



**Pesquisa de  
Satisfação dos  
Beneficiários**

**2026**

# Índice

**3** Introdução

**5** Dados técnicos da pesquisa

**8** Realização da pesquisa

**9** Resultados da pesquisa

**10** Perfil da amostra

**12** Atenção à saúde

**23** Canais de atendimento

**30** Avaliação geral

**35** Conclusão

# Introdução

A Operadora **DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA**, registro na ANS nº **34968-2**, realizou Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), que tem por finalidade aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde.

A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa científica, que com base na coleta de dados, permite que os resultados sejam quantificados, a partir de linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, relações entre variáveis e outras aplicações.

**Objetivos da Pesquisa**



Avaliar a satisfação de seus beneficiários com relação a qualidade dos serviços de assistência à saúde oferecidos pelo seu plano de saúde.

**Público Alvo da Pesquisa**



Beneficiários com idade superior à 18 anos, tendo como data de corte 31/12/2025.

**Responsável Técnico**



Ana Cândida Castro Belomo  
CONRE-4 nº 10.781

**Auditoria Independente**



FJB GESTÃO ESTRATÉGICA E AUDITORIA – F.J. BORTOLETTO - ME  
CNPJ nº 28.857.115/0001-16  
Auditor: FERNANDO JORGE BORTOLETTO

# Dados técnicos

## 1 Universo amostral

Número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2025 era 145.283. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 109.956 cadastros.

## 2 Tipo de amostra

Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos Gênero, Faixa Etária e Estado.

## 3 Descrição da população amostrada

Beneficiários da Operadora DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA, maiores de 18 anos.

Tamanho da amostra

# 384

beneficiários



# Dados técnicos

## Descrição de procedimentos para tratamento dos erros não amostrais

Motivo de erro	Tratamento
Não resposta/Recusa/Erros durante a coleta de dados	Será desconsiderado da entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada
Mudanças de telefone, não atendeu ou inexistente	O sistema sorteia outro beneficiário a ser entrevistado
Ausências/Impossibilidades momentâneas	Será desconsiderado da entrevista, recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para que pelo mesmo sorteio aleatório tenha a chance de ser sorteado posteriormente

**Conforme descrito na Nota Técnica, pode-se presumir a inexistência de Erros não Amostrais**

# Dados técnicos

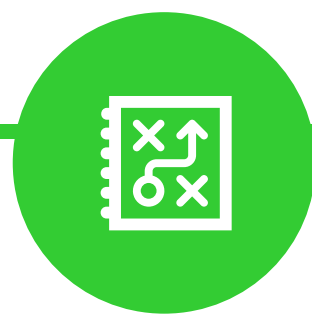
## Forma de coleta

A coleta dos dados foi realizada através de Robôs automatizados (ChatBot), envio de link através de e-mail e WhatsApp pelo Forms, conforme descrito em Nota Técnica.

## Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta

- Treinamentos individuais dos pesquisadores internos para a condução da pesquisa de forma imparcial, com a disponibilização de roteiro de pesquisa, de abordagem e conclusão;
- Acompanhamento, no mínimo diário, da execução e quantidade das pesquisas realizadas;
- Correções e orientações executadas de forma imediata a identificação de não conformidades;
- Orientações iniciais aos entrevistados quanto à identificação de participação Fraudulenta e/ou Desatenta

# Período da pesquisa



## PLANEJAMENTO

Início em 19/01/2026

Final em 21/01/2026



## ENTREVISTAS

Início em 26/01/2026

Final em 09/03/2026



## RELATÓRIO

Início em 10/03/2026

Final em 12/03/2026

# Resultados

**Taxa de Resposta: 0,441%**

Foram contatadas **87.158** pessoas para obtenção do volume amostral desejado.

Classificação dos respondentes	
Status	Beneficiários contatados
Questionário Concluído	384
O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	1.017
Pesquisa incompleta	411
Não foi possível localizar o beneficiário	85.110
Outros	236

Foram realizadas, no máximo, 3 envios de mensagens para o mesmo beneficiário, após isso, caso não tenha sido possível o contato, era excluído da listagem e considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário.”

<b>384</b> Entrevistados	Erro Amostral	
	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95,0%	5,0%
<b>Erros não amostrais:</b> Não foram observados erros não amostrais, que necessitassem de adequações.		

