

20 DE JANEIRO 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 COSTA OESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO - PR**

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

**OPERADORA:  
UNIMED COSTA OESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED COSTA OESTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO - PR, cadastrada no CNPJ sob nº 78.931.391/0001-55, 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 pela empresa Zoom Agência de Pesquisas

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 Costa Oeste - PR é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Costa Oeste - PR.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Unimed Costa Oeste - PR, 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 Costa Oeste - PR 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 Costa Oeste - PR**, desenvolvido pela Zoom Agência de Pesquisas, no período de 02/07/2019 a 15/07/2019.

Curitiba, 20 de Janeiro de 2020.



**PAULO ALBERTO BASTOS JR.**

CPF: 874.049.749-68

Diretor Técnico



**JOANA PAULA MACHADO**

Responsável Técnica

CPF: 037.469.606.30

CONRE 3ª REGIÃO: 8920 – A



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 3ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228