

12 DE ABRIL DE 2022



kerygma

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

RELATÓRIO TÉCNICO 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 UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

1 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA – ME

CNPJ: 01.886.397/0001-23

NIRE (Número de Identificação no Registro de Empresa): 412.0373756-7

DATA DO REGISTRO: 05/06/1997

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): J3228

ENDEREÇO: Rua Coronel Ary Pinho, n.º 67, Conjunto 03 - CEP 82.650-070 – Curitiba/PR

SÓCIOS:

- **Claudio Marluz Skora**, economista e administrador, mestre em administração.

CPF: 840.597.969-72

- **Joana Paula Machado**, estatística, responsável técnica em auditorias de pesquisas desde 2017.

CPF: 037.469.606-30

- **José Renato Gaziero Cella**, advogado e filósofo, doutor em direito.

CPF: 720.888.349-15

- **Paulo Alberto Bastos Junior**, engenheiro e bacharel em ciências contábeis, mestre em tecnologia.

CPF: 874.040.749-68

CRC (Registro Conselho Regional de Contabilidade do Paraná): PR 078311/O

RESPONSÁVEL TÉCNICA:

- **Joana Paula Machado**, estatística.

CPF: 037.469.606.30

CONRE 4ª REGIÃO (Registro Conselho Regional de Estatística): 8920 - A

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

2- DESCRIÇÃO DO OBJETO DA AUDITORIA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 366439, cadastrada no CNPJ sob nº 88.938.089/0001-82 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)¹, realizada pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 21/02/2022 a 28/03/2022.

3- MATERIAIS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

A Uniodonto Porto Alegre – Cooperativa Odontológica Ltda, por meio do representante legal da operadora perante a ANS, disponibilizou para a realização dos trabalhos de auditoria em pesquisa, os seguintes materiais e documentos (todos em meio digital):

- a. Entrevistas realizadas
 - Pasta Gravações, contendo 413 arquivos de áudios;
- b. Banco de dados Beneficiários entrevistados - pesquisa IDSS;
 - uniodonto porto alegre base de dados pesquisa idss 06abr22.xls
- c. Banco de dados de todos os Beneficiários;
 - uniodonto porto alegre mailing pesquisa idss 06abr22.xls
- d. Termo de Responsabilidade da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
 - uniodonto porto alegre termo operador e responsável técnico 06abr22.pdf
- e. Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários;
 - uniodonto porto alegre relatório pesquisa idss 06abr22 PUBLICAÇÃO.pdf
- f. Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários;
 - uniodonto porto alegre nota técnica pesquisa idss 06abr22.pdf

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_statista%C3%A7%C3%A3o_r5__1_.pdf

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Manuseio dos materiais e segurança das informações:

Conforme código de ética que rege a atividade de pesquisa de opinião e de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados confidenciais e sigilosos e sua utilização se restringe exclusivamente às atividades inerentes à prestação de serviço de auditoria em pesquisa.

Antes do início de qualquer atividade de auditoria o banco de todos os beneficiários é convertido em um banco de dados anonimizado. Essa operação é realizada pela auditora responsável.

O banco de dados dos entrevistados, assim como o de todos os beneficiários (após a anonimização), têm o seu acesso restrito ao diretor técnico da empresa e à auditora responsável.

Os profissionais que atuam na escuta das entrevistas têm acesso apenas aos áudios específicos de cada uma delas, bem como a planilha de respostas para fins de conferência e verificação da conformidade da aplicação do questionário.

Os materiais “a”, “b” e “c” elencados anteriormente serão apagados dos computadores dos profissionais atuantes na auditoria, bem como, serão excluídos das pastas de compartilhamento virtual utilizadas após o aceite das entregas (Relatório e parecer da auditoria independente em pesquisa) para a Uniodonto Porto Alegre.

4 - ATIVIDADES DA AUDITORIA - MÉTODOS E RESULTADOS

1- Avaliação da fidedignidade das respostas e a consistência do banco de dados.

