



# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Círculo Saúde

Ano Base 2024

# Introdução

Avaliar a Satisfação dos Beneficiários da CÍRCULO SAÚDE, referente ao Ano-Base 2024.



## 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: N° 31024-7) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 N°J3126), 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 N° 9225-A

### Auditor Responsável

Fernando Jorge Bortoletto

# Dados Técnicos



## População & Amostragem

Extração aleatória simples de **300 entrevistas**. Com um universo de 93.223 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 71.007 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 o 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 que combina o Nome e o CPF do entrevistado. Nesta etapa, foram identificadas 7.081 duplicidades que foram retiradas da lista, que passou de 93.223 beneficiários para 86.142 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 71.007 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 43.512 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 **24 de outubro e 16 de dezembro de 2024** e o planejamento foi realizado nos 28 dias que antecederam o início da coleta.

# Resultados





## Margem de Erro

A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 71.007 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	2,1
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	36	0,3
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	9	0,1
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	13.533	96,8
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	68	0,5
vi) Substituído por critério de qualidade	28	0,2
<b>Total</b>	<b>13.974</b>	<b>100,0</b>

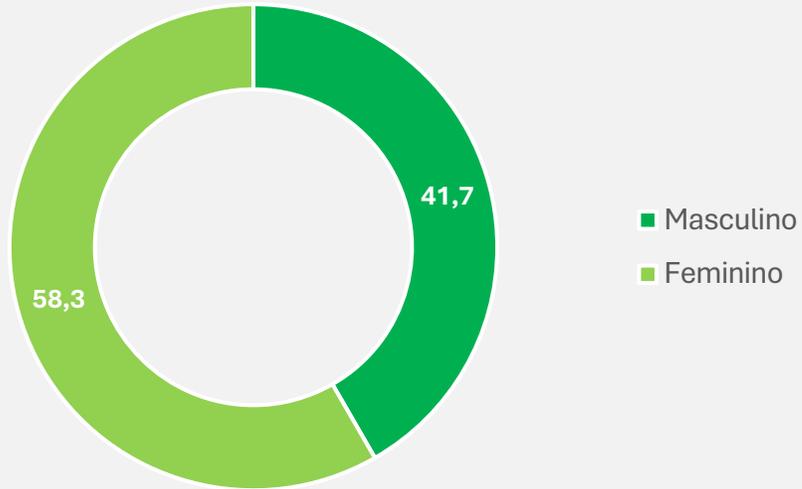
**Abordagem de 13.974 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 2,1%.**



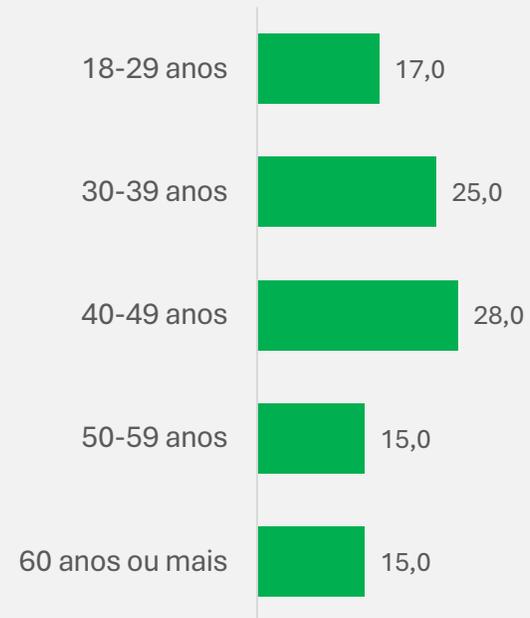
# Perfil da Amostra



## Gênero



## Idade



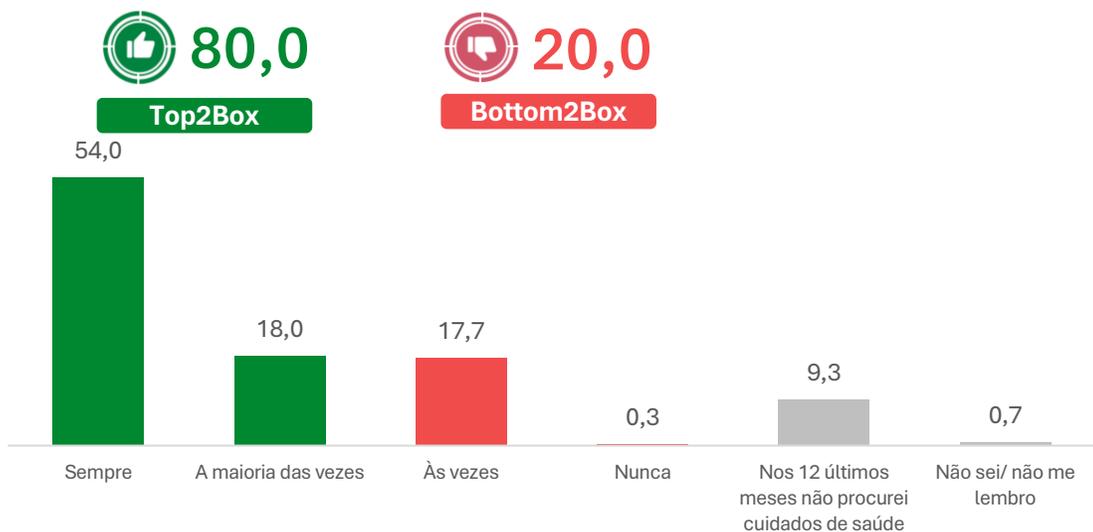
# Atenção à Saúde

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?

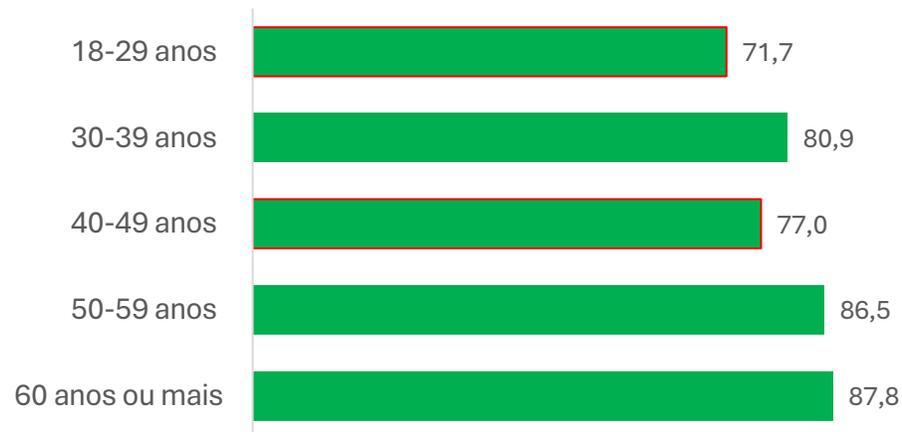


Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	162	54,0	2,9	4,7	90%	49,3	58,7
A maioria das vezes	54	18,0	2,2	3,6	90%	14,4	21,6
Às vezes	53	17,7	2,2	3,6	90%	14,1	21,3
Nunca	1	0,3	0,3	0,5	90%	0,0	0,8
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	28	9,3	1,7	2,8	90%	6,5	12,1
Não sei/ não me lembro	2	0,7	0,5	0,8	90%	0,0	1,5
Total	300	100,0					

## Top2Box | Gênero



## Top2Box | Idade



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

# Frequência de atendimento de atenção imediata

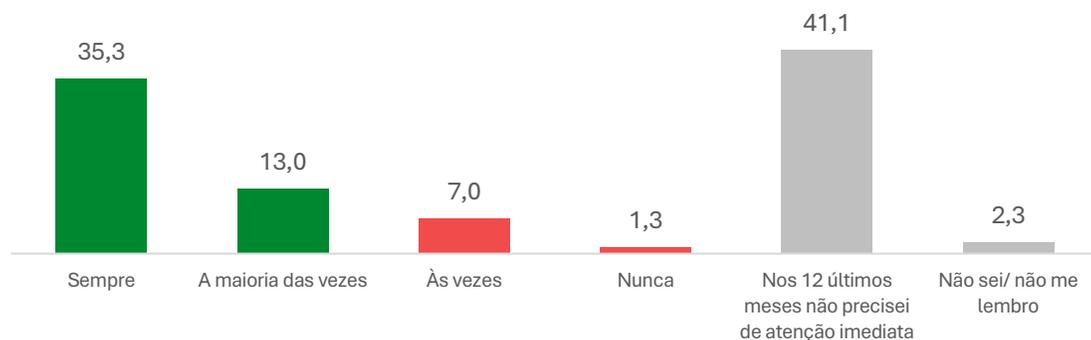
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

**85,3**

Top2Box

**14,7**

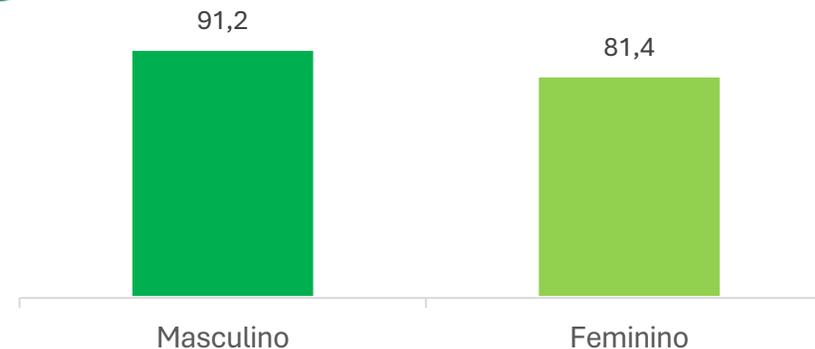
Bottom2Box



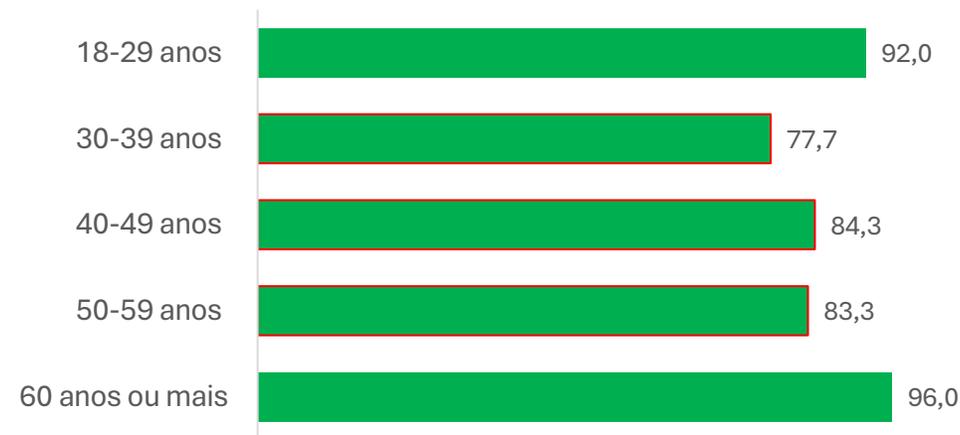
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	106	35,3	2,8	4,5	90%	30,8	39,8
A maioria das vezes	39	13,0	1,9	3,2	90%	9,8	16,2
Às vezes	21	7,0	1,5	2,4	90%	4,6	9,4
Nunca	4	1,3	0,7	1,1	90%	0,2	2,4
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	123	41,1	2,8	4,7	90%	36,4	45,8
Não sei/ não me lembro	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



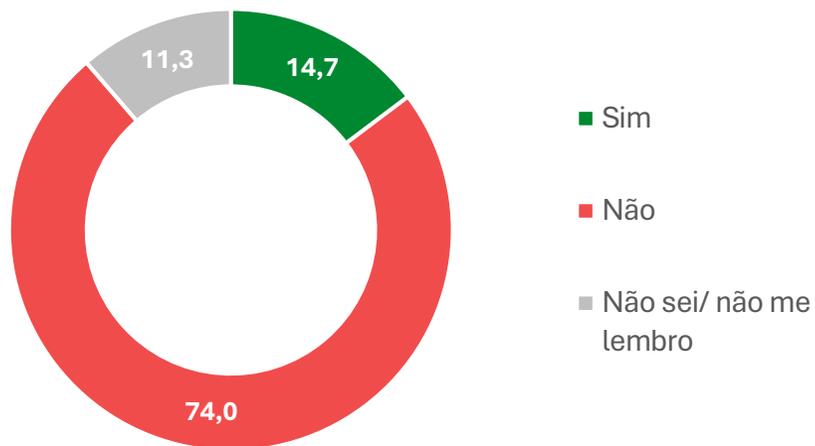
Top2Box | Idade



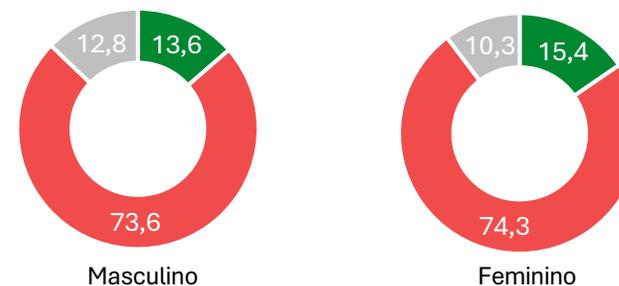
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

# Recebeu comunicação sobre a necessidade de exames preventivos

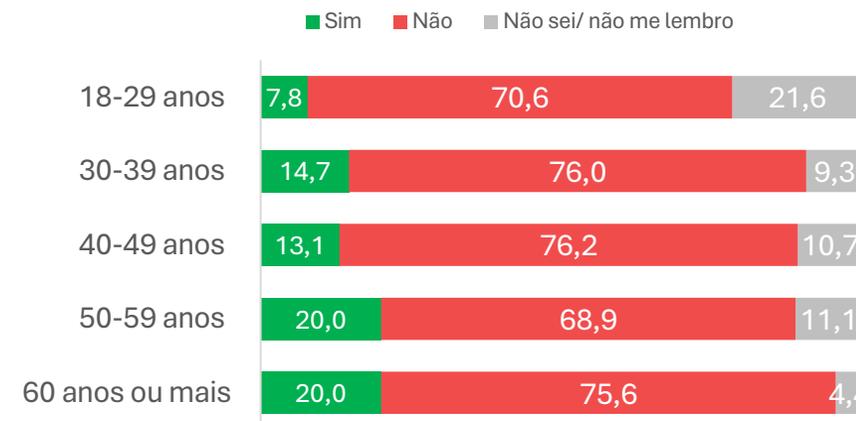
Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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



