

26 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 PORTO ALEGRE

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

**OPERADORA:
UNIMED PORTO ALEGRE – COOPERATIVA MÉDICA LTDA.**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED PORTO ALEGRE - COOPERATIVA MÉDICA LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 352501, cadastrada no CNPJ sob nº 87.096.616/0001-96 e, 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, 2020)¹, realizada pela empresa Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda.

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

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: www.ans.gov.br/images/Documento_tecnico_da_pesquisa_de_satisfaca%C3%A7%C3%A3o_r5__1_.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 Porto Alegre, bem como a forma da condução das entrevistas atendem, em larga medida, 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 Porto Alegre 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 Porto Alegre – Cooperativa Médica LTDA**, desenvolvido pelo Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda, no período de 22/02/2021 a 01/04/2021.

Curitiba, 26 de abril de 2021.

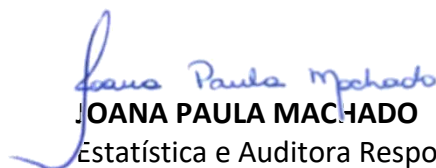
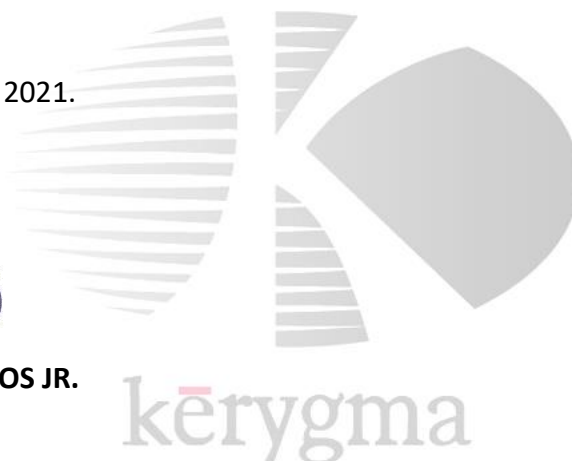


PAULO ALBERTO BASTOS JR.

Diretor Técnico

CPF: 874.049.749-68

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



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