Método: Escuta analítica de 60 entrevistas das 400 realizadas² tendo como parâmetro comparativo o questionário padrão, com 10 questões, para a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde indicado no Documento Técnico já mencionado. Assim sendo, foram ouvidas aplicações de 600 questões.

Para a verificação da fidedignidade e consistência do banco de dados da pesquisa, parte-se da avaliação da conformidade na aplicação do questionário e registro das respostas dadas pelos entrevistados, para tanto foi utilizado um conjunto de critérios de avaliação, a saber:

- **Integridade da pergunta:** se refere a exatidão na colocação de cada questão e alternativas de respostas para o entrevistado tomando por base o questionário padrão ANS;

² Para estabelecer o número de entrevistas ouvidas foi considerado 15% do total como parâmetro inicial. Havendo, nessa amostra, inconformidades em proporção superior a 2% das questões avaliadas, o número de escutas passa a ser de 197, o que leva a um erro amostral de 5% ao grau de confiança de 95%.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO

Consultoria Educação Pesquisa Inovação

- **Neutralidade:** diz respeito a ausência de qualquer interferência por parte do entrevistador ao apresentar a questão que possa gerar alguma influência indevida ou direcionamento na resposta do entrevistado;
- **Validação do registro:** trata da verificação da efetiva correspondência entre a resposta dada pelo entrevistado e o registro da resposta no banco de dados da pesquisa. Nesse critério a *não conformidade* pode ser atestada tanto pela divergência entre resposta e registro, quanto pelo registro feito a partir de uma dedução por parte do entrevistador sem que o entrevistado manifeste de forma precisa sua resposta ou nos casos em que demonstre incompreensão em relação à questão que lhe é apresentada.

A identificação de *não conformidade* em qualquer um dos três critérios na escuta de uma questão, implica em considerar a questão integralmente não conforme para fins de cálculo do “Índice de Conformidade do Banco de dados - ICBD”.

$$\text{ICBD} = \frac{\text{n.º de questões conformes}}{\text{n.º total de questões ouvidas}}$$

- N.º de questões conformes → é o número total de questões verificadas menos a quantidade de questões com alguma *não conformidade*, segundo os critérios de integridade, neutralidade e validação;
- N.º total de questões ouvidas → número total de entrevistas ouvidas multiplicado por 10 (número de questões do questionário padrão). Nesse caso específico, 600 questões.

Resultados:

Após a escuta das 60 entrevistas, foram identificadas **6 questões** com alguma *não conformidade*.

$$\text{ICBD} = \frac{(600 - 6)}{600} = 0,9900 \text{ ou } 99,00\%$$

Considerando que o ICBD calculado da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários da OPS foi de 99,00%, pode-se afirmar que o banco de dados da pesquisa é consistente e que os registros nele contidos são fidedignos às respostas dadas pelos respondentes, portanto as inconsistências detectadas têm um impacto irrelevante para o resultado geral da pesquisa.

Rua Cel. Ary Pinho ,67, Conj. 03, Boa Vista | CEP 82650-070 | Curitiba-PR

www.kerygma.com.br

faleconosco@kerygma.com.br

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

A tabela 1 apresenta os indicadores de conformidade para cada uma das questões do questionário padrão.

Tabela 1 – Índice de conformidade da pesquisa

Questões*	Número de Não Conformidade
Atenção à Saúde	
Questão 1	2
Questão 2	3
Questão 3	0
Questão 4	0
Questão 5	1
Canais de Atendimento	
Questão 6	0
Questão 7	0
Questão 8	0
Avaliação Geral	
Questão 9	0
Questão 10	0
Total	6
ICBD	99,00%

* Questões no Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2022 (ano base 2021)

Conclusão sobre a fidedignidade das respostas

Com base nas escutas realizadas e nos cálculos feitos a partir destas chegou-se a um Índice de Conformidade do Banco de Dados (ICBD) de 99,00%, o que permite concluir que são fidedignas as respostas contidas no banco de dados e representam as opiniões dos respondentes. As mínimas distorções constatadas não afetam os resultados apresentados pela empresa de pesquisa.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

2- **Verificação da aderência da pesquisa** realizada ao escopo do planejamento proposto e validado pela OPS e empresa de pesquisa, assim como às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

Método: análise do relatório de pesquisa e da nota técnica explicativa elaborados pela empresa de pesquisa; escuta em 60 das entrevistas realizadas.

