

07 DE ABRIL DE 2020



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 PORTO ALEGRE - RS

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

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

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED PORTO ALEGRE – COOPERATIVA MÉDICA LTDA, cadastrada no CNPJ sob nº 87.096.616/0001-23, 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, 2019) realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

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 - RS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Porto Alegre - 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 Porto Alegre - RS, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

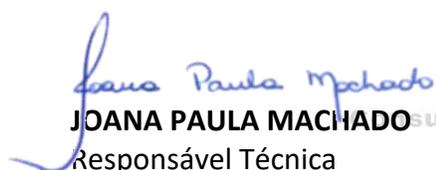
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Unimed Porto Alegre - RS possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica LTDA**, desenvolvido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, no período de março de 2020.

Curitiba, 07 de Abril de 2020.



PAULO ALBERTO BASTOS JR.
CPF: 874.049.749-68
Diretor Técnico



JOANA PAULA MACHADO
Responsável Técnica
CPF: 037.469.606.30
CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 – A

kerygma

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