## Top2Box | Gênero



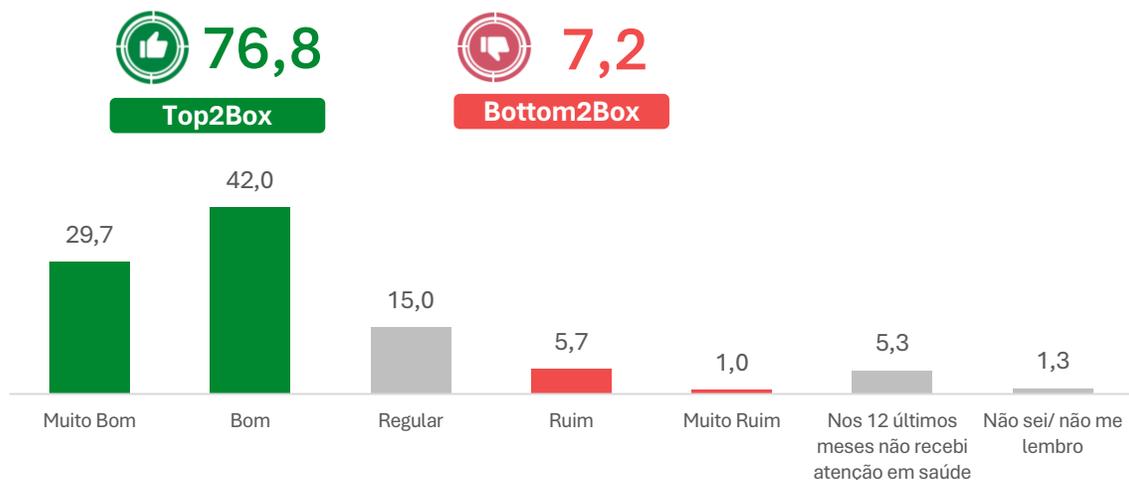
## Top2Box | Idade



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	44	14,7	2,0	3,4	90%	11,3	18,1
Não	222	74,0	2,5	4,2	90%	69,8	78,2
Não sei/ não me lembro	34	11,3	1,8	3,0	90%	8,3	14,3
Total	300	100,0					

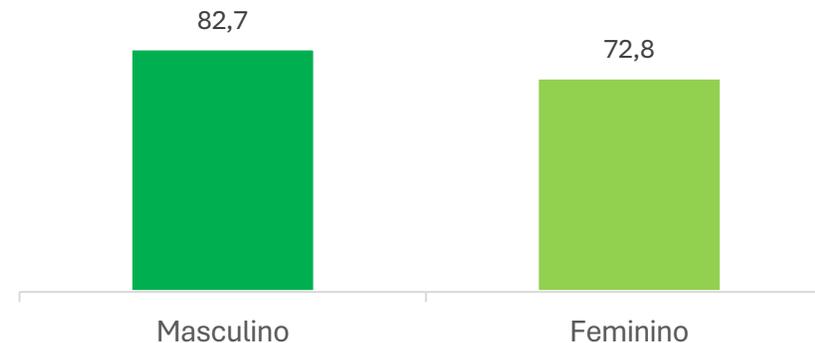
# Avaliação | Atenção em saúde recebida

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)?

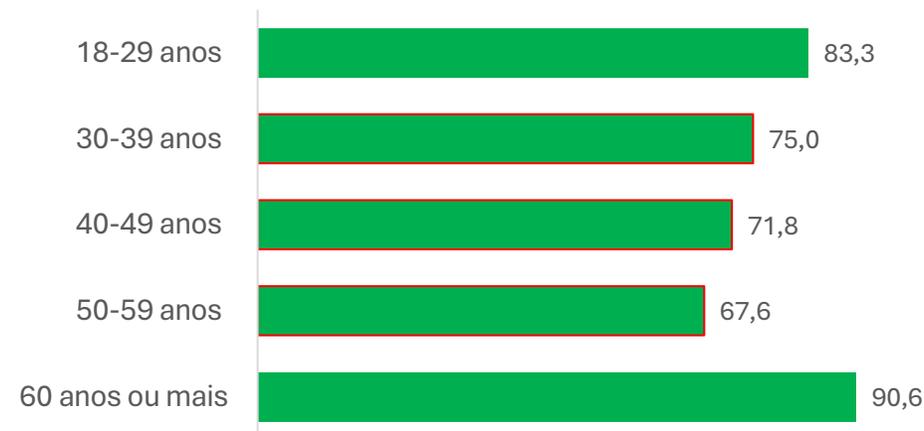


Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	89	29,7	2,6	4,3	90%	25,4	34,0
Bom	126	42,0	2,8	4,7	90%	37,3	46,7
Regular	45	15,0	2,1	3,4	90%	11,6	18,4
Ruim	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Muito Ruim	3	1,0	0,6	0,9	90%	0,1	1,9
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	16	5,3	1,3	2,1	90%	3,2	7,4
Não sei/ não me lembro	4	1,3	0,7	1,1	90%	0,2	2,4
Total	300	100,0					

