

09 DE ABRIL DE 2024



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 BELÉM COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

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

**OPERADORA:  
UNIMED BELÉM COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIMED BELÉM COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 303976, 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)<sup>1</sup>, 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 Belém, e a forma de aplicação das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**

---

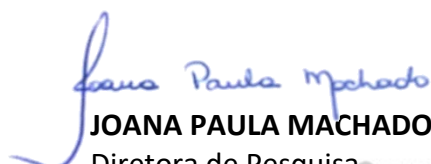
<sup>1</sup> Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. **Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde** [recurso eletrônico]. Rio de Janeiro: ANS, 2020. Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/Documento\\_tecnico\\_da\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-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*

- A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Unimed Belém é aderente ao escopo do planejamento apresentado.
- A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Unimed Belém.
- 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 Belém 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 Belém Cooperativa de Trabalho Médico**, desenvolvido pela 121 Labs, no período de 28/02/2024 a 25/03/2024.

Curitiba, 9 de abril de 2024.

  
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 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

*Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR*  
*www.kerygma.com.br*  
*faleconosco@kerygma.com.br*