Itens de verificação para a avaliação da correção da condução da pesquisa por parte dos entrevistadores:

- **Participação voluntária do beneficiário:** inexistência de qualquer forma de coerção ou incentivo para a obtenção das respostas da pesquisa.
- **Informação sobre diretrizes ANS:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa segue as diretrizes propostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- **Informação sobre a gravação da entrevista:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que a pesquisa seria gravada.
- **Informação sobre posterior contato:** totalidade dos beneficiários respondentes informados que poderiam ser contatados posteriormente para fins de auditoria.
- **Utilização dos dados:** totalidade dos beneficiários informados sobre a finalidade das respostas obtidas nas entrevistas.
- **Inserção de questões complementares no questionário:** totalidade dos beneficiários informados sobre a complementariedade das questões, seu objetivo, e a distinção em relação ao padrão ANS.

Resultados:

Os itens de verificação foram avaliados a partir da escuta das entrevistas. Todos os seis itens recomendados nas diretrizes para a condução da pesquisa foram cumpridos plenamente (Tabela 2).

Tabela 2: Verificação das diretrizes para a condução da entrevista

Diretrizes para a condução da entrevista	Conformidade nas audições (%)
Participação voluntária do beneficiário	100,0
Informação sobre diretrizes ANS	100,0
Informação sobre a gravação da entrevista	100,0
Informação sobre posterior contato	100,0
Informação sobre sigilo e utilização dos dados	100,0
Informação sobre questões complementares (distintas do padrão ANS)	100,0

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Após a verificação do **relatório da pesquisa Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisas constatou-se que ele atende plenamente às diretrizes e requisitos indicados no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020). Adicionalmente, registre-se que o relatório da pesquisa contém a descrição das medidas adotadas para a segurança dos dados pessoais dos entrevistados além de todos os parâmetros estatísticos solicitados (erro amostral, erro padrão e limites de variação do resultado).

Na **Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários** desenvolvida pelo seu responsável técnico foram identificados e considerados descritos e detalhados de forma satisfatória todos os itens solicitados no que tange aos aspectos científicos, éticos e de qualidade em pesquisa. Inclusa, conforme exigência da ANS, a figura 1 que sintetiza o resultado do controle do mailing para a realização efetiva da pesquisa e demonstra a utilização adequada de Códigos de Controle Operacional (CCO) por parte da empresa de pesquisa.

Figura 1 – Controle do mailing

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	413
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	206
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	16
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.543
v) Outros**	25
Beneficiário não contatado	70.065
Taxa de respondentes	6%

* Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

** Beneficiário incapacitado.

Fonte: ZOOM PESQUISAS, 2022 E BATISTA, 2022³

³ZOOM PESQUISAS. *Relatório de pesquisa quantitativa (Pesquisa IDSS) - Satisfação dos beneficiários da Uniodonto Porto Alegre. Ano Base 2021*

BATISTA, Priscila A. *Nota Técnica - Satisfação dos beneficiários Uniodonto Porto Alegre. Zoom Pesquisas, Ano Base 2021 (documento interno).*

Conclusão sobre a aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Com base nos procedimentos de análise e verificação, bem como a partir dos resultados encontrados conclui-se que a pesquisa realizada possui aderência ao escopo do planejamento e da mesma forma, às diretrizes estabelecidas no Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, (ANS, 2020).

- 3- **Verificação da fidedignidade dos beneficiários entrevistados** em relação à base total de beneficiários com o objetivo de atestar a equivalência entre os estratos da base e do plano amostral executado.

