



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Círculo Saúde

Ano Base 2025

Introdução

Avaliar a Satisfação dos Beneficiários da CÍRCULO SAÚDE, referente ao Ano-Base 2025.



Público-Alvo

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários da CÍRCULO SAÚDE com 18 anos ou mais de idade.



Objetivo

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 10/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Para a realização desta pesquisa, a Operadora CÍRCULO SAÚDE (ANS: Nº 31024-7) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 NºJ3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Auditoria FJB Gestão Estratégica e Auditoria (CNPJ: 28.857.115/0001-16)

Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE Nº 9225-A

Auditor Responsável

Fernando Jorge Bortoletto

Dados Técnicos



CÍRCULOSAÚDE

INSTITUTO PHD



População & Amostragem

Extração aleatória simples de **300 entrevistas**. Com um universo de 118.491 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 83.310 beneficiários com 18 anos ou mais da CÍRCULO SAÚDE**.



Seleção da Amostra e Controle de Qualidade

A partir da base final de beneficiários com 18 anos ou mais os mesmos foram ordenados aleatoriamente dentro de cada estrato. Com isso os entrevistadores abordaram os beneficiários seguindo a ordem estabelecida até completar a amostra determinada em cada estrato. Cada entrevistador recebeu uma parte da listagem do estrato com sua respectiva cota. Caso fossem realizadas 3 tentativas por contato fracassadas e sem que fosse alcançada a cota desejada, uma nova listagem foi liberada ao entrevistador visando atingir a cota. Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências evitando fraudes ou qualquer desvio que pudesse atrapalhar a pesquisa. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente.

Dados Técnicos



Abordagem e Questionário

As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing) e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 4.1 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.



Erros não amostrais

Durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários foram observados os seguintes erros não amostrais, que foram tratados conforme explicado na Nota Técnica.

- Necessidade de reciclagem de entrevistador;
- Substituição de questionário por critérios de qualidade;
- Divergência entre resposta do entrevistado com resposta registrada pelo entrevistador.

Realização da Pesquisa



Análise de Cadastro de Beneficiários

Foi fornecido ao Instituto PHD pela **CÍRCULO SAÚDE** uma base de dados em formato Excel contendo todos os beneficiários da operadora para que fosse feita uma análise prévia e definição do planejamento da pesquisa.

A primeira análise feita foi sobre a existência de cadastros duplicados. Para isso foi usada uma chave de identificação composta pelas variáveis Nome, ID aleatório (fornecido em substituição ao CPF) e CCO, permitindo a identificação de registros duplicados sem a exposição de dados pessoais sensíveis. Nesta etapa, foram identificadas 17.256 duplicidades que foram retiradas da lista, que passou de 118.491 beneficiários para 101.235 beneficiários únicos.

O segundo critério usado para análise foi a retirada dos beneficiários abaixo de 18 anos, por não fazerem parte do escopo da pesquisa, passando a ter 83.310 beneficiários únicos com 18 anos ou mais.

A terceira parte da análise realizada na base foi a retirada dos beneficiários que não possuíam algum dado que pudesse ser essencial para a realização da pesquisa, seja abordagem ou auditoria, como o telefone, resultando em uma base final para contato de 56.696 beneficiários.

A partir dessas análises, foi verificada que a qualidade dos dados de beneficiários fornecidos pela operadora foi suficiente para possibilitar o acesso ao beneficiário a ponto de se atingir a quantidade de entrevistas proposta. Recomenda-se, no entanto, que a operadora siga com a contínua atualização dos dados cadastrais e controle dos mesmos.

Com o fim das análises da base cadastral de beneficiários, foi iniciada a coleta dos dados e conduzida a pesquisa conforme disposto na Nota Técnica.



Cronograma de Coleta

As entrevistas foram realizadas no período de **8 de outubro e 2 de dezembro de 2025** e o planejamento foi realizado nos 14 dias que antecederam o início da coleta.

Resultados



Margem de Erro

A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 83.310 beneficiários garante uma margem de erro máxima **de 4,8 pontos percentuais, com nível de confiança de 90%.**



Critérios de Interpretação



Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções



Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções



Status das Ligações

Status	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	1,0
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	143	0,5
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	10	0,0
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	27.914	93,1
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	1.528	5,1
vi) Substituído por critério de qualidade	82	0,3
Total	29.977	100,0

Abordagem de 29.977 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 1,0%.



