

05 DE ABRIL DE 2022



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 EXECUTIVO  
JOANA PAULA MACHADO – DIRETORA DE PESQUISA | ESTATÍSTICA  
DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

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

**OPERADORA:**  
**UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED DE RIBEIRÃO PRETO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 351202, cadastrada no CNPJ sob nº 5.232.246/0001-27 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)<sup>1</sup>, 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 de Ribeirão Preto é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed de Ribeirão Preto.**

---

<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, 2020. Disponível em: [www.ans.gov.br/images/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_satisfaca%C3%A7%C3%A3o\\_r5\\_\\_1\\_.pdf](http://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 Unimed de Ribeirão Preto, 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 de Ribeirão Preto 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 de Ribeirão Preto – Cooperativa de Trabalho Médico**, desenvolvido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 11/02/2022 a 12/03/2022.

Curitiba, 05 de abril de 2022.



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

Diretor Executivo

CPF: 874.049.749-68

CRC PR: 078311/O-8



**JOANA PAULA MACHADO**

Diretora de Pesquisa

Estatística – Responsável Técnica

CPF: 037.469.606-30

CONRE: 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