Método: Análise do banco de dados de beneficiários cedido pela Uniodonto Porto Alegre e comparação com o perfil da amostra dos entrevistados selecionados pela empresa de pesquisa.

Itens de verificação:

- **comparação da proporção em relação ao gênero** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à faixa etária** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação ao tipo de plano** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação a titularidade do plano** (apresentado como “perfil” no relatório) na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.
- **comparação da proporção em relação à cidade a qual o plano está vinculado** na base total de beneficiários e na amostra dos entrevistados.

Resultados:

A tabela 3 evidencia que a amostra dos beneficiários respondentes da pesquisa não apresenta nenhuma concentração indevida em nenhum dos estratos considerados. Conclui-se, portanto, que se trata de uma amostra representativa e equivalente ao perfil dos beneficiários da Uniodonto Porto Alegre.

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Tabela 3: Comparação da proporção em relação aos estratos na base total de beneficiários e na base dos beneficiários entrevistados

ESTRATOS	Base de Beneficiários da Uniodonto Porto Alegre	Beneficiários Entrevistados na Pesquisa		Diferença
	(%)	(quantidade)	(%)	
Gênero				
Feminino	53,61	214,00	53,50	0,11
Masculino	46,39	186,00	46,50	0,11
Faixa Etária				
De 18 a 34 anos	31,88	130,00	32,50	0,62
De 35 a 49 anos	38,90	155,00	38,75	0,15
50 anos ou mais	29,22	115,00	28,75	0,47
Titularidade				
Titular	64,70	259,00	64,75	0,05
Dependente	35,30	141,00	35,25	0,05
Tipo de Plano				
PJ - Pessoa Jurídica	92,16	369,00	92,25	0,09
PF - Pessoa Física	7,84	31,00	7,75	0,09
Cidade				
Porto Alegre	67,00	268,00	67,00	0,00
Outras Cidades	33,00	132,00	33,00	0,00

Conclusão sobre a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista

Com base nos procedimentos de análise documental do planejamento amostral e dos resultados da pesquisa apresentados, conclui-se que o conjunto dos beneficiários entrevistados é fidedigno e comparável em relação ao perfil geral dos beneficiários da Uniodonto Porto Alegre.

- 4- Replicação dos resultados obtidos para aferir a **fidedignidade do relatório de pesquisa**.

Método: Realização do reprocessamento dos resultados a partir da base de dados fornecida pela empresa de pesquisa.

Item de verificação:

- **Percentual de distorção entre as frequências** indicadas no relatório produzido pela empresa de pesquisa para cada uma das questões do questionário de Pesquisa de

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde e as frequências calculadas a partir do reprocessamento dos dados.

Resultados:

A partir do banco de dados da pesquisa de satisfação dos beneficiários da Uniodonto Porto Alegre, foi realizado o processamento das informações para posterior comparação com os resultados apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa elaborado pela empresa Zoom.

A tabela 4 evidencia todos os parâmetros do relatório que foram reprocessados e a respectiva comparação numérica entre ambos. Observa-se que não houve diferenças nos cálculos apresentados no Relatório preparado pela empresa de pesquisa e àqueles provenientes do reprocessamento dos dados.

Tabela 4: Comparação entre os resultados gerais apresentados no Relatório de Pesquisa Quantitativa e os resultados calculados a partir do reprocessamento dos dados

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Uniodonto Porto Alegre	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Atenção à Saúde			
Questão 1			
1.Sempre	63,00	63,00	0,00
2. A maioria das vezes	9,50	9,50	0,00
3. Às vezes	9,75	9,75	0,00
4. Nunca	1,25	1,25	0,00
5. Não procurou cuidados	14,25	14,25	0,00
6. Não sabe/não lembra	2,25	2,25	0,00
Questão 2			
1.Sempre	25,50	25,50	0,00
2. A maioria das vezes	5,25	5,25	0,00
3. Às vezes	2,50	2,50	0,00
4. Nunca	1,00	1,00	0,00
5. Não procurou cuidados	65,00	65,00	0,00
6. Não sabe/não lembra	0,75	0,75	0,00