**Erros não amostrais:** Não foram observados erros não amostrais, que necessitassem de adequações.

Não foram encontradas inconsistências ou falhas na base enviada pela Operadora, no que diz respeito ao cadastro de beneficiários.

O contato com os beneficiários foi através de Robôs automatizados (ChatBot), envio de link através de e-mail e WhatsApp pelo Forms, não havendo necessidade de ações extras para obtenção da quantidade de amostra necessária.

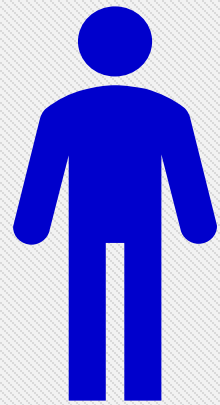


**CTS**  
Consultoria e Serviços

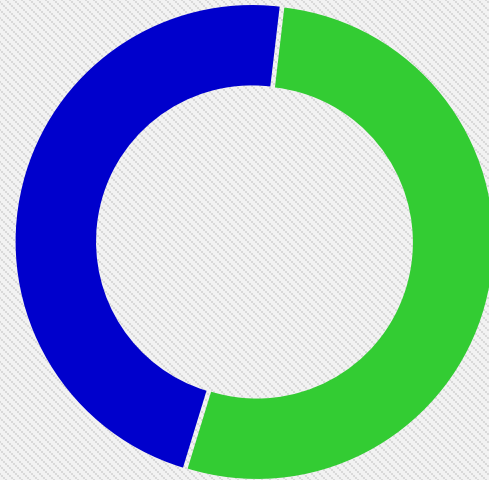
# Perfil da amostra

# Perfil da amostra

## Gênero

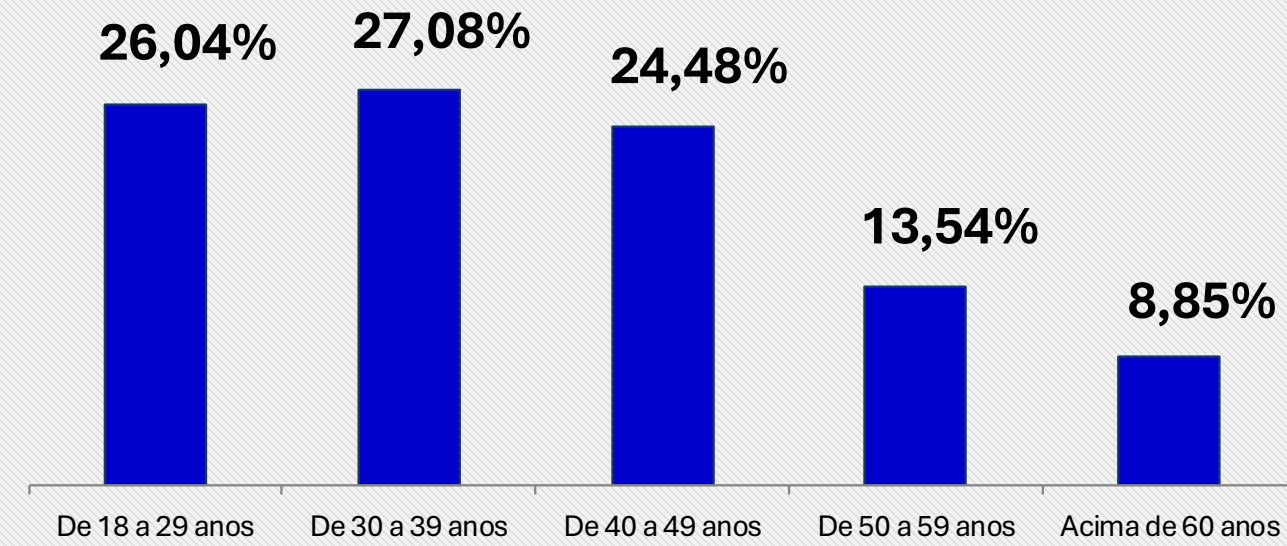


