

## ANEXO V

### Diretrizes para elaboração do Relatório da Certificação da Operadora pela Entidade Acreditoradora em Saúde

A) Devem constar, no relatório de Avaliação da Certificação da Operadora no Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde – PCBP, os registros completos, precisos, concisos e claros dos resultados da auditoria, de acordo com os requisitos e itens previstos no Anexo IV da presente norma, especificando:

I - A identificação da operadora auditada com a razão social e Registro da Operadora junto à ANS;

II - A identificação da equipe de auditores, segundo o modelo de resumo de currículo abaixo, por auditor, e dos representantes da operadora participantes da auditoria;

AUDITOR Nº X		
NOME		
GRADUAÇÃO		
PÓS-GRADUAÇÃO		
EXPERIÊNCIA	DESCRIÇÃO (local, atividades)	TEMPO/PERÍODO

III - As datas e locais onde as atividades foram realizadas;

IV - As constatações da auditoria e as evidências relacionadas, item a item;

V - Oportunidades de Melhoria e boas práticas identificadas;

VI – A declaração de conformidade/não conformidade, a pontuação atribuída de cada requisito e item e os registros das evidências, que embasaram a conclusão declarada;

VII - As conclusões finais da auditoria;

VIII – Se for o caso, o nível de certificação obtida e o período de vigência da certificação;

IX – A assinatura dos auditores, que conduziram a auditoria para a certificação da operadora.

B) O relatório de manutenção de certificação deverá ser encaminhado à ANS, indicando expressamente se a Operadora:

I - Mantém o nível de certificação;

II - Tem o nível de certificação rebaixado;

III - Tem a certificação suspensa; ou

IV - Tem a certificação cancelada.

C) A ANS poderá determinar visita extraordinária com o objetivo de avaliar a manutenção da Certificação da Operadora, nas ocasiões em que for identificada condição que possa representar risco ao cumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução.