

28 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)

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

**OPERADORA:
CENTRO CLÍNICO GAÚCHO**

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pelo CENTRO CLÍNICO GAÚCHO, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 392804, cadastrada no CNPJ sob n.º 00.773.639/0001-00 e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES n.º 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 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:

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora Centro Clínico Gaúcho é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Centro Clínico Gaúcho.**

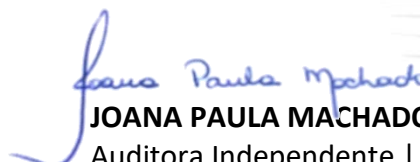
¹ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. **Documento técnico para a realização 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 do Centro Clínico Gaúcho, 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 do Centro Clínico Gaúcho 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 **Centro Clínico Gaúcho**, desenvolvida pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 04/03/2022 a 13/04/2022.

Curitiba, 28 de abril de 2022.


JOANA PAULA MACHADO
Auditora Independente | Estatística
Diretora de Pesquisa
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
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 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228