CÍRCULO SAÚDE

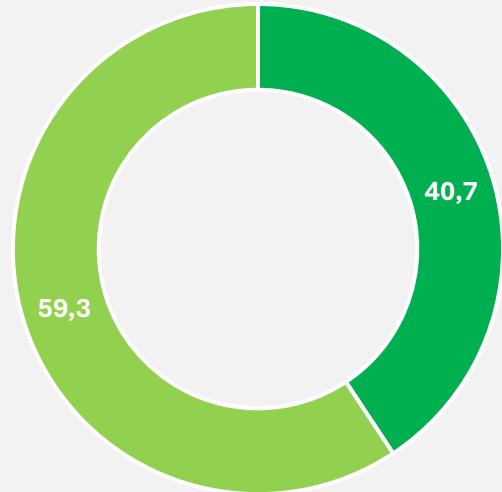
INSTITUTO PHD



Perfil da Amostra



Gênero



■ Masculino
■ Feminino



Idade

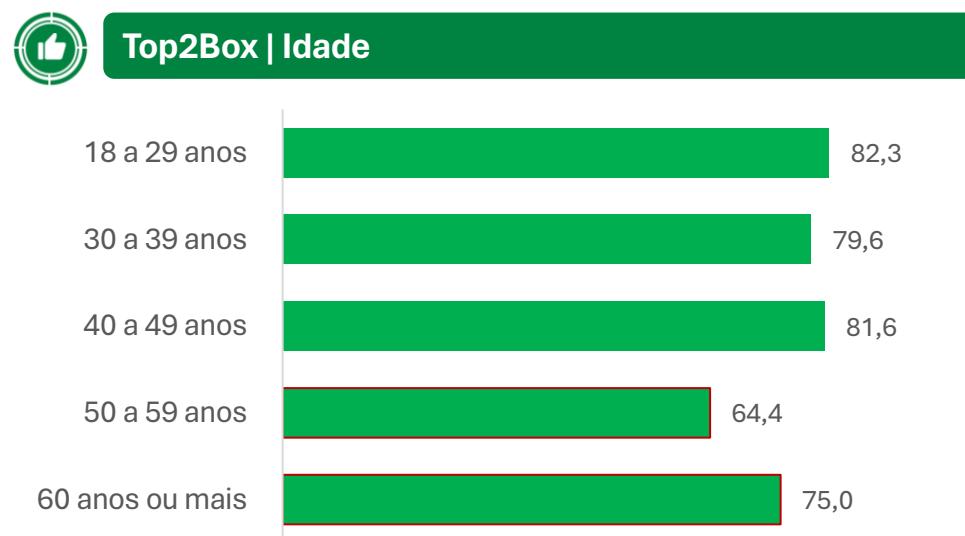
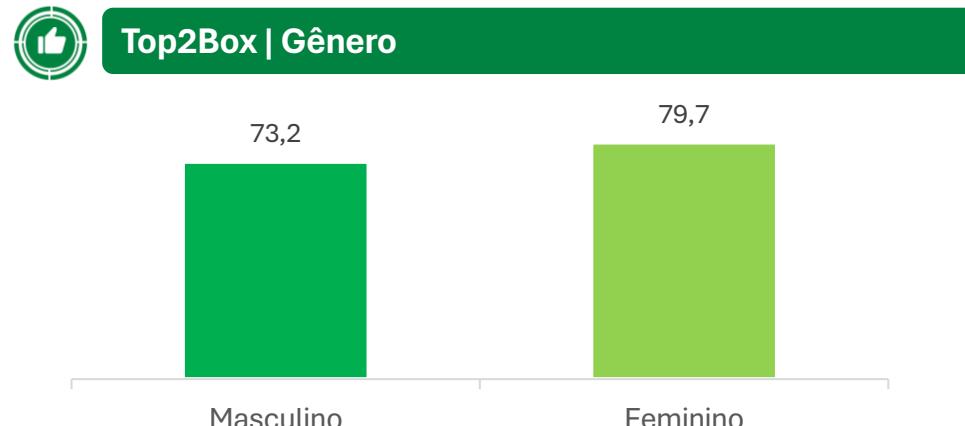
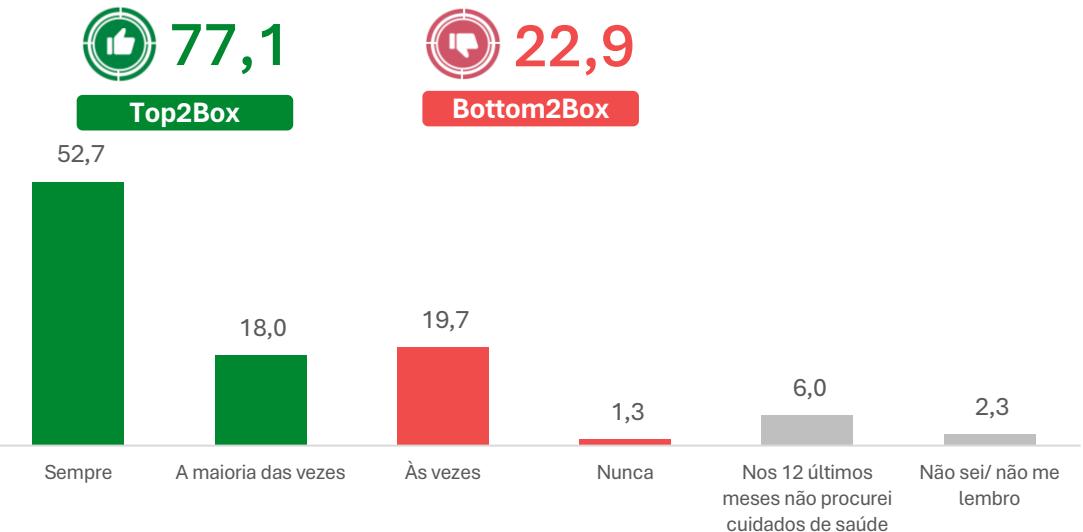


Atenção à Saúde

Resultados

Atenção à saúde

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 de saúde quando necessitou?



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



Frequência de atendimento de atenção imediata

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

78,5

Top2Box

21,5

Bottom2Box



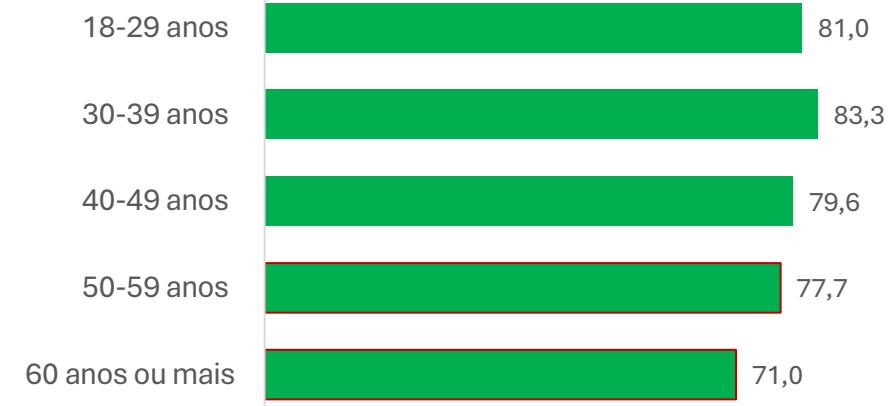
Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	119	39,6	2,8	4,6	90%	35,0	44,2
A maioria das vezes	24	8,0	1,6	2,6	90%	5,4	10,6
Às vezes	30	10,0	1,7	2,8	90%	7,2	12,8
Nunca	9	3,0	1,0	1,6	90%	1,4	4,6
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	113	37,7	2,8	4,6	90%	33,1	42,3
Não sei/ não me lembro	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

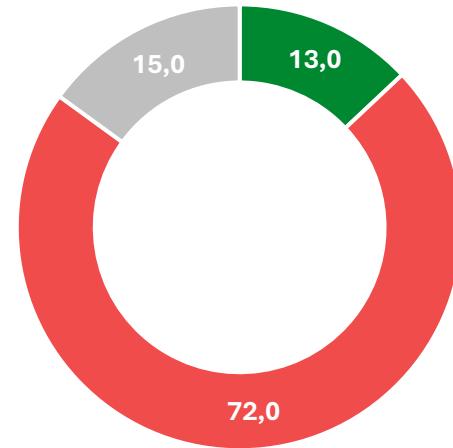


CÍRCULO SAÚDE

INSTITUTO PHD

Recebeu comunicação sobre a necessidade de exames preventivos

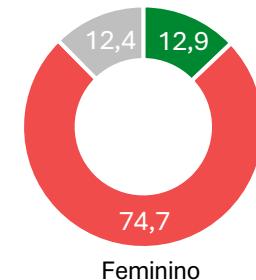
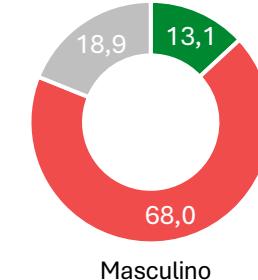
Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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



- Sim
- Não
- Não sei/ não me lembro



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade

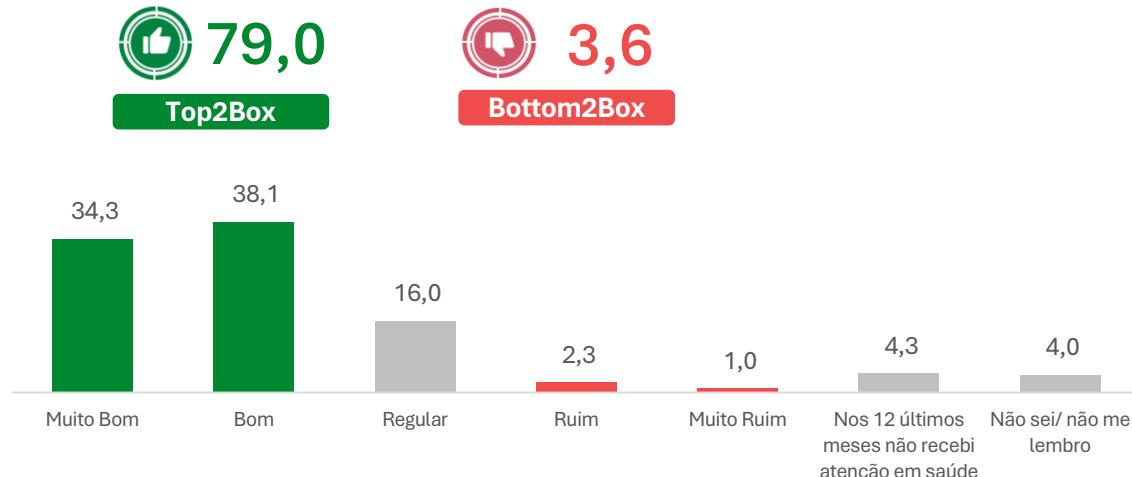
■ Sim ■ Não ■ Não sei/ não me lembro



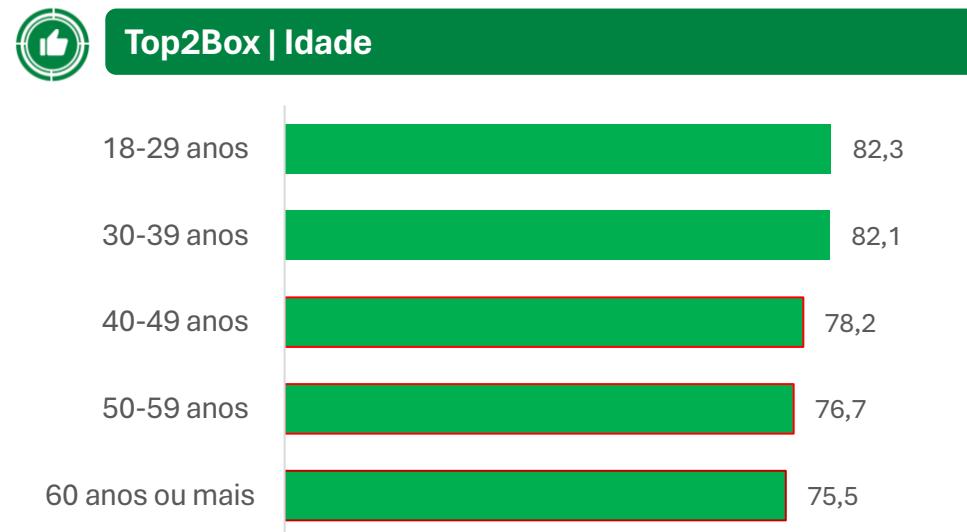
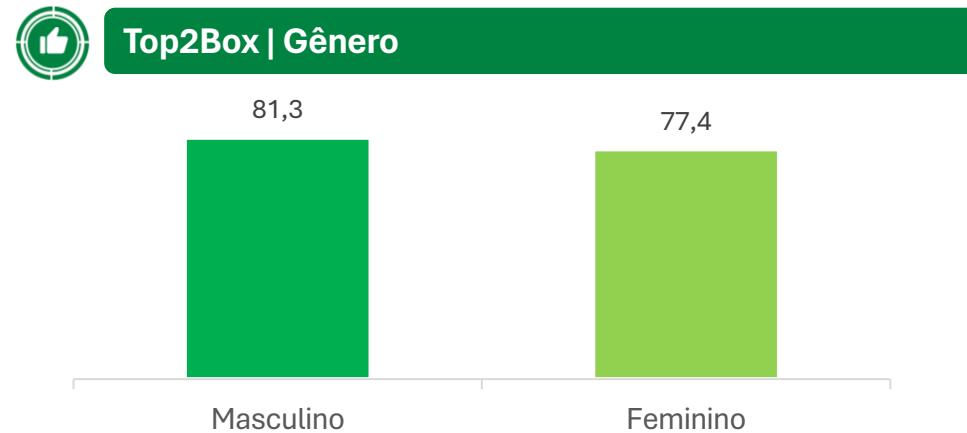
Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	39	13,0	1,9	3,2	90%	9,8	16,2
Não	216	72,0	2,6	4,3	90%	67,7	76,3
Não sei/ não me lembro	45	15,0	2,1	3,4	90%	11,6	18,4
Total	300	100,0					

Avaliação | Atenção em saúde recebida

Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	103	34,3	2,7	4,5	90%	29,8	38,8
Bom	114	38,1	2,8	4,6	90%	33,5	42,7
Regular	48	16,0	2,1	3,5	90%	12,5	19,5
Ruim	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Muito Ruim	3	1,0	0,6	0,9	90%	0,1	1,9
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
Não sei/ não me lembro	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Total	300	100,0					



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Avaliação | Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde

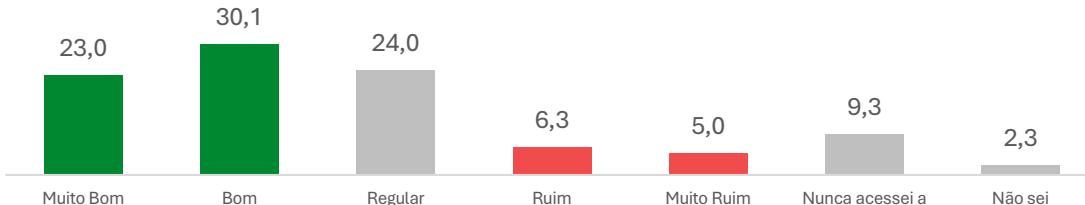
Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site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

 60,1

Top2Box

 12,8

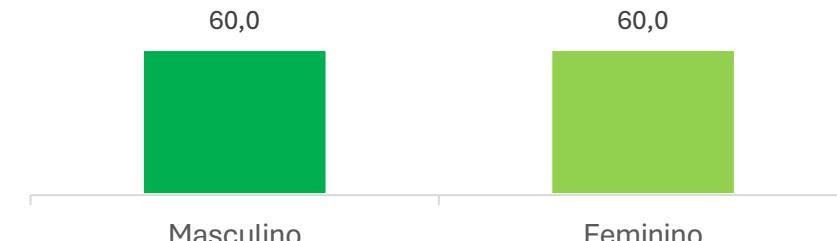
Bottom2Box



Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	69	23,0	2,4	4,0	90%	19,0	27,0
Bom	90	30,1	2,6	4,4	90%	25,7	34,5
Regular	72	24,0	2,5	4,1	90%	19,9	28,1
Ruim	19	6,3	1,4	2,3	90%	4,0	8,6
Muito Ruim	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Nunca acesei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	28	9,3	1,7	2,8	90%	6,5	12,1
Não sei	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



CÍRCULO SAÚDE

INSTITUTO PHD

Canais de Atendimento da Operadora

Resultados

Avaliação | Atendimento

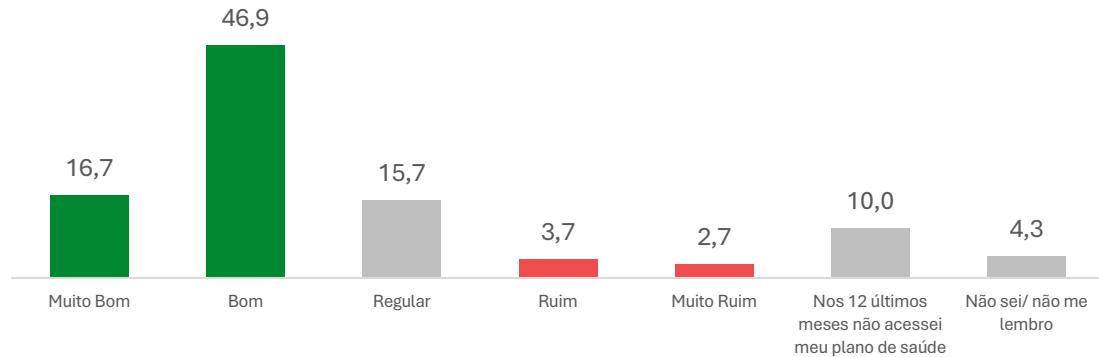
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

74,2

Top2Box

7,5

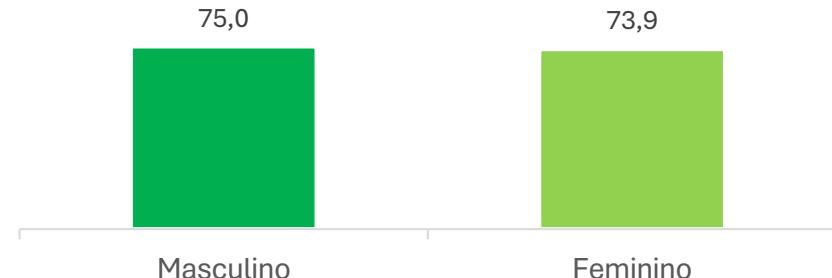
Bottom2Box



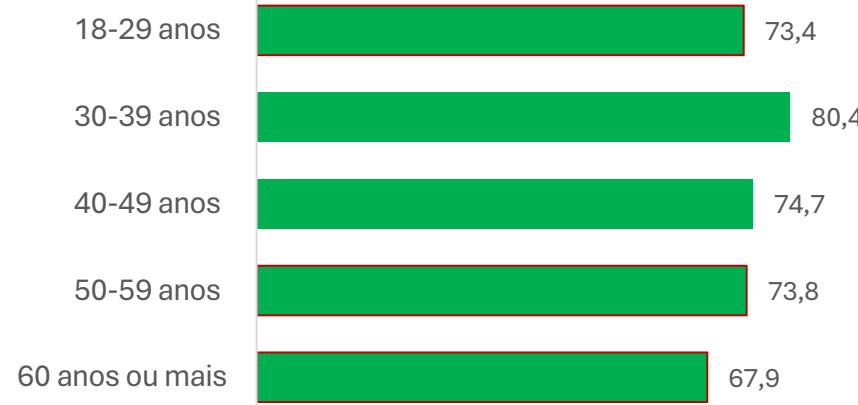
Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	50	16,7	2,2	3,5	90%	13,2	20,2
Bom	141	46,9	2,9	4,7	90%	42,2	51,6
Regular	47	15,7	2,1	3,5	90%	12,2	19,2
Ruim	11	3,7	1,1	1,8	90%	1,9	5,5
Muito Ruim	8	2,7	0,9	1,5	90%	1,2	4,2
Nos 12 últimos meses não accesei meu plano de saúde	30	10,0	1,7	2,8	90%	7,2	12,8
Não sei/ não me lembro	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

