

11 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: SANTA CASA SAÚDE DE BRAGANÇA PAULISTA**

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

**OPERADORA:  
PLANO DE SAÚDE DA SANTA CASA DE BRAGANÇA PAULISTA**

**Auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela PLANO DE SAÚDE DA SANTA CASA DE BRAGANÇA PAULISTA, cadastrada no CNPJ sob nº 24.645.912/0001-89, 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 Santa Casa Saúde de Bragança Paulista é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Santa Casa Saúde de Bragança Paulista.**
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da Santa Casa Saúde de Bragança Paulista, bem como a forma da condução das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**

**KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO**  
*Consultoria Educação Pesquisa Inovação*

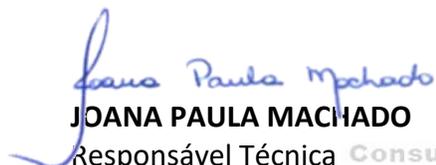
- Os resultados presentes no relatório de pesquisa são fidedignos às respostas contidas no banco de dados da pesquisa e representam o nível de satisfação que os beneficiários da Santa Casa Saúde de Bragança Paulista possuem em relação à sua operadora de plano de saúde.

Essa é a apreciação que nos cumpre apresentar a respeito da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora **Plano de Saúde da Santa Casa de Bragança Paulista**, desenvolvido pela Zoom Agência de Pesquisas, no período de 05 a 16/03/2020.

Curitiba, 11 de Abril de 2020.



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



**JOANA PAULA MACHADO**

Responsável Técnica **Consultoria Educação Pesquisa Inovação**  
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