181; 47,14%

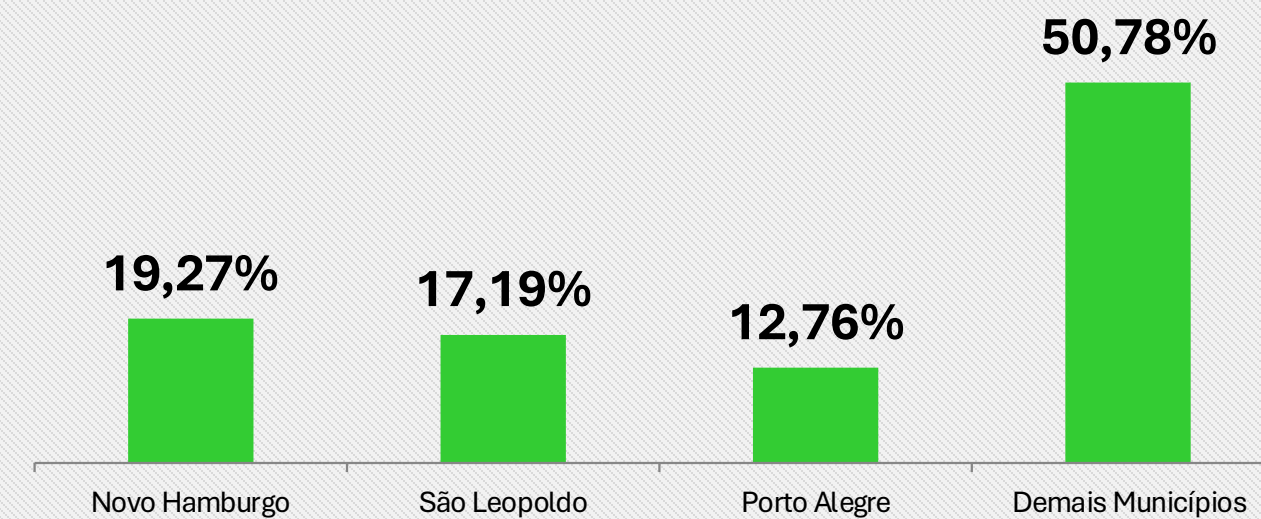


203; 52,86%

## Faixa Etária



## Município



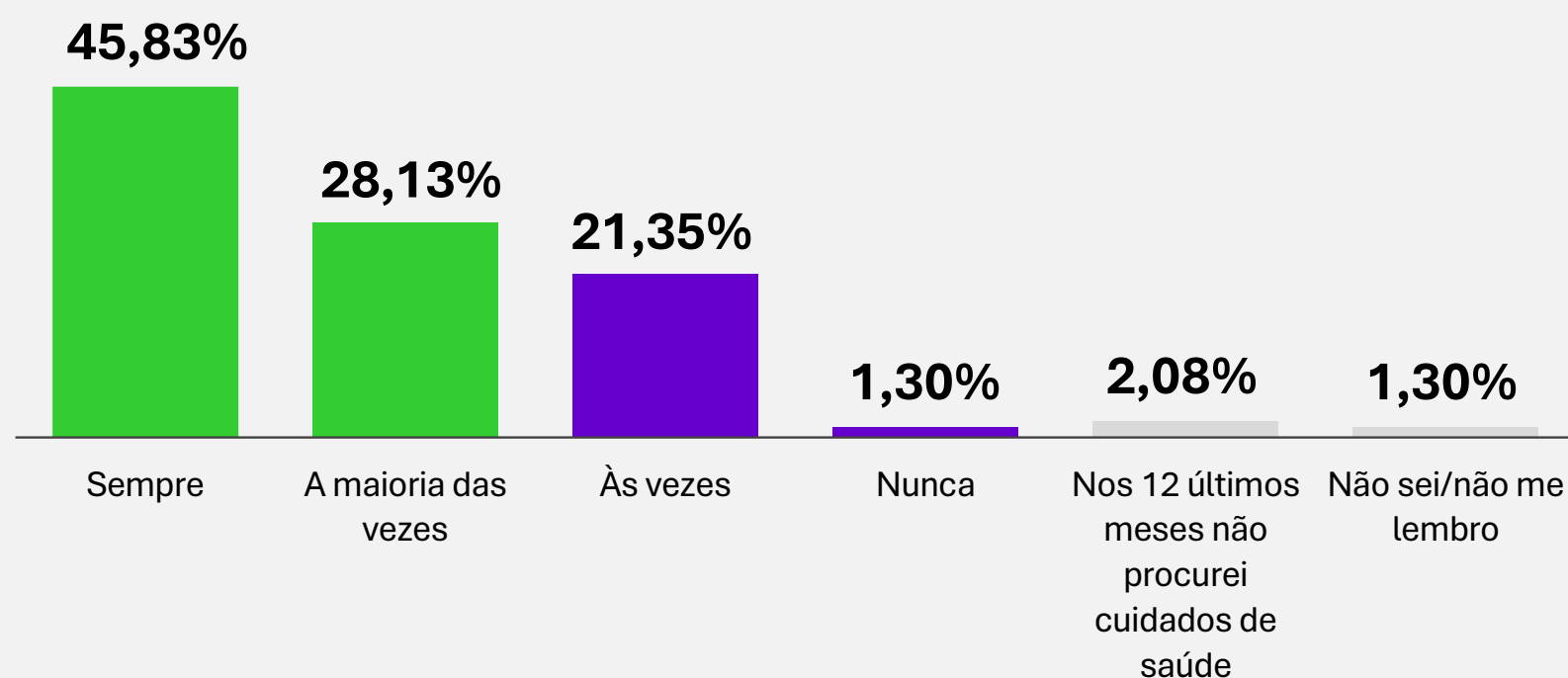


**CTS**  
Consultoria e Serviços

# Atenção à saúde

# 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?



**73,96%** dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



76,55%

Top2Box\*



23,45%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 371 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
79,38%	74,51%	77,78%	72,55%	77,42%
97	102	90	51	31

## Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
75,00%	77,97%	79,59%	75,92%
72	59	49	191