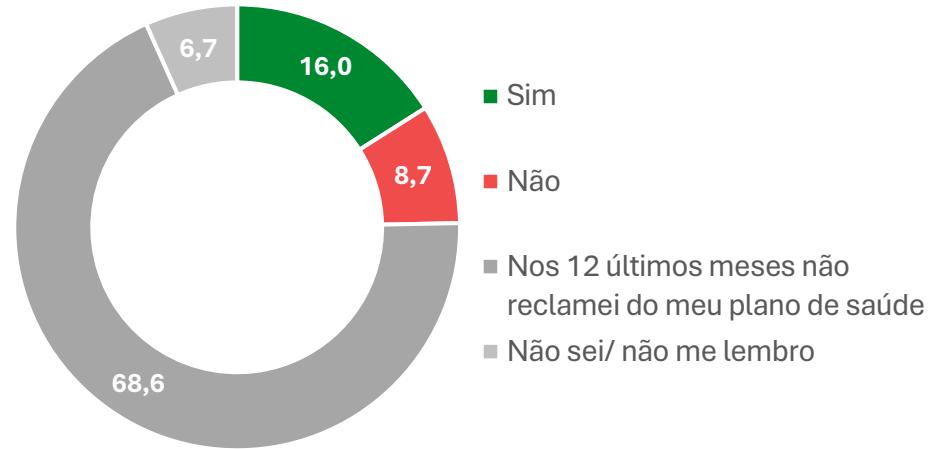


CÍRCULOSAÚDE

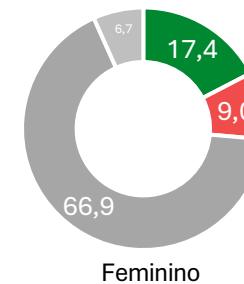
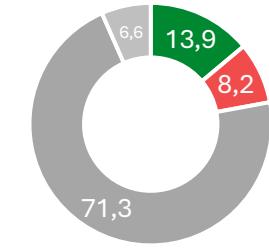
INSTITUTO PHD

Reclamação resolvida

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



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade

■ Sim
■ Não
■ Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
■ Não sei/ não me lembro

18 a 29 anos	15,8	13,2	68,4	2,6
30 a 39 anos	14,3	5,7	72,9	7,1
40 a 49 anos	12,2	14,6	69,5	3,7
50 a 59 anos	21,3	6,4	65,9	6,4
60 anos ou mais	19	3,2	65,1	12,7

Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	48	16,0	2,1	3,5	90%	12,5	19,5
Não	26	8,7	1,6	2,7	90%	6,0	11,4
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	206	68,6	2,7	4,4	90%	64,2	73,0
Não sei/ não me lembro	20	6,7	1,4	2,4	90%	4,3	9,1
Total	300	100,0					

Avaliação | Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos

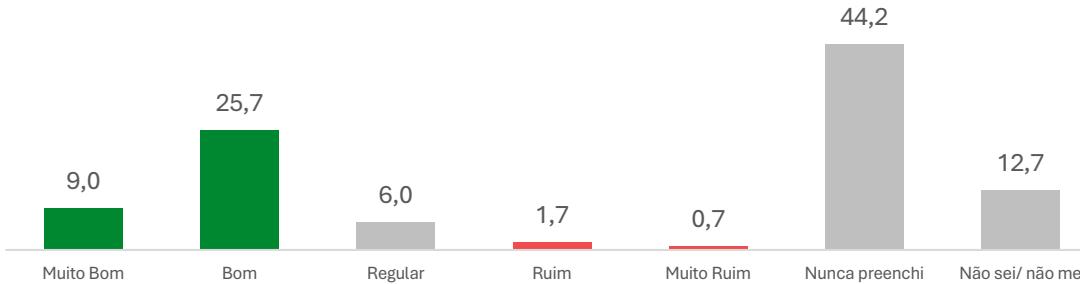
Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

