

**PESQUISA DE
SATISFAÇÃO**

2025

Resultados



**FISCO
SAÚDE em Ação!**

**FISCO
Saúde**

ANS 41.766-1



Entre os dias 20 e 31 de janeiro, 253 usuários do Fisco Saúde compuseram a base amostral dos que responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pela COLECTTA CONSULTORIA EM ESTATÍSTICA E DADOS, como parte dos projetos em curso para incremento do IDSS (Índice de Desenvolvimento em Saúde Suplementar) do FISCO SAÚDE.

O IDSS é o indicador calculado anualmente pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) que funciona como um “ranking” entre as entidades submetidas à sua fiscalização e controle.

Os dez quesitos iniciais da pesquisa, bem como as principais diretrizes para a sua realização, são determinados pela própria ANS, visto que é necessária a ratificação da Agência para que o plano credencie-se a pontuar.

Além deles, a operadora pode fazer quesitos adicionais, sendo que o Fisco Saúde tem adicionado 3 perguntas às obrigatórias. Veja a seguir os resultados da pesquisa, cuja margem de erro foi de 5%.

A - ATENÇÃO À SAÚDE

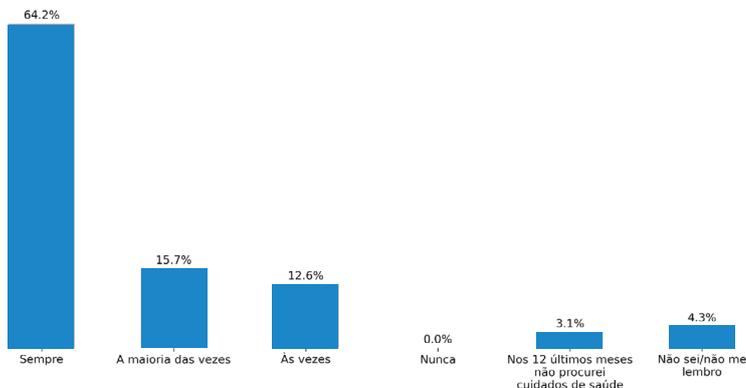
A - ATENÇÃO À SAÚDE

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 de saúde quando necessitou?

Altíssimo índice 86.4% ¹ acumulado em sempre/a maioria das vezes quando necessitou de atenção imediata.

Em contrapartida Baixíssimo índice 13.6% ¹ acumulado nunca/às vezes quando necessitou de atenção imediata.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.



Descrição	Erro	I.C 90%	
		L.I	L.S
Sempre	3.1%	59.1%	69.3%
A maioria das vezes	2.4%	11.8%	19.6%
Às vezes	2.2%	9.0%	16.2%
Nunca	0%	0%	0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	1.1%	1.3%	4.9%
Não sei/não me lembro	1.3%	2.2%	6.4%

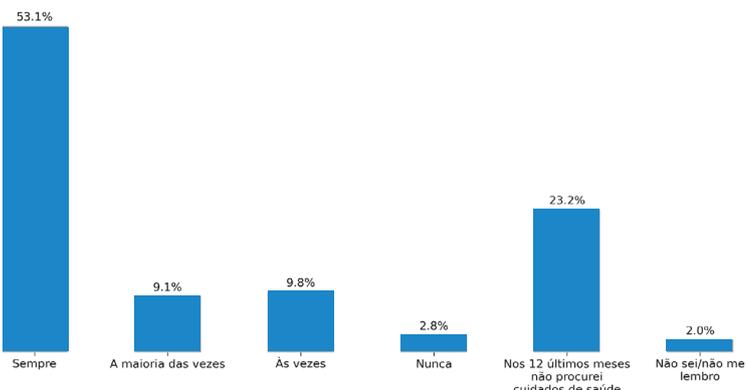
A - ATENÇÃO À SAÚDE

2. 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?

Altíssimo índice 83.2% ¹ acumulado em sempre/a maioria das vezes quando necessitou de atenção imediata.

Em contrapartida Baixíssimo índice 16.9% ¹ acumulado nunca/às vezes quando necessitou de atenção imediata.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.