## Gênero

Masculino	Feminino
75,72%	77,27%
173	198

# Atenção à saúde

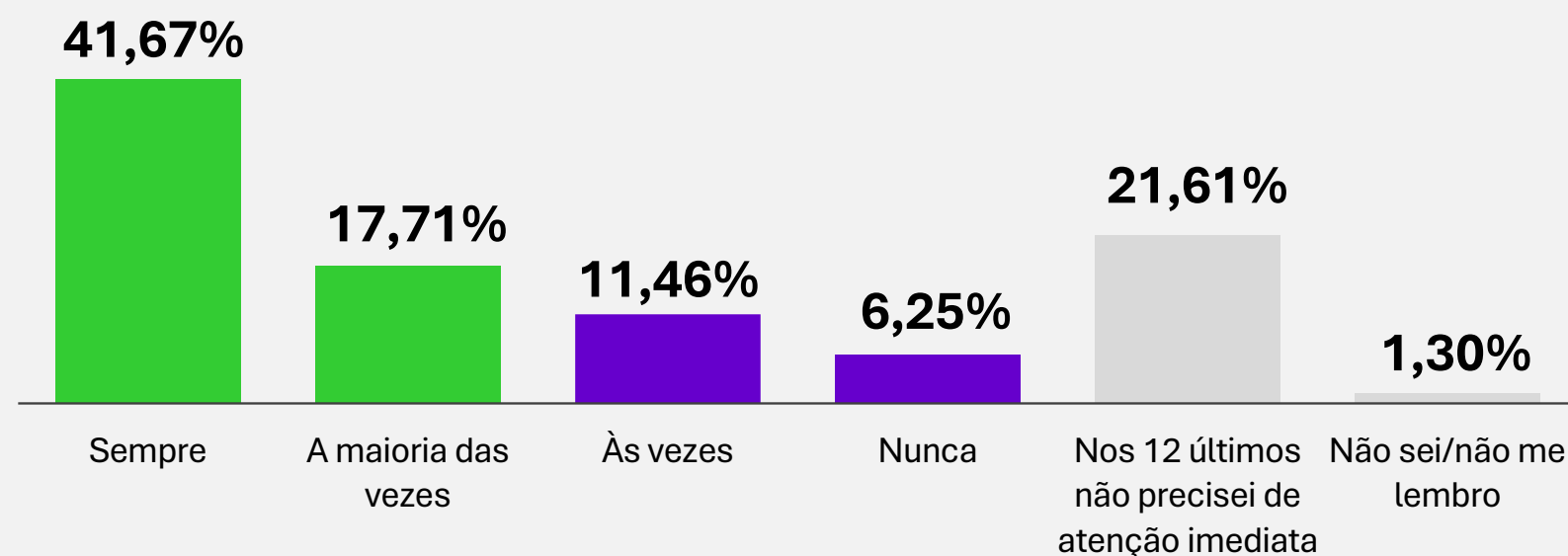
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter **cuidados de saúde** (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	176	45,83%	2,54%	4,98%	5,00%	40,85%	50,82%
A maioria das vezes	108	28,13%	2,29%	4,50%	5,00%	23,63%	32,62%
Às vezes	82	21,35%	2,09%	4,10%	5,00%	17,26%	25,45%
Nunca	5	1,30%	0,58%	1,13%	5,00%	0,17%	2,44%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	8	2,08%	0,73%	1,43%	5,00%	0,65%	3,51%
Não sei/não me lembro	5	1,30%	0,58%	1,13%	5,00%	0,17%	2,44%
	<b>384</b>	<b>100,00%</b>					