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... continuação

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Uniodonto Porto Alegre	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Questão 3			
1.Sim	8,00	8,00	0,00
2.Não	75,25	75,25	0,00
3.Não sabe/não lembra	16,75	16,75	0,00
Questão 4			
1.Muito Bom	54,00	54,00	0,00
2.Bom	24,00	24,00	0,00
3.Regular	4,50	4,50	0,00
4.Ruim	0,00	0,00	0,00
5.Muito Ruim	1,00	1,00	0,00
5. Não procurou cuidados	14,25	14,25	0,00
7. Não sabe/não lembra	2,25	2,25	0,00
Questão 5			
1.Muito Bom	23,00	23,00	0,00
2.Bom	33,00	33,00	0,00
3.Regular	10,75	10,75	0,00
4.Ruim	2,50	2,50	0,00
5.Muito Ruim	2,00	2,00	0,00
6. Nunca acessou a lista	24,25	24,25	0,00
7. Não sabe/não lembra	4,50	4,50	0,00
Canais de Atendimento			
Questão 6			
1.Muito Bom	21,50	21,50	0,00
2.Bom	30,25	30,25	0,00
3.Regular	6,25	6,25	0,00
4.Ruim	2,25	2,25	0,00
5.Muito Ruim	0,25	0,25	0,00
6. Não acessou	30,50	30,50	0,00
7. Não sabe/não lembra	9,00	9,00	0,00
Questão 7			
1.Sim	5,25	5,25	0,00
2.Não	1,50	1,50	0,00
3. Não reclamou	90,75	90,75	0,00
4.Não sabe/não lembra	2,50	2,50	0,00

continua...

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

... conclusão

PERGUNTAS	Relatório Pesq. Quantitativa Uniodonto Porto Alegre	Reprocessamento dos dados	Diferença
	Percentual respostas (%)		
Questão 8			
1.Muito Bom	17,50	17,50	0,00
2.Bom	20,50	20,50	0,00
3.Regular	2,50	2,50	0,00
4.Ruim	0,50	0,50	0,00
5.Muito Ruim	0,25	0,25	0,00
6. Nunca preencheu	47,00	47,00	0,00
7. Não sabe/não lembra	11,75	11,75	0,00
Avaliação Geral			
Questão 9			
1.Muito Bom	44,00	44,00	0,00
2.Bom	42,50	42,50	0,00
3.Regular	7,50	7,50	0,00
4.Ruim	1,25	1,25	0,00
5.Muito Ruim	0,50	0,50	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	4,25	4,25	0,00
Questão 10			
1.Definitivamente recomendaria	14,75	14,75	0,00
2.Recomendaria	67,50	67,50	0,00
3.Indiferente	1,75	1,75	0,00
4.Recomendaria com Ressalvas	9,00	9,00	0,00
5.Não recomendaria	2,75	2,75	0,00
6.Não sabe, não tem como avaliar	4,25	4,25	0,00

Conclusão sobre a fidedignidade do relatório de pesquisa

Com base no reprocessamento dos dados realizado pela auditoria foi atestado a fidedignidade dos resultados da pesquisa que constam no Relatório de pesquisa quantitativa da pesquisa com beneficiários da Uniodonto Porto Alegre, elaborado pela Zoom. Atesta-se também que a estrutura e conteúdo do relatório elaborado atende às diretrizes do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde (ANS, 2020).

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

OPERADORA:
UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPETATIVA ODONTOLÓGICA LTDA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 366439, cadastrada no CNPJ sob nº 88.938.089/0001-82 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)⁴, 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 Uniodonto Porto Alegre é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora Uniodonto Porto Alegre.**

⁴ 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_statisfa%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 Uniodonto Porto Alegre, 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 Uniodonto Porto Alegre 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 **Uniodonto Porto Alegre – Cooperativa Odontológica Ltda**, desenvolvido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 21/02/2022 a 28/03/2022.

