

30 DE JANEIRO DE 2026



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
CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CABERGS

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

OPERADORA:

**CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL – CABERGS**

Realização de auditoria independente relativa a pesquisa de satisfação de beneficiários contratada pela CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CABERGS, registrada na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar sob n.º 307319 e, no âmbito do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) – de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 10/2022 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) , 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:

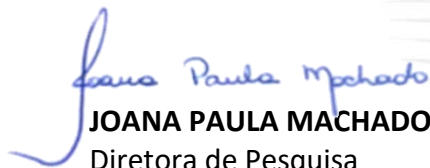
- **As respostas presentes no banco de dados da pesquisa para as questões do questionário padrão são fidedignas às respostas proferidas pelos entrevistados da CABERGS, e a forma de aplicação das entrevistas atendem as diretrizes propostas pela ANS.**
- **A pesquisa realizada junto aos beneficiários da operadora CABERGS é aderente ao escopo do planejamento apresentado.**
- **A amostra de beneficiários entrevistada representa fidedignamente o conjunto dos beneficiários da operadora CABERGS.**

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 CABERGS 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 **Caixa de Assistência dos Empregados do Banco do Estado do Rio Grande do Sul – CABERGS**, desenvolvido pela 121 Labs, no período de 10 a 18 de dezembro de 2025.

Curitiba, 30 de janeiro de 2026.



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
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