# 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?



Aproximadamente **22%** dos beneficiários entrevistados afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



77,03%

Top2Box\*



22,97%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 296 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

### Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
79,17%	75,58%	70,13%	85,29%	85,19%
72	86	77	34	27

### Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
75,44%	82,35%	69,05%	78,08%
57	51	42	146

### Gênero

Masculino	Feminino
73,19%	80,38%
138	158



## Atenção à saúde

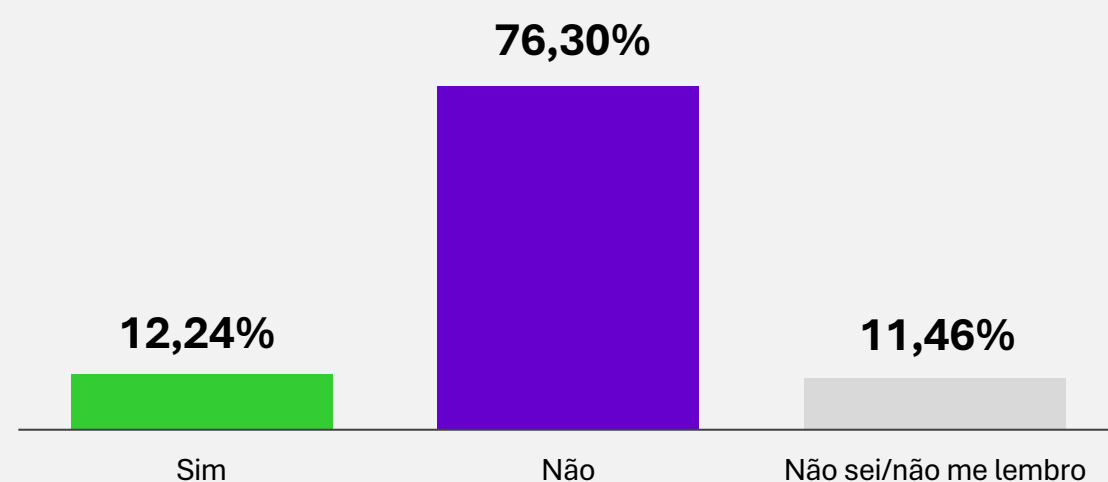
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de **atenção imediata atendimentos de urgência ou emergência**, com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	160	41,67%	2,52%	4,93%	5,00%	36,74%	46,60%
A maioria das vezes	68	17,71%	1,95%	3,82%	5,00%	13,89%	21,53%
Às vezes	44	11,46%	1,63%	3,19%	5,00%	8,27%	14,64%
Nunca	24	6,25%	1,24%	2,42%	5,00%	3,83%	8,67%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	83	21,61%	2,10%	4,12%	5,00%	17,50%	25,73%
Não sei/não me lembro	5	1,30%	0,58%	1,13%	5,00%	0,17%	2,44%
	384	100,00%					



## 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?



**76,30%** dos entrevistados não receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.

### Recebeu por Perfil

Considerando os 340 Beneficiários que souberam avaliar

#### Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
9,30%	15,91%	13,48%	13,33%	21,88%
86	88	89	45	32

#### Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
10,77%	13,33%	16,28%	14,53%
65	60	43	172

#### Gênero

Masculino	Feminino
15,58%	12,37%
154	186

## Atenção à saúde

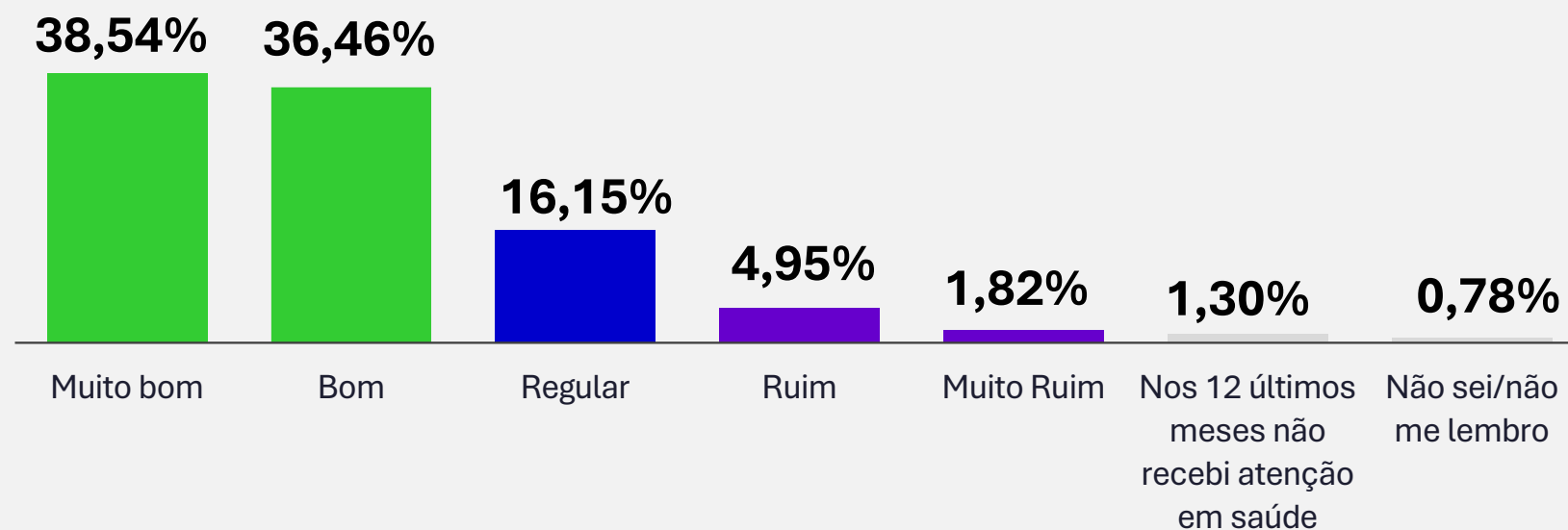
3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de **comunicação** de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva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

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	47	12,24%	1,67%	3,28%	5,00%	8,96%	15,52%
Não	293	76,30%	2,17%	4,25%	5,00%	72,05%	80,56%
Não sei/não me lembro	44	11,46%	1,63%	3,19%	5,00%	8,27%	14,64%
	384	100,00%					



# 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)?



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **75,00%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



76,60%

Top2Box\*



6,91%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 376 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

### Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
75,51%	73,53%	71,11%	84,62%	91,18%
98	102	90	52	34

### Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
82,19%	72,31%	72,34%	76,96%
73	65	47	191