Descrição	Erro	I.C 90%	
		L.I	L.S
Sempre	3.6%	47.2%	59.0%
A maioria das vezes	2.1%	5.6%	12.6%
Às vezes	2.2%	6.2%	13.4%
Nunca	1.2%	0.8%	4.8%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3.1%	18.1%	28.3%
Não sei/não me lembro	1.0%	0.4%	3.6%

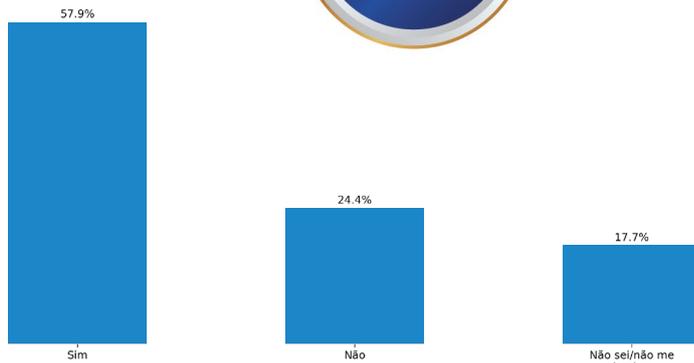


A - ATENÇÃO À SAÚDE

3. 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?

70.3% dos beneficiários receberam algum tipo de comunicação.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não sei/não lembro".



Descrição	Erro	I.C 90%	
		L.I	L.S
Sim	3.4%	52.3%	63.5%
Não	3.0%	19.5%	29.3%
Não sei/não me lembro	2.6%	13.4%	22.0%

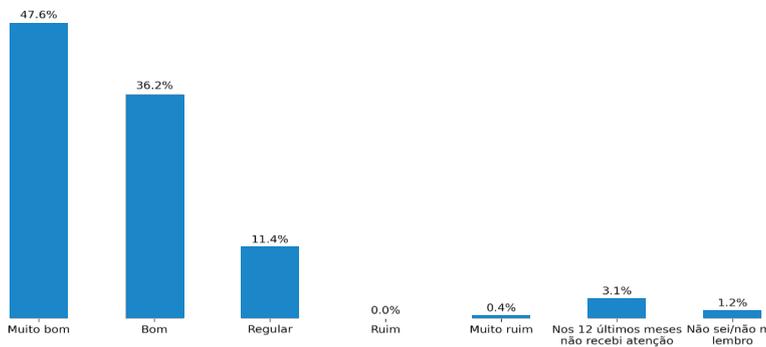
A - ATENÇÃO À SAÚDE

4. 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)?

Altíssimo índice 87.7%¹ acumulado em Muito bom/Bom na avaliação para toda atenção em saúde.

Em contrapartida Baixíssimo índice 0.4%¹ acumulado em Muito Ruim/Ruim na avaliação para toda atenção em saúde.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde" e "Não sei/não lembro".



Descrição	Erro	I.C 90%	
		L.I	L.S
Muito bom	3.2%	42.3%	52.9%
Bom	3.1%	31.1%	41.3%
Regular	2.0%	8.1%	14.7%
Ruim	0%	0%	0%
Muito ruim	0.4%	0.0%	1.1%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	1.1%	1.3%	4.9%
Não sei/não me lembro	0.7%	0.0%	2.4%

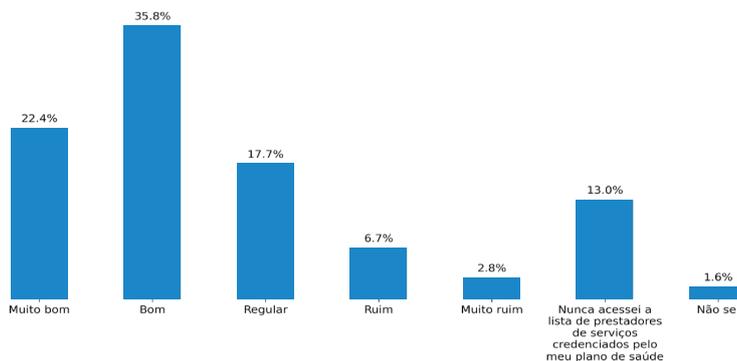
A - ATENÇÃO À SAÚDE

5. 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)?

Alto índice 67.0%¹ acumulado em Muito bom/Bom na avaliação de facilidade de acesso a rede credenciada.

Em contrapartida Baixíssimo índice 10.9%¹ acumulado em Muito Ruim/Ruim na avaliação de facilidade de acesso a rede credenciada.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde" e "Não sei".