Curitiba, 12 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

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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Anexo 1: Questionário padrão utilizado na Pesquisa IDSS 2022 (Ano Base 2021)

Questão 1

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não procurou cuidados odontológicos
6. Não sabe/não lembra

Questão 2

2. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não procurou cuidados odontológicos
6. Não sabe/não lembra

Questão 3

3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como consulta preventiva com dentista?

1. Sim
2. Não
3. Não sabe/não lembra

Questão 4

4. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção odontológica recebida (por exemplo: dentistas e outros)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não recebeu atenção odontológica
7. Não sabe/não lembra

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Questão 5

5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico
7. Não sabe/não lembra

Questão 6

6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não acessou meu plano odontológico
7. Não sabe/não lembra

Questão 7

7. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

1. Sim
2. Não
3. Nos 12 últimos meses não reclamou do seu plano odontológico
4. Não sabe/não lembra

Questão 8

8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

1. Muito Bom
 2. Bom
 3. Regular
 4. Ruim
 5. Muito Ruim
 6. Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo plano odontológico
 7. Não sabe/não lembra
-

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

Questão 9

9. Como você avalia o seu plano odontológico?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não sabe, não tem como avaliar

Questão 10

10. Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
 2. Recomendaria
 3. Indiferente
 4. Recomendaria com Ressalvas
 5. Não recomendaria
 6. Não sabe, não tem como avaliar
-



12 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:
UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPETATIVA ODONTOLÓGICA LTDA

Objeto: Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 366439, cadastrada no CNPJ sob nº 88.938.089/0001-82 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)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:

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

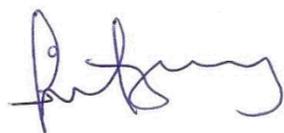
¹ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Diretoria de Desenvolvimento Setorial. Diretoria Adjunta. Gerência-Executiva de Estímulo à Inovação e Avaliação da Qualidade Setorial. Coordenadoria de Avaliação e Estímulo à Qualificação e Acreditação de Operadoras. **Documento técnico para a realização 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_statista%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 Uniodonto Porto Alegre, 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 Uniodonto Porto Alegre 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 **Uniodonto Porto Alegre – Cooperativa Odontológica Ltda**, desenvolvido pela empresa Zoom Inteligência em Pesquisa, no período de 21/02/2022 a 28/03/2022.

Curitiba, 12 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

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

12 DE ABRIL DE 2022



**AVALIAÇÃO DOS DADOS PARA O ENVIO DA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS DE PLANOS DE SAÚDE À ANS
VIA PROTOCOLO ELETRÔNICO**

PAULO ALBERTO BASTOS JUNIOR – DIRETOR EXECUTIVO
JOANA PAULA MACHADO – DIRETORA DE PESQUISA | ESTATÍSTICA
DOCUMENTO PREPARADO COM EXCLUSIVIDADE PARA UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

DECLARAÇÃO

Declaramos para **UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA** que o preenchimento do documento com os dados para envio da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) via protocolo eletrônico (anexo 1), está em perfeita correspondência com os dados apresentados na **Nota Técnica da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários e no Relatório Pesquisa Quantitativa de Satisfação dos Beneficiários** produzidos pela Zoom Inteligência em Pesquisas.