## Top2Box | Gênero



## Top2Box | Idade



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

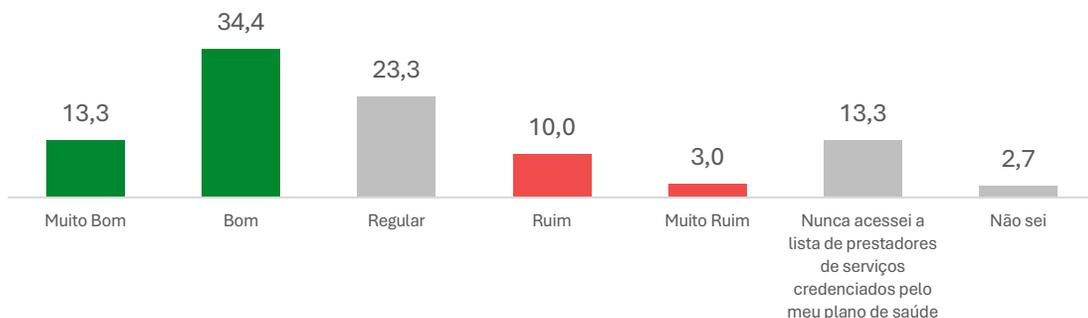
Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site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



Top2Box



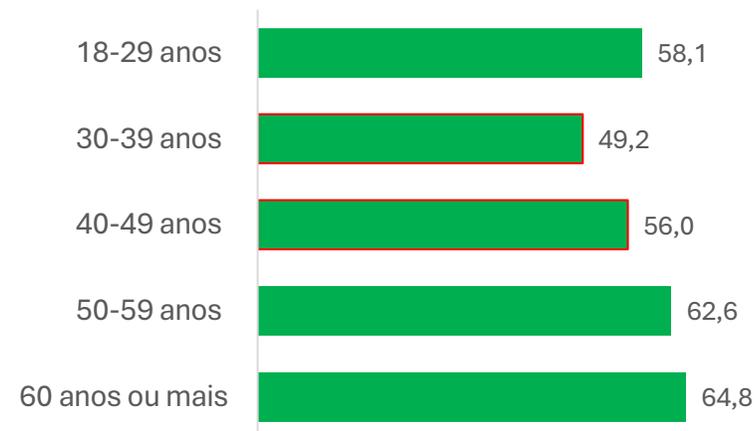
Bottom2Box



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	40	13,3	2,0	3,2	90%	10,1	16,5
Bom	103	34,4	2,7	4,5	90%	29,9	38,9
Regular	70	23,3	2,4	4,0	90%	19,3	27,3
Ruim	30	10,0	1,7	2,8	90%	7,2	12,8
Muito Ruim	9	3,0	1,0	1,6	90%	1,4	4,6
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	40	13,3	2,0	3,2	90%	10,1	16,5
Não sei	8	2,7	0,9	1,5	90%	1,2	4,2
Total	300	100,0					

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

# Canais de Atendimento da Operadora

Resultados



# Avaliação | Atendimento

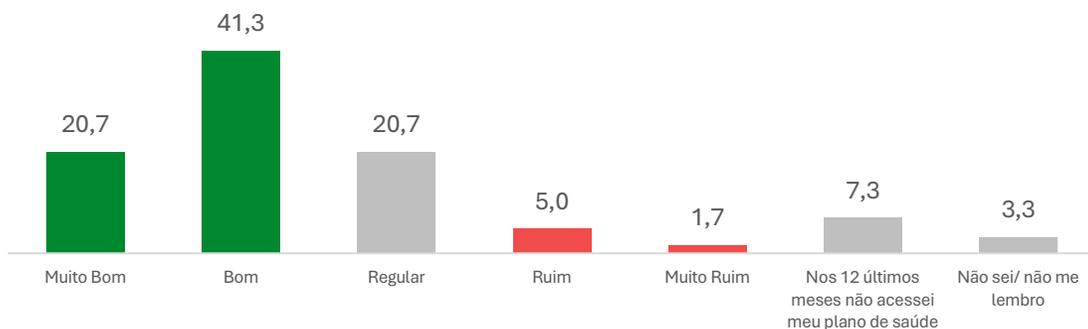
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações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