Descrição	Erro	I.C 90%	
		L.I	L.S
Muito bom	2.8%	17.8%	27.0%
Bom	3.3%	30.4%	41.2%
Regular	2.6%	13.4%	22.0%
Ruim	1.7%	3.9%	9.5%
Muito ruim	1.1%	1.0%	4.6%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	2.3%	9.2%	16.8%
Não sei	0.8%	0.1%	3.1%



B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

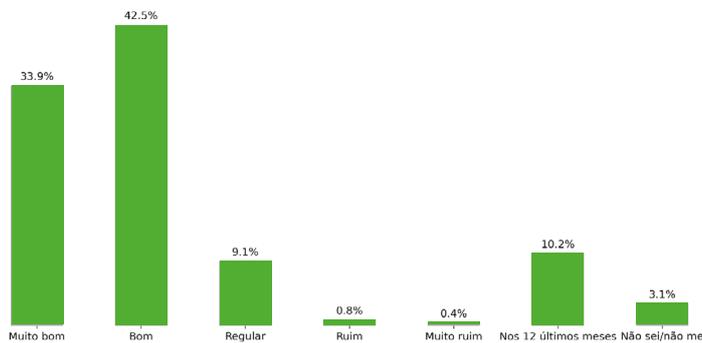
B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. 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?

Altíssimo índice 88.2%¹ em Muito bom/bom para acesso às informações nos canais.

Em contrapartida Baixíssimo índice 1.4%¹ em Muito Ruim/ruim para acesso às informações nos canais.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I	L.S
Muito bom	3.2%	28.6%	39.2%
Bom	3.3%	37.1%	47.8%
Regular	1.9%	6.0%	12.2%
Ruim	0.6%	0.0%	1.8%
Muito ruim	0.4%	0.0%	1.1%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde	2.0%	8.9%	13.5%
Não sei/não me lembro	1.2%	1.1%	5.1%

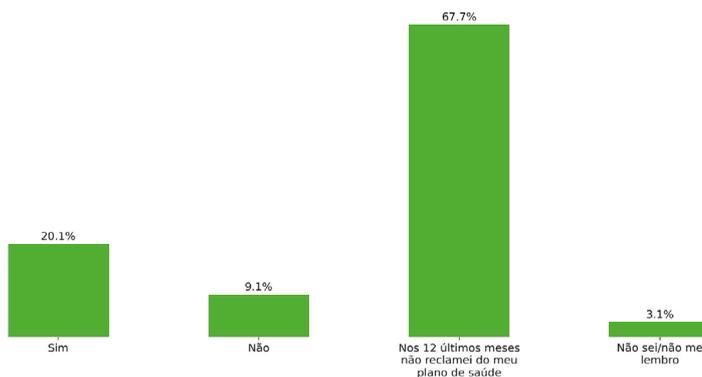
B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

7. 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?

Alto índice 68.9%¹ dos beneficiários disseram que Sim na avaliação para resolução de abertura de demandas.

Em contrapartida Baixo índice 31.1%¹ dos beneficiários disseram que Não na avaliação para resolução de abertura de demandas.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I	L.S
Sim	4.7%	12.4%	27.8%
Não	3.3%	3.7%	14.5%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde	5.0%	59.5%	75.9%
Não sei/não me lembro	2.0%	0.0%	6.4%

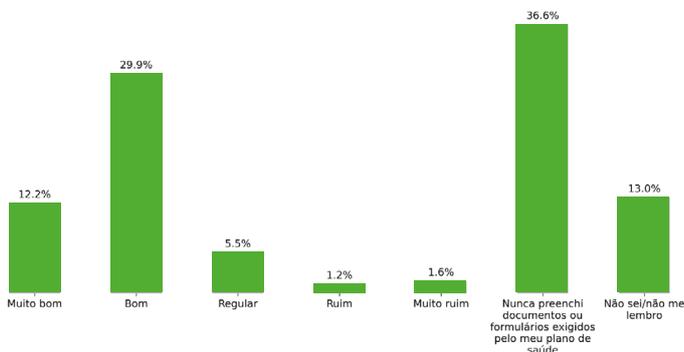
B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

8. 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?

