tabela 01.

Tabela 01 – Controle contatos para confirmação de entrevistas

Controle de Contatos	n.	(%)
Total de entrevistas na pesquisa	426	100
Total de tentativas de contatos	107	25
Total de contatos efetivados	65	15

Em relação aos resultados provenientes deste procedimento, a Tabela 02 indica que 96,9% dos beneficiários contatados confirmaram a participação na pesquisa; 1,5% afirmaram não se lembrar de sua participação; e apenas 1 beneficiário declarou não ter participado.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

A partir dos resultados obtidos, evidenciados na Tabela 02, é possível inferir que as respostas contidas no banco de dados são fidedignas às opiniões dos respondentes/beneficiários da Unimed Vale do Caí.

Tabela 02 – Confirmação de participação na pesquisa

Contatos Efetivados	n.	(%)
Tem certeza de que participou	63	96,9
Não Lembra de ter participado	1	1,5
Participou em nome de familiar	0	0,0
Não participou	1	1,5
Total de contatos efetivados	65	100

Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base na simulação da pesquisa realizada e nos contatos efetuados com a finalidade de confirmar a participação dos respectivos respondentes é possível concluir que são fidedignas as respostas contidas no banco de dados e representam as opiniões dos respondentes. As mínimas distorções constatadas não afetam os resultados apresentados pela empresa de pesquisa.

- 2- **Verificação da aderência da pesquisa** realizada ao escopo do planejamento proposto e validado pela OPS e empresa de pesquisa, assim como às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; Simulação dos procedimentos de pesquisa conforme já descrito no item 1 das atividades de auditoria, para verificação quanto as diretrizes determinadas pela ANS referentes à aplicação da pesquisa.

Itens de verificação para a avaliação da correção da condução da pesquisa

- **participação voluntária do beneficiário:** inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **informação sobre diretrizes ANS:** beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **informação sobre posterior contato:** beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **utilização dos dados:** totalidade dos beneficiários informados sobre a finalidade das respostas obtidas nas entrevistas.

Resultados:

Os itens de verificação foram avaliados pela análise da estrutura e forma do formulário *on-line* (anexo 1) de entrevista com os beneficiários do plano de saúde.

Após a verificação do relatório e da nota técnica da pesquisa constatou-se que tais documentos atendem plenamente às diretrizes e requerimentos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020). Adicionalmente, registra-se que o relatório da pesquisa contém a descrição das medidas adotadas para a segurança dos dados pessoais dos entrevistados além de todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

Na **Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários** desenvolvida pelo seu responsável técnico foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória todos os itens solicitados no que tange aos seguintes aspectos de uma pesquisa de satisfação de clientes com viés quantitativo: técnicos (método e estrutura prática para a coleta das informações junto aos entrevistados), científicos (determinação do cálculo amostral e estatísticas descritivas), éticos (procedimentos para acompanhamento dos processos) e de qualidade (técnicas de cumprimento do plano amostral). Inclusa, conforme exigência da ANS, as informações que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa e demonstra a utilização adequada de Códigos de Controle Operacional (CCO) por parte da empresa de pesquisa – Tabela 3.

Tabela 3: Comparação do Status - Código de Controle Operacional – CCO

Status Código de Controle Operacional	CCO Relatório Pesquisa Quantitativa	CCO Levantamento Auditoria	Diferença
i) Questionário concluído	426	426	0
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	1	1	0
iii) Pesquisa incompleta	30	30	0
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	0	0	0
v) Outros	131	131	0

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Com base nos procedimentos de análise e verificação a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e segue as principais diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

- 3- **Verificação da fidedignidade dos beneficiários entrevistados** em relação à base total de beneficiários com o objetivo de atestar a equivalência entre os estratos da base e do plano amostral executado.

Método: Análise estatística descritiva do banco de dados de beneficiários cedido pela Unimed Vale do Caí e comparação com o perfil da amostra (utilizando fator de ponderação) dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa.

Itens de verificação:

- **comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A Tabela 4 demonstra que, embora existam diferenças entre a composição da amostra e a distribuição do universo (população total), tais variações são consideradas aceitáveis, pois no caso mais extremo (na variável gênero), o valor percentual da diferença não ultrapassa 1,5 vezes o erro amostral estimado. Nesse contexto, sendo o erro amostral estimado em 5 pontos percentuais (P.P.), o limite de tolerância para as diferenças observadas na composição dos estratos é de 7,5 p.p. Portanto as variações observadas, em nenhum caso, não configuram distorção significativa que comprometa a representatividade da amostra para fins de avaliação dos resultados.