Top2Box



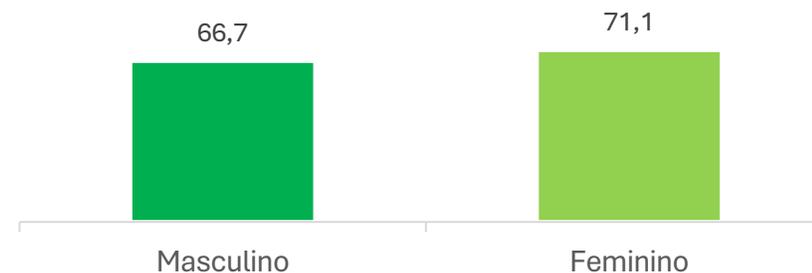
Bottom2Box



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	62	20,7	2,3	3,8	90%	16,9	24,5
Bom	124	41,3	2,8	4,7	90%	36,6	46,0
Regular	62	20,7	2,3	3,8	90%	16,9	24,5
Ruim	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Muito Ruim	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	22	7,3	1,5	2,5	90%	4,8	9,8
Não sei/ não me lembro	10	3,3	1,0	1,7	90%	1,6	5,0
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



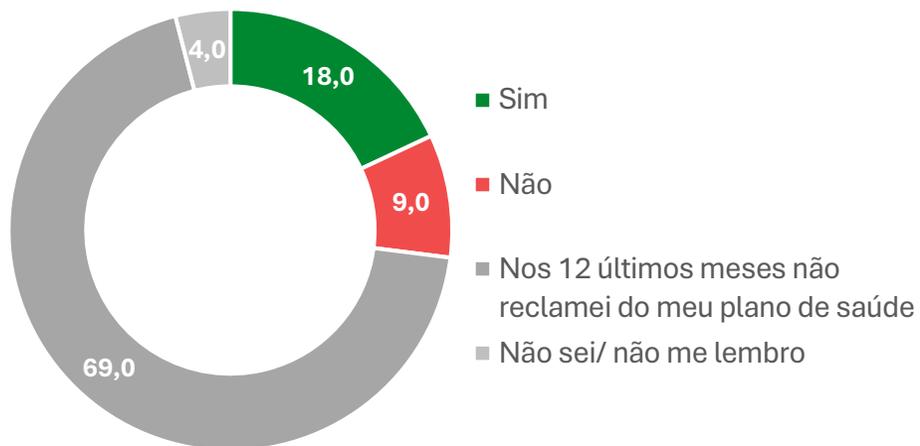
Top2Box | Idade



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

# Reclamação resolvida

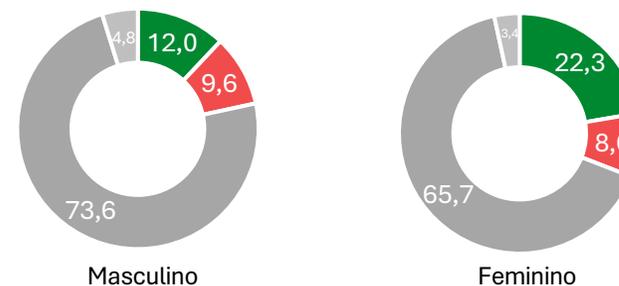
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	54	18,0	2,2	3,6	90%	14,4	21,6
Não	27	9,0	1,7	2,7	90%	6,3	11,7
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	207	69,0	2,7	4,4	90%	64,6	73,4
Não sei/ não me lembro	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Total	300	100,0					



## Top2Box | Gênero



## Top2Box | Idade



# 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?

**81,4**

Top2Box

**5,8**

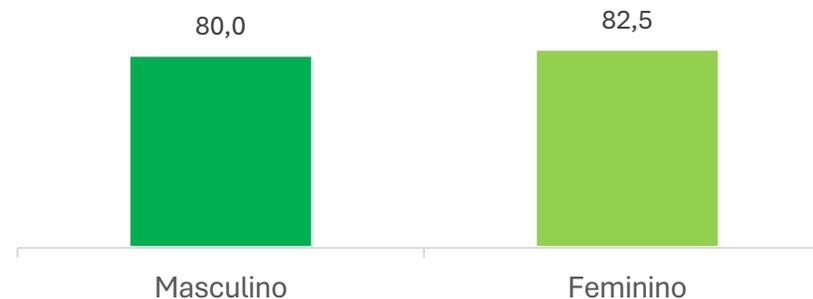
Bottom2Box



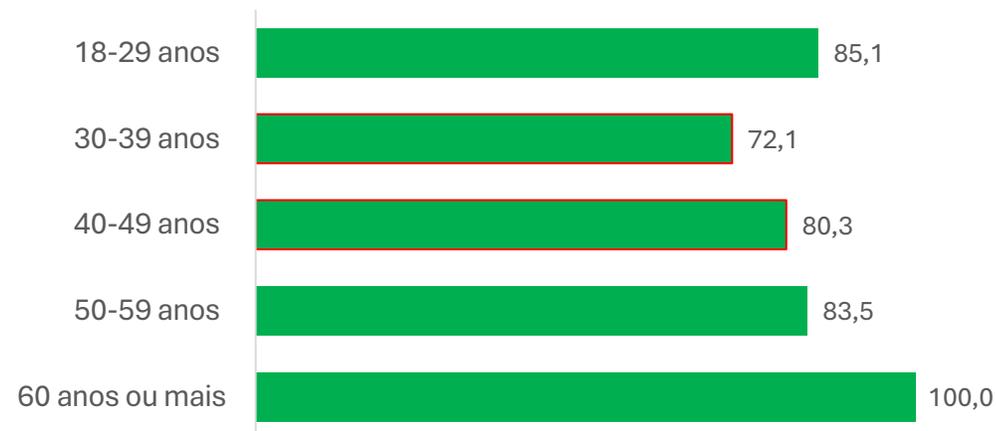
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	29	9,7	1,7	2,8	90%	6,9	12,5
Bom	85	28,3	2,6	4,3	90%	24,0	32,6
Regular	18	6,0	1,4	2,3	90%	3,7	8,3
Ruim	6	2,0	0,8	1,3	90%	0,7	3,3
Muito Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	0,0	1,5
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	116	38,6	2,8	4,6	90%	34,0	43,2
Não sei/ não me lembro	44	14,7	2,0	3,4	90%	11,3	18,1
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



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

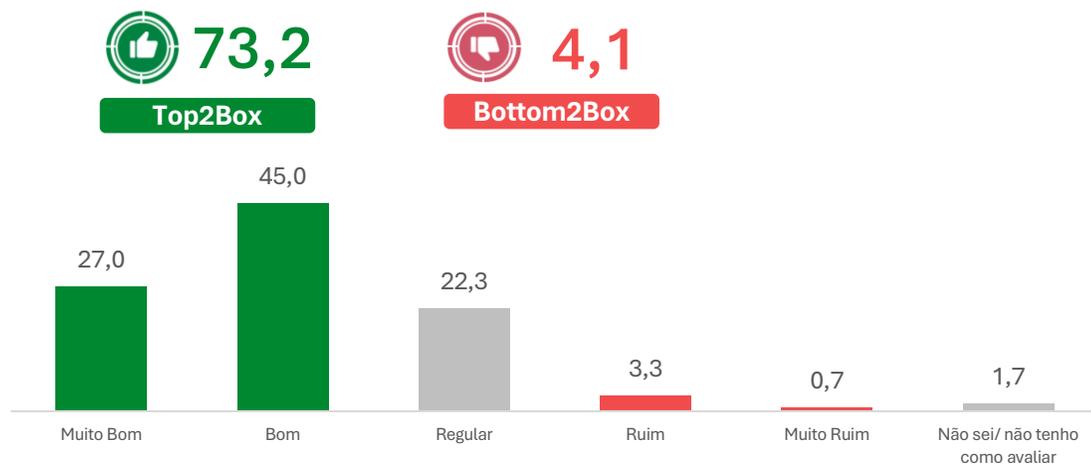
# Avaliação Geral

Resultados



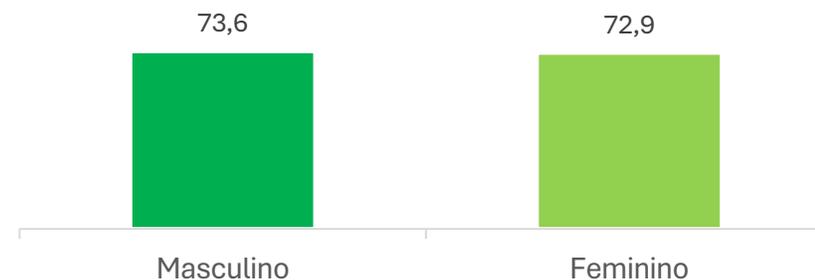
# Avaliação do Plano de Saúde

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

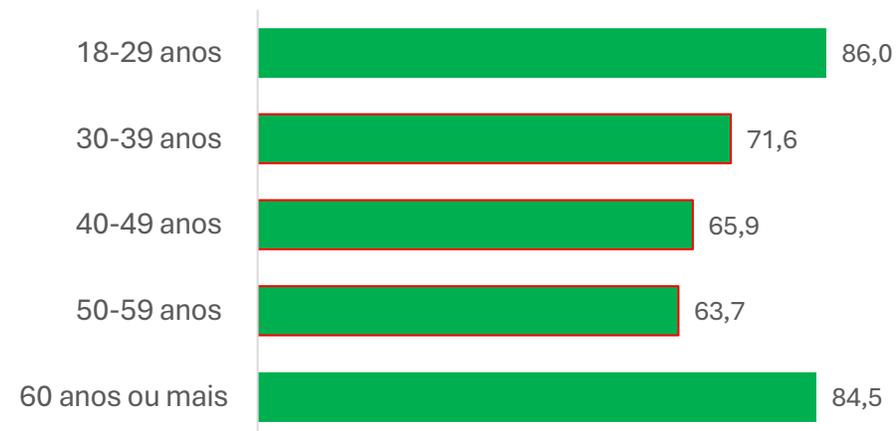


Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	81	27,0	2,6	4,2	90%	22,8	31,2
Bom	135	45,0	2,9	4,7	90%	40,3	49,7
Regular	67	22,3	2,4	4,0	90%	18,3	26,3
Ruim	10	3,3	1,0	1,7	90%	1,6	5,0
Muito Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	0,0	1,5
Não sei/ não tenho como avaliar	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Total	300	100,0					