Altíssimo índice 83.6%¹ em Muito bom/bom para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

Em contrapartida Baixíssimo índice 5.4%¹ em Muito Ruim/ruim para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I	L.S
Muito bom	2.9%	7.4%	17.0%
Bom	4.0%	23.3%	36.5%
Regular	2.0%	2.2%	8.8%
Ruim	1.0%	0.0%	2.8%
Muito ruim	1.1%	0.0%	3.4%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	4.3%	29.5%	43.7%
Não sei/não me lembro	3.0%	8.1%	17.9%



C - AVALIAÇÃO GERAL

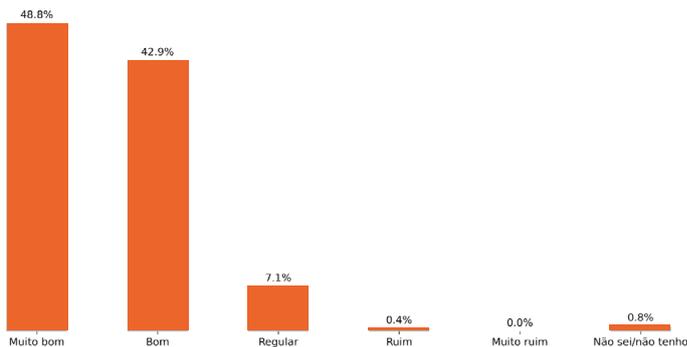
C - AVALIAÇÃO GERAL

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

Altíssimo índice 92.5%¹ Muito bom/bom para avaliar a qualidade geral.

Em contrapartida Baixíssimo índice 0.4%¹ Muito Ruim/ruim para avaliar a qualidade geral.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não sei/não tenho como avaliar".



Descrição	Erro	I.C 90%	
		LI	LS
Muito bom	3.1%	43.7%	53.9%
Bom	3.1%	37.8%	48.0%
Regular	1.6%	4.5%	9.7%
Ruim	0.4%	0.0%	1.1%
Muito ruim	0%	0%	0%
Não sei/não tenho como avaliar	0.6%	0.0%	1.8%

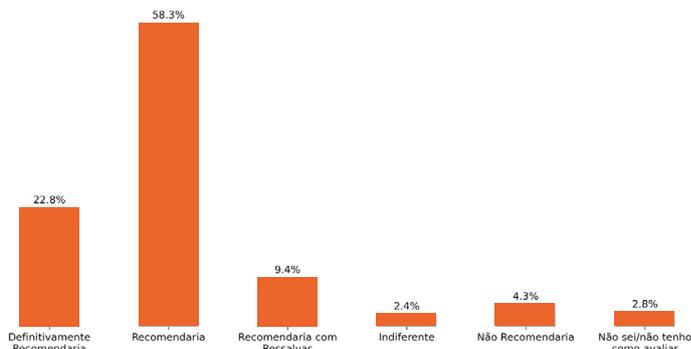
C - AVALIAÇÃO GERAL

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

Altíssimo índice 83.4%¹ em Definitivamente Recomendaria/Recomendaria o plano aos familiares ou amigos.

Em contrapartida Baixíssimo índice 6.9%¹ em Não Recomendaria/indiferente o plano aos familiares ou amigos.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não sei/não tenho como avaliar".



Descrição	Erro	I.C 90%	
		LI	LS
Definitivamente recomendaria	2.7%	18.4%	27.2%
Recomendaria	3.1%	53.2%	63.4%
Recomendaria com ressalvas	1.9%	6.3%	12.5%
Indiferente	1.0%	0.8%	4.0%
Não recomendaria	1.3%	2.2%	6.4%
Não sei/não tenho como avaliar	1.0%	1.2%	4.4%

D - QUESTÕES EXTRAS

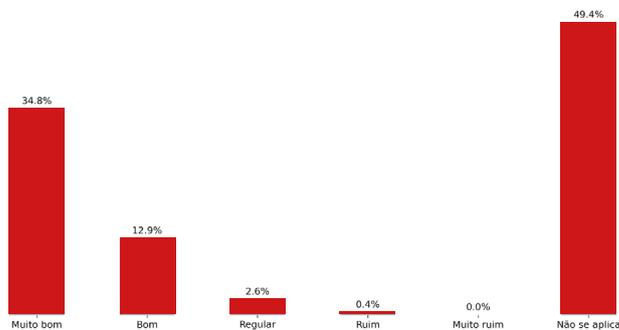
D - QUESTÕES EXTRAS

11. Nos últimos 12 meses, como você avalia os atendimentos recebidos nos consultórios próprios do Fisco Saúde localizados na Sede do Sindifisco?