 80,5

Top2Box

 5,6

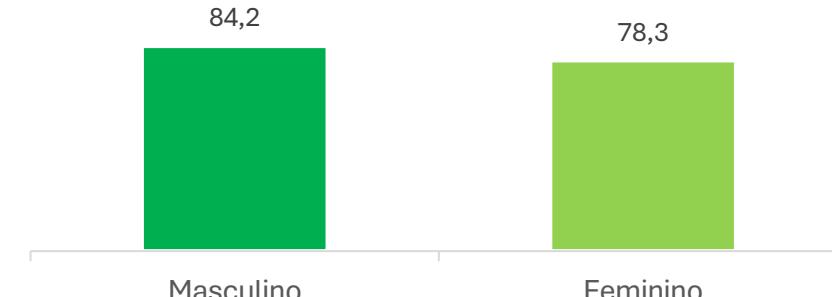
Bottom2Box



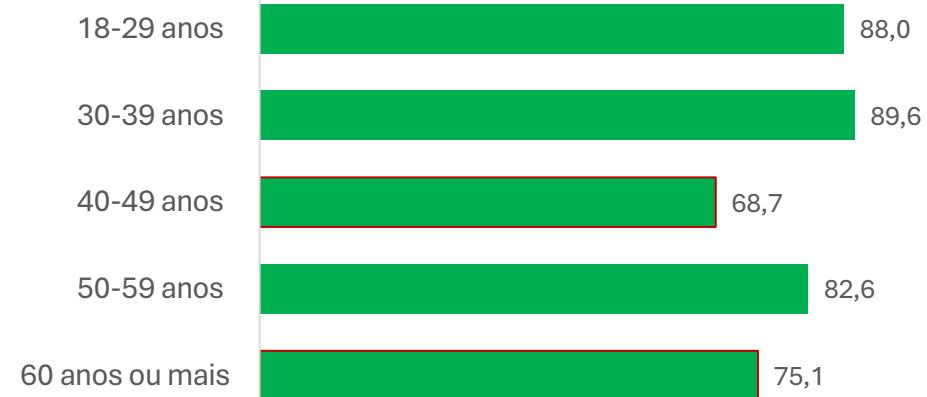
Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	27	9,0	1,7	2,7	90%	6,3	11,7
Bom	77	25,7	2,5	4,2	90%	21,5	29,9
Regular	18	6,0	1,4	2,3	90%	3,7	8,3
Ruim	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Muito Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	0,0	1,5
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	133	44,2	2,9	4,7	90%	39,5	48,9
Não sei/ não me lembro	38	12,7	1,9	3,2	90%	9,5	15,9
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



CÍRCULO SAÚDE



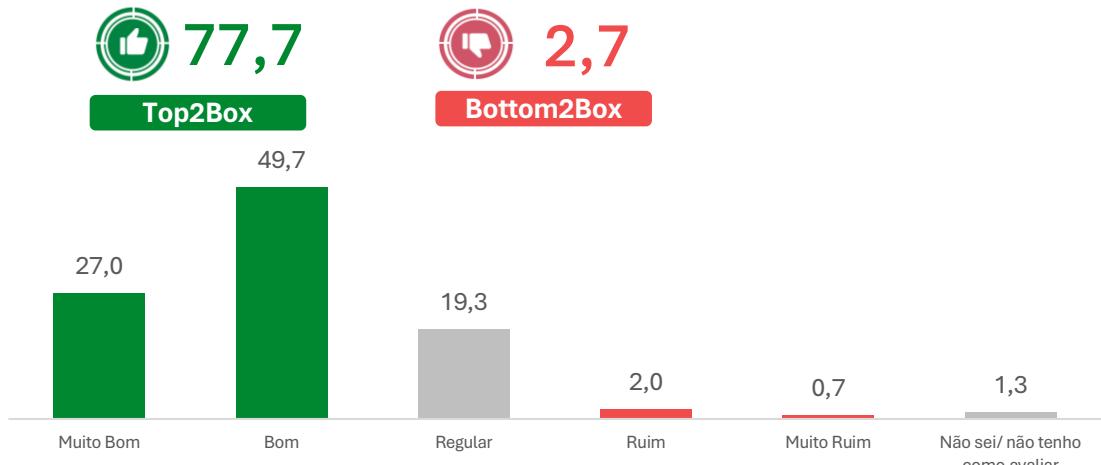
Avaliação Geral

Resultados

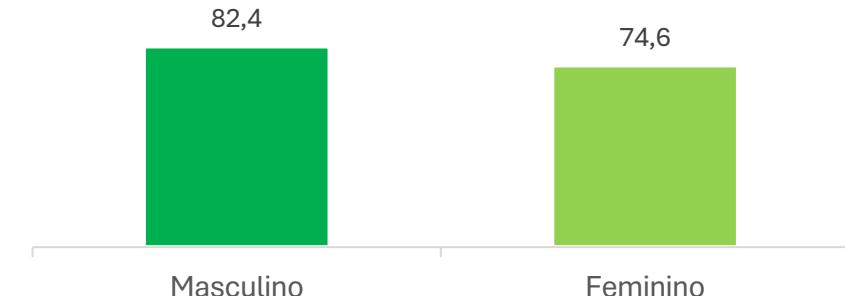


Avaliação do Plano de Saúde

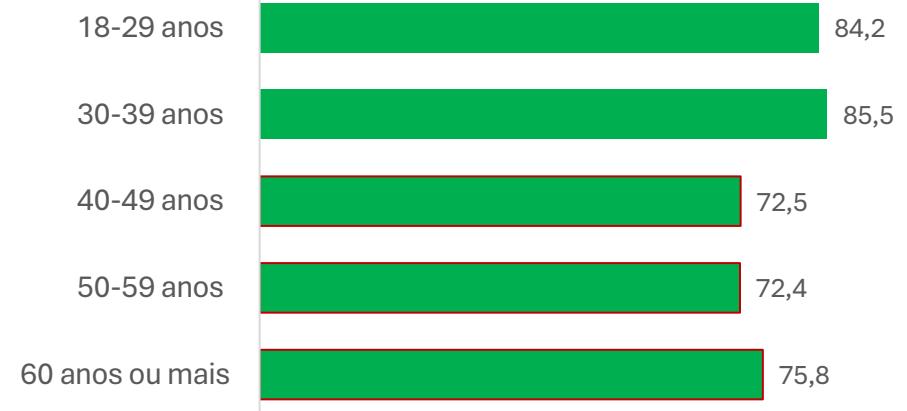
Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



Recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares

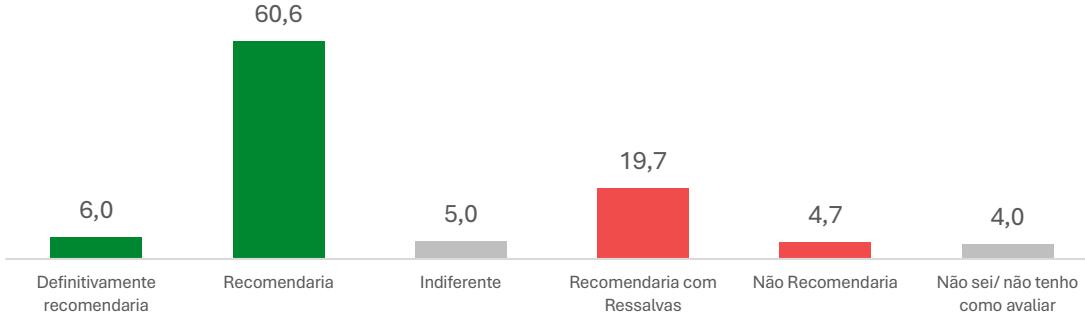
O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



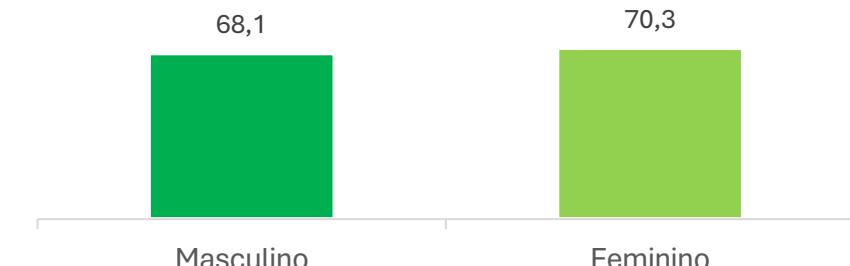
Top2Box



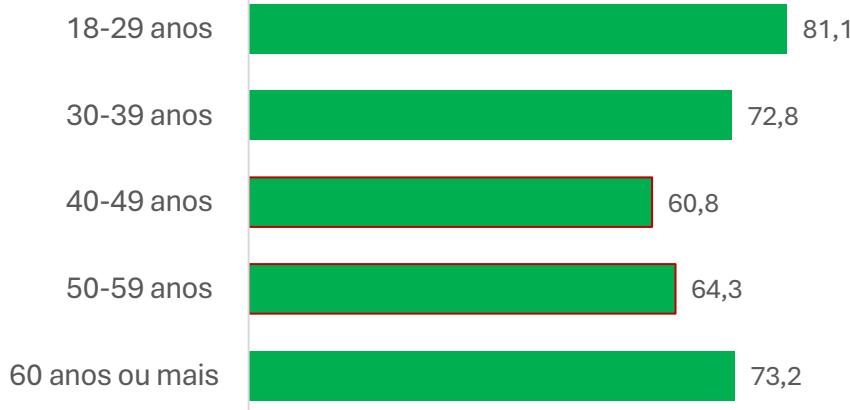
Bottom2Box



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Respostas	n	Ano base 2025 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	18	6,0	1,4	2,3	90%	3,7	8,3
Recomendaria	182	60,6	2,8	4,6	90%	56,0	65,2
Indiferente	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Recomendaria com Ressalvas	59	19,7	2,3	3,8	90%	15,9	23,5
Não Recomendaria	14	4,7	1,2	2,0	90%	2,7	6,7
Não sei/ não tenho como avaliar	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Total	300	100,0					

Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



CÍRCULO SAÚDE

INSTITUTO PHD

Conclusões

0200.76

Conclusões

Em geral, os resultados são positivos, com bom desempenho nos atributos centrais do serviço. Há seis indicadores com T2B acima de 74%, com destaque para a facilidade no preenchimento e envio de documentos (T2B 80,5%) e para a atenção em saúde recebida (T2B 79,0%).

As menores avaliações se concentram em temas de relacionamento e informação ao cliente. A facilidade de acesso à lista de prestadores aparece como o ponto mais crítico (T2B 60,1%) e a recomendação fica abaixo do patamar desejado (T2B 69,4%).

Portanto, o plano entrega qualidade percebida na assistência e na operação, mas há oportunidades em comunicação, acesso à informação e resolução de reclamações. Desenvolver esses pontos tende a reduzir fricções e elevar a recomendação.

Pontos de Excelência

- Facilidade no preenchimento e envio de documentos | T2B 80,5%

Pontos de Qualidade

- Atenção em saúde recebida | T2B 79,0%
- Frequência de Atendimento de atenção imediata | T2B 78,5%
- Avaliação geral do plano de saúde | T2B 77,7%
- Cuidados de saúde por meio do plano de saúde quando necessitou | T2B 77,1%
- Atendimento | T2B 74,2%

Pontos de Aperfeiçoamento

- Recomendaria o plano de saúde | T2B 69,4%
- Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços | T2B 60,1%
- Comunicação sobre exames preventivos | 72,0% não recebeu comunicação
- Reclamação resolvida | 35,2% dos que reclamaram não teve demanda resolvida



Muito obrigado!



+55 19 3325.8428



contato@institutophd.com.br



institutophd.com.br



Rua Francisco de Barros Filho, 52 A.
Barão Geraldo, Campinas | SP