## Top2Box | Gênero



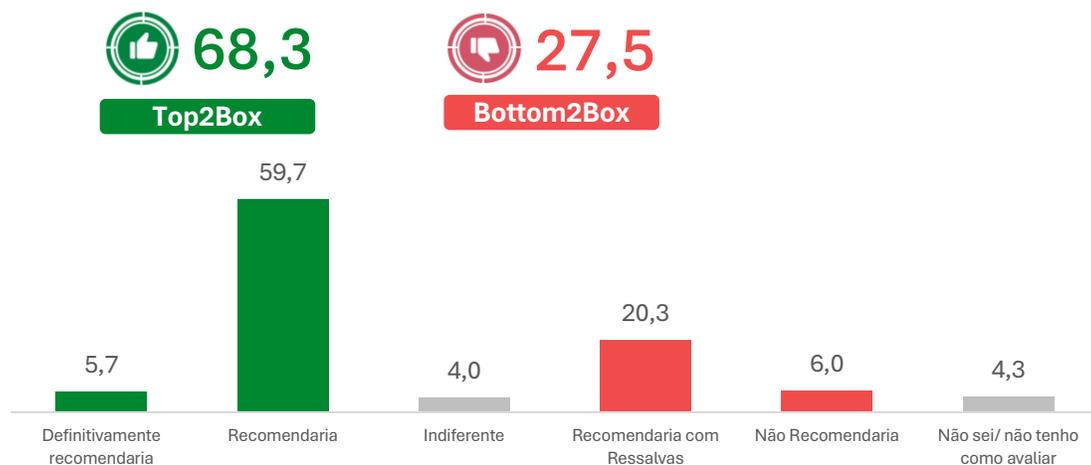
## Top2Box | Idade



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

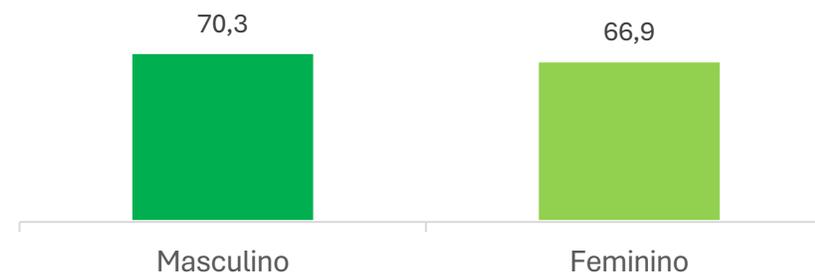
# Recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares

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



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Recomendaria	179	59,7	2,8	4,7	90%	55,0	64,4
Indiferente	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Recomendaria com Ressalvas	61	20,3	2,3	3,8	90%	16,5	24,1
Não Recomendaria	18	6,0	1,4	2,3	90%	3,7	8,3
Não sei/ não tenho como avaliar	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>					

## Top2Box | Gênero



## Top2Box | Idade



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

# Conclusões

# Conclusões

Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos cinco indicadores com o T2B acima de 70,0%, com destaque para o *atendimento de atenção imediata* (T2B 85,3%).

Os indicadores com menor avaliação positiva estão relacionados ao atendimento, comunicação e informação. Sendo a *facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços* o menor deles (T2B 56,8%).

Portanto, os resultados demonstram que os serviços prestados são em geral bem avaliados, mas o relacionamento com cliente apresenta oportunidades de melhoria. O que colaboraria no aumento do número de clientes que recomendariam o plano de saúde.

## Pontos de Excelência

- Cuidados de saúde por meio do plano de saúde quando necessitou | T2B 80,0%
- Atendimento de atenção imediata | T2B 85,3%
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos | T2B 81,4%

## Pontos de Qualidade

- Atenção em saúde recebida | T2B 76,8%
- Avaliação geral do plano de saúde | T2B 73,2%

## Pontos de Aperfeiçoamento

- Comunicação sobre exames preventivos | 74,0% não recebeu comunicação
- Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços | T2B 56,8%
- Atendimento | T2B 69,4%
- Recomendaria o plano de saúde | T2B 68,3%

# INSTITUTOPHD

Muito obrigado!



+55 19 3325.8428



[contato@institutophd.com.br](mailto:contato@institutophd.com.br)



[institutophd.com.br](http://institutophd.com.br)



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