Conclui-se, portanto, que se trata de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Unimed Vale do Caí.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 3: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Base de Beneficiários da Unimed Vale do Caí - RS	Beneficiários Entrevistados na Pesquisa - Reprocessamento (Dados ponderados *)	Diferença
	(%)	(%)	Pontos Percentuais (p.p.)
Gênero			
Feminino	58,69	65,50	6,81
Masculino	41,31	34,50	6,81
Faixa Etária			
De 18 a 23 anos	6,32	5,02	1,30
De 24 a 28 anos	8,43	7,77	0,66
De 29 a 33 anos	10,69	10,66	0,03
De 34 a 38 anos	11,69	10,58	1,11
De 39 a 43 anos	12,32	12,91	0,59
De 44 a 48 anos	12,06	12,55	0,49
De 49 a 53 anos	8,83	9,10	0,27
De 54 a 58 anos	7,76	7,79	0,03
59 anos ou mais	21,90	23,62	1,72

* Dados Ponderados: Uso do fator de ponderação dos dados como critério para equilibrar a representatividade da amostra nos estratos.

Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Com base nos procedimentos de análise documental do planejamento amostral e dos resultados da pesquisa apresentados, conclui-se que, o conjunto dos beneficiários entrevistados é fidedigno e comparável em relação ao perfil geral dos beneficiários da Unimed Vale do Caí.

- 4- Replicação dos resultados obtidos para aferir a **fidedignidade do relatório de pesquisa**.

Método: Realização do reprocessamento dos resultados a partir da base de dados fornecida pela empresa de pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Item de verificação:

- **percentual de distorção entre as frequências** indicadas no relatório produzido pela empresa de pesquisa para cada uma das questões do questionário de Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde e as frequências calculadas a partir do reprocessamento dos dados.

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Unimed Vale do Caí, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela 121 Labs.

A tabela 5 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que não houve diferenças nos cálculos apresentados no Relatório preparado pela empresa de pesquisa e àqueles provenientes do reprocessamento dos dados.

Tabela 5: Comparação entre os resultados gerais apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados

PERGUNTAS **	Relatório	Reprocessamento	Diferença
	Pesq. Quantitativa	dos dados	
	Unimed Vale do Caí	(Dados ponderados*)	
Percentual respostas (%)			
Atenção à Saúde			
Questão 1			
1.Sempre	55,60	55,60	0,00
2. A maioria das vezes	21,92	21,92	0,00
3.Às vezes	18,91	18,91	0,00
4.Nunca	0,70	0,70	0,00
5. Não procurou cuidados	0,99	0,99	0,00
6.Não sabe/não lembra	1,88	1,88	0,00
Questão 2			
1.Sempre	44,95	44,95	0,00
2. A maioria das vezes	9,58	9,58	0,00
3.Às vezes	15,48	15,48	0,00
4.Nunca	6,58	6,58	0,00
5. Não procurou cuidados	19,42	19,42	0,00
6.Não sabe/não lembra	3,99	3,99	0,00

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... continuação

PERGUNTAS **	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Vale do Caí	Reprocessamento dos dados (Dados ponderados*)	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Questão 3			
1.Sim	41,80	41,80	0,00
2.Não	39,28	39,28	0,00
3.Não sabe/não lembra	18,92	18,92	0,00
Questão 4			
1.Muito Bom	55,88	55,88	0,00
2.Bom	30,18	30,18	0,00
3.Regular	8,12	8,12	0,00
4.Ruim	1,44	1,44	0,00
5.Muito Ruim	0,82	0,82	0,00
5. Não procurou cuidados	2,15	2,15	0,00
7. Não sabe/não lembra	1,41	1,41	0,00
Questão 5			
1.Muito Bom	36,35	36,35	0,00
2.Bom	38,89	38,89	0,00
3.Regular	13,04	13,04	0,00
4.Ruim	2,65	2,65	0,00
5.Muito Ruim	1,99	1,99	0,00
6. Nunca acessou a lista	5,54	5,54	0,00
7. Não sabe/não lembra	1,54	1,54	0,00
Canais de Atendimento			
Questão 6			
1.Muito Bom	36,06	36,06	0,00
2.Bom	40,70	40,70	0,00
3.Regular	9,46	9,46	0,00
4.Ruim	2,02	2,02	0,00
5.Muito Ruim	1,01	1,01	0,00
6. Não acessou	5,97	5,97	0,00
7. Não sabe/não lembra	4,78	4,78	0,00
Questão 7			
1.Sim	18,92	18,92	0,00
2.Não	21,47	21,47	0,00
3. Não reclamou	52,75	52,75	0,00
4.Não sabe/não lembra	6,86	6,86	0,00

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

PERGUNTAS **	... conclusão		
	Relatório Pesq. Quantitativa Unimed Vale do Caí	Reprocessamento dos dados (Dados ponderados*)	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Questão 8			
1.Muito Bom	22,21	22,21	0,00
2.Bom	35,90	35,90	0,00
3.Regular	7,71	7,71	0,00
4.Ruim	1,53	1,53	0,00
5.Muito Ruim	0,76	0,76	0,00
6. Nunca preencheu	22,83	22,83	0,00
7. Não sabe/não lembra	9,06	9,06	0,00
Avaliação Geral			
Questão 9			
1.Muito Bom	43,40	43,40	0,00
2.Bom	43,83	43,83	0,00
3.Regular	8,99	8,99	0,00
4.Ruim	1,16	1,16	0,00
5.Muito Ruim	0,23	0,23	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	2,39	2,39	0,00
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	25,65	25,65	0,00
2.Recomendaria	59,09	59,09	0,00
3.Indiferente	1,79	1,79	0,00
4.Recomendaria com Ressalvas	8,71	8,71	0,00
5.Não recomendaria	2,16	2,16	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	2,60	2,60	0,00

* Dados Ponderados: Uso do fator de ponderação dos dados como critério ajustar os dados da pesquisa e equilibrar a representatividade da amostra nos estratos.

** Questões no Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2026 (ano base 2025)

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Conclusão sobre a fidedignidade do relatório de pesquisa

Com base no reprocessamento dos dados realizado pela auditoria foi atestado a fidedignidade dos resultados da pesquisa que constam no Relatório de pesquisa quantitativa da pesquisa com beneficiários da Unimed Vale do Caí, elaborado pela 121 Labs. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado atende às diretrizes do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).



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

OPERADORA:

UNIMED VALE DO CAÍ/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED VALE DO CAÍ/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 313211, 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 121 Labs.

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:

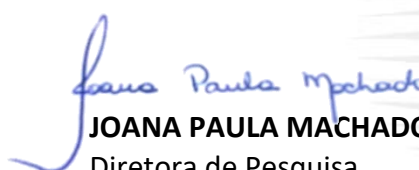
- As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Vale do Caí/RS, e a forma de aplicação das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.
- A pesquisa realizada junto aos beneficiários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

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 Vale do Caí/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 VALE DO CAÍ/RS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA**, desenvolvido pela 121 Labs, no período de 03 de outubro de 2025 a 24 de fevereiro de 2026.

Curitiba, 17 de março de 2026.

 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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2026 (ano base 2025)

Questão 1

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

- 1.Sempre
2. A maioria das vezes
- 3.Às vezes
- 4.Nunca
- 5.Nos 12 últimos meses não procurou cuidados de saúde
- 6.Não sabe/não lembra

Questão 2

2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

- 1.Sempre
2. A maioria das vezes
- 3.Às vezes
- 4.Nunca
- 5.Nos 12 últimos meses não precisou de atenção imediata
- 6.Não sabe/não lembra

Questão 3

3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?

- 1.Sim
- 2.Não
3. Não sabe/não lembra

Questão 4

4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

- 1.Muito Bom
- 2.Bom
- 3.Regular
- 4.Ruim
- 5.Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não recebeu atenção em saúde
7. Não sabe/não lembra

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Questão 5

5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde
7. Não sabe/não lembra

Questão 6

6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não acessou seu plano de saúde
7. Não sabe/não lembra

Questão 7

7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Nos 12 últimos meses não reclamou do seu plano de saúde
4. Não sabe/não lembra

Questão 8

8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
 2. Bom
 3. Regular
 4. Ruim
 5. Muito Ruim
 6. Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde
 7. Não sabe/não lembra
-

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Questão 9

9. Como o(a) Sr.(a) avalia o seu plano de saúde?

- 1.Muito Bom
- 2.Bom
- 3.Regular
- 4.Ruim
- 5.Muito Ruim
- 6.Não sabe, não tem como avaliar

Questão 10

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

- 1.Definitivamente recomendaria
 - 2.Recomendaria
 - 3.Indiferente
 - 4.Recomendaria com Ressalvas
 - 5.Não recomendaria
 - 6.Não sabe, não tem como avaliar
-