Curitiba, 12 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

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

ANEXO 1 – Documento base para envio de informações via e-protocolo sobre a pesquisa de satisfação dos beneficiários (ciclo 2021)

1	Identificação do Responsável Técnico da Pesquisa:	Priscila Alves Batista
2	Número do Registro do Estatístico - CONRE do Responsável Técnico da Pesquisa:	9408-A
3	Identificação da Empresa que coletou os dados da pesquisa (se couber):	Zoom Inteligência em Pesquisas
4	Identificação do Auditor Independente:	Joana Paula Machado
5	CPF do Auditor Independente:	037.469.606-30
6	Link da Pesquisa:	
7	Descrição do universo amostral:	Beneficiários da Uniodonto Porto Alegre
8	Descrição da população amostrada e do grupo pesquisado:	Beneficiários da Uniodonto Porto Alegre, com 18 anos ou mais
9	Período de realização da pesquisa:	21/02/2022 a 28/03/2022
10	Tamanho da Amostra:	400
11	Erro Amostral:	4,9%
12	Erro não Amostral ocorrido:	"Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio."
13	Forma de Coleta dos Dados:	Entrevistas por telefone (CATI)
14	Taxa de Respondentes:	6%
15	[ESTATÍSTICA] Quantidade de questionários concluídos:	413
16	[ESTATÍSTICA] Quantidade de Beneficiários que não aceitaram participar:	206
17	[ESTATÍSTICA] Quantidade de beneficiário desistiu no meio do questionário	16
18	[ESTATÍSTICA] Quantidade de beneficiários não encontrados:	5.543
19	[ESTATÍSTICA] Quantidade de outros	25
20	[QUESTÃO 1] Percentual resposta "Sempre":	63,00%
21	[QUESTÃO 1] Percentual resposta "A maioria das vezes":	9,50%
22	[QUESTÃO 1] Percentual resposta "Às vezes":	9,75%
23	[QUESTÃO 1] Percentual resposta "Nunca":	1,25%
24	[QUESTÃO 1] Percentual resposta "Não procurei nos últimos 12 meses":	14,25%
25	[QUESTÃO 1] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro":	2,25%
26	[QUESTÃO 2] Percentual resposta "Sempre":	25,50%

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

27	[QUESTÃO 2] Percentual resposta "A maioria das vezes":	5,25%
28	[QUESTÃO 2] Percentual resposta "Às vezes":	2,50%
29	[QUESTÃO 2] Percentual resposta "Nunca":	1,00%
30	[QUESTÃO 2] Percentual resposta "Não precisei nos últimos 12 meses":	65,00%
31	[QUESTÃO 2] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro":	0,75%
32	[QUESTÃO 3] Percentual resposta "Sim":	8,00%
33	[QUESTÃO 3] Percentual resposta "Não":	75,25%
34	[QUESTÃO 3] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro"	16,75%
35	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Muito Bom":	54,00%
36	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Bom":	24,00%
37	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Regular":	4,50%
38	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Ruim":	0,00%
39	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Muito Ruim":	1,00%
40	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Não recebi nos últimos 12 meses":	14,25%
41	[QUESTÃO 4] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro":	2,25%
42	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Muito Bom":	23,00%
43	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Bom":	33,00%
44	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Regular":	10,75%
45	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Ruim":	2,50%
46	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Muito Ruim":	2,00%
47	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Nunca acessei":	24,25%
48	[QUESTÃO 5] Percentual resposta "Não sei":	4,50%
49	[QUESTÃO 6] Percentual resposta "Muito Bom":	21,50%
50	[QUESTÃO 6] Percentual resposta "Bom":	30,25%
51	[QUESTÃO 6] Percentual resposta "Regular":	6,25%
52	[QUESTÃO 6] Percentual Resposta "Ruim":	2,25%
53	[QUESTÃO 6] Percentual resposta "Muito Ruim":	0,25%
54	[QUESTÃO 6] Percentual resposta "Não acessei nos últimos 12 meses":	30,50%
55	[QUESTÃO 6] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro":	9,00%
56	[QUESTÃO 7] Percentual resposta "Sim":	5,25%
57	[QUESTÃO 7] Percentual resposta "Não":	1,50%
58	[QUESTÃO 7] Percentual resposta "Não reclamei nos últimos 12 meses":	90,75%
59	[QUESTÃO 7] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro":	2,50%
60	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Muito Bom":	17,50%
61	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Bom":	20,50%