Altíssimo índice 94.0%¹ acumulado em Muito bom/Bom na avaliação para os atendimentos recebidos.

Em contrapartida Baixíssimo índice 0.8%¹ acumulado em Muito Ruim/Ruim na avaliação para os atendimentos recebidos.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não se aplica".



Descrição	Erro	I.C 90%	
		LI	LS
Muito bom	4.4%	27.8%	42.0%
Bom	3.1%	7.8%	18.0%
Regular	1.5%	0.1%	5.1%
Ruim	0.8%	0.0%	1.4%
Muito Ruim	0%	0%	0%
Não se Aplica	4.6%	41.8%	57.0%

Resultados

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2025



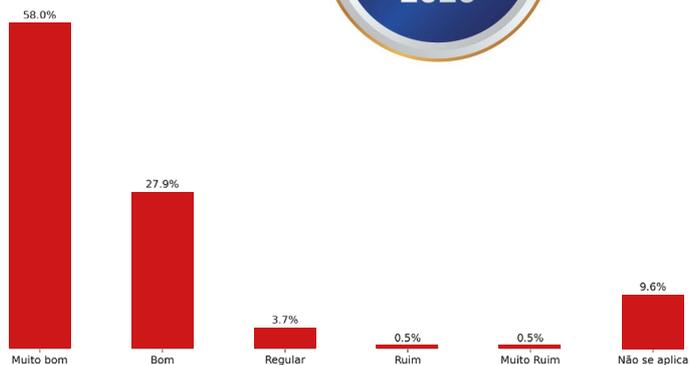
D - QUESTÕES EXTRAS

12. Nos últimos 12 meses, como você avalia os atendimentos prestados pelos funcionários do Fisco Saúde em geral?

Altíssimo índice 94.9%¹ acumulado em Muito bom/Bom na avaliação para os atendimentos.

Em contrapartida Baixíssimo índice 1.0%¹ acumulado em Muito Ruim/Ruim na avaliação para os atendimentos.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não se aplica".



Descrição	Erro	IC 90%	
		L.I	L.S
Muito bom	3.5%	52.2%	63.8%
Bom	3.2%	22.6%	33.2%
Regular	1.3%	1.8%	5.8%
Ruim	0.5%	0.0%	1.3%
Muito Ruim	0.8%	0.0%	1.3%
Não se Aplica	2.1%	6.1%	13.1%

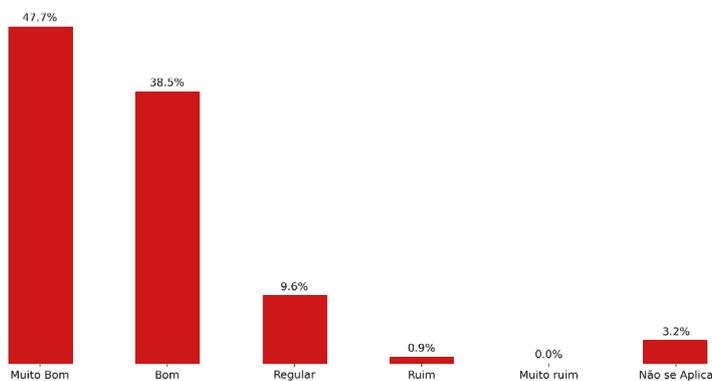
D - QUESTÕES EXTRAS

13. Nos últimos 12 meses, qual seu grau de satisfação com as comunicações do Fisco Saúde?

Altíssimo índice 89.1%¹ acumulado em Muito bom/Bom na avaliação para satisfação com as comunicações.

Em contrapartida Baixíssimo índice 0.9%¹ acumulado em Muito Ruim/Ruim na avaliação para satisfação com as comunicações.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não se aplica".



Descrição	Erro	IC 90%	
		L.I	L.S
Muito bom	3.4%	42.1%	53.3%
Bom	3.3%	33.1%	43.9%
Regular	2.0%	6.3%	12.6%
Ruim	0.7%	0.0%	2.1%
Muito Ruim	0%	0%	0%
Não se Aplica	1.2%	1.2%	5.2%