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

62	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Regular":	2,50%
63	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Ruim":	0,50%
64	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Muito Ruim":	0,25%
65	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Nunca preenchi documentos":	47,00%
66	[QUESTÃO 8] Percentual resposta "Não sei/Não me lembro":	11,75%
67	[QUESTÃO 9] Percentual resposta "Muito Bom":	44,00%
68	[QUESTÃO 9] Percentual resposta "Bom":	42,50%
69	[QUESTÃO 9] Percentual resposta "Regular":	7,50%
70	[QUESTÃO 9] Percentual resposta "Ruim":	1,25%
71	[QUESTÃO 9] Percentual resposta "Muito Ruim":	0,50%
72	[QUESTÃO 9] Percentual resposta "Não sei/Não tenho como avaliar":	4,25%
73	[QUESTÃO 10] Percentual resposta "Definitivamente Recomendaria":	14,75%
74	[QUESTÃO 10] Percentual resposta "Recomendaria":	67,50%
75	[QUESTÃO 10] Percentual resposta "Indiferente":	1,75%
76	[QUESTÃO 10] Percentual resposta "Recomendaria com Ressalvas":	9,00%
77	[QUESTÃO 10] Percentual resposta "Não Recomendaria":	2,75%
78	[QUESTÃO 10] Percentual resposta "Não sei/Não tenho como avaliar":	4,25%
79	Conclusões sobre a pesquisa:	<p>"Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços odontológicos da Uniodonto Porto Alegre. Entre os que buscaram cuidados, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 86,83%.</p> <p>Dois terços da amostra não utilizaram serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 89,78%.</p> <p>Pouco menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.</p> <p>A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção odontológica recebida, é elevada. O Top2Box obtido foi de 93,41%.</p>

KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO
Consultoria Educação Pesquisa Inovação

		<p>Pouco mais de um quarto não acessou a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 78,60%.</p> <p>Cerca de dois quintos não entraram em contato com os canais de atendimento da Uniodonto Porto Alegre nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 85,54%.</p> <p>Menos de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.</p> <p>Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 92,12%.</p> <p>A satisfação com o plano da Uniodonto Porto Alegre é elevada.</p> <p>A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu menos de um décimo e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,83% das respostas. O Top2Box obtido foi de 90,34%.</p> <p>85,90% dos entrevistados recomendariam o plano da Uniodonto Porto Alegre, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,87% não recomendariam."</p>
80	Conclusões do Parecer da Auditoria Independente:	<p>Conclui-se 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, 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.</p>

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONFLITOS DE INTERESSE

A **KERYGMA ASSESSORIA E TREINAMENTO LTDA ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 01.886.397/0001-23, com sede na Rua Coronel Ary Pinho, 67, conjunto 03, Boa Vista, Curitiba/PR, CEP 82.650-070, aqui representado pelo seu sócio Paulo Alberto Bastos Junior, inscrito no CPF nº 874.049.749-8 e inscrito no RG sob o nº 4.525.498-4, contratada pela operadora **UNIODONTO PORTO ALEGRE – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA** para realização de auditoria independente em pesquisas de satisfação de beneficiários pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS), 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, **declara a inexistência de conflitos de interesse e que a Kerygma, seus representantes e equipe técnica não estão envolvidos em quaisquer das seguintes situações que caracterizam descumprimento dos requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário:**

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
- d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
- e) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;
- f) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

- g) A Kerygma Assessoria e Treinamento não é controlada, coligada ou equiparada à coligada de qualquer outra pessoa jurídica;
- h) Os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam a pessoa física ou jurídica contratada pela operadora para o planejamento e/ou execução da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários;
- i) Os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da Kerygma Assessoria e Treinamento;
- j) A Kerygma Assessoria e Treinamento não possui em seus quadros, nem como sócios ou administradores, auditores das Entidades Acreditoras homologadas pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras.

Curitiba, 12 de abril de 2022.



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