### Gênero

Masculino	Feminino
80,00%	73,63%
175	201



## Atenção à saúde

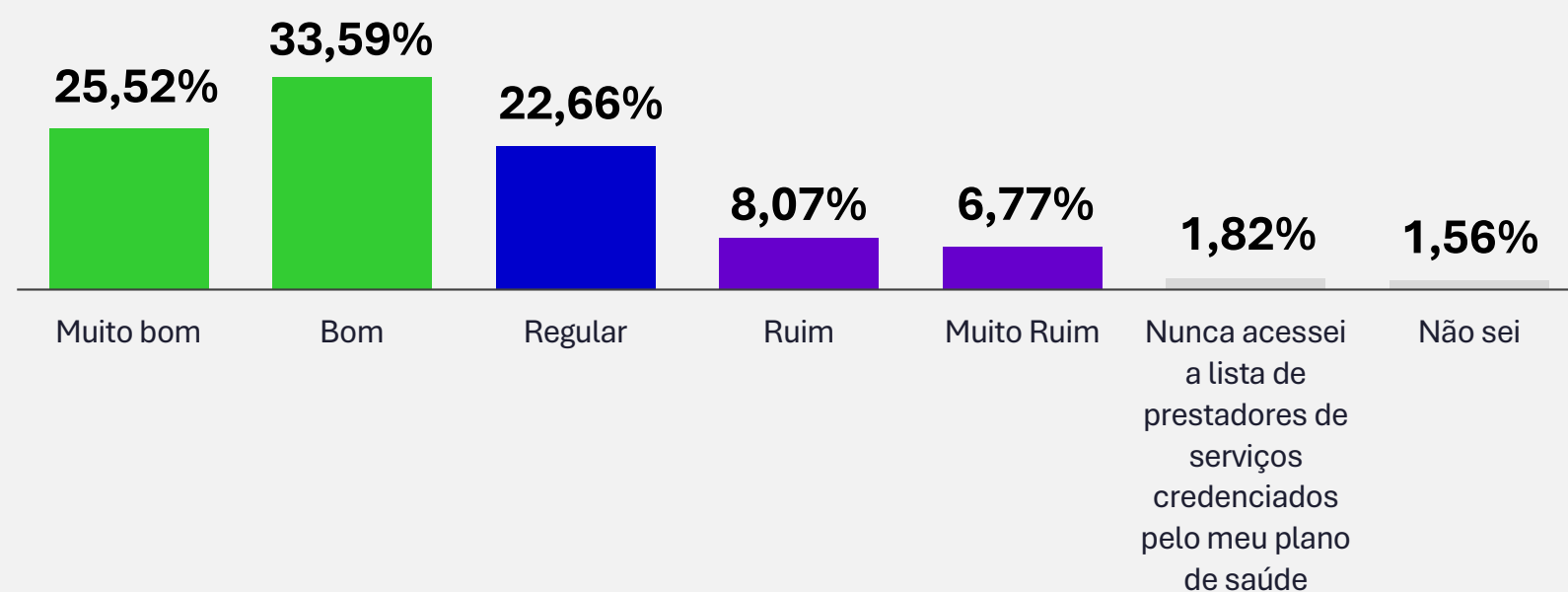
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia **toda a atenção em saúde** recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	148	38,54%	2,48%	4,87%	5,00%	33,67%	43,41%
Bom	140	36,46%	2,46%	4,81%	5,00%	31,64%	41,27%
Regular	62	16,15%	1,88%	3,68%	5,00%	12,47%	19,83%
Ruim	19	4,95%	1,11%	2,17%	5,00%	2,78%	7,12%
Muito Ruim	7	1,82%	0,68%	1,34%	5,00%	0,48%	3,16%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	5	1,30%	0,58%	1,13%	5,00%	0,17%	2,44%
Não sei/não me lembro	3	0,78%	0,45%	0,88%	5,00%	0,00%	1,66%
	384	100,00%					



# Atenção à saúde

5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso a **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 medico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



**59,11%** dos beneficiários entrevistados avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" a facilidade de acesso.



61,19%

Top2Box\*



15,36%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 371 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
60,42%	52,48%	61,96%	68,63%	77,42%
96	101	92	51	31

## Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
68,06%	59,38%	50,00%	62,03%
72	64	48	187

## Gênero

Masculino	Feminino
60,47%	61,81%
172	199



## Atenção à saúde

5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso a **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 medico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	98	25,52%	2,22%	4,36%	5,00%	21,16%	29,88%
Bom	129	33,59%	2,41%	4,72%	5,00%	28,87%	38,32%
Regular	87	22,66%	2,14%	4,19%	5,00%	18,47%	26,84%
Ruim	31	8,07%	1,39%	2,72%	5,00%	5,35%	10,80%
Muito Ruim	26	6,77%	1,28%	2,51%	5,00%	4,26%	9,28%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	7	1,82%	0,68%	1,34%	5,00%	0,48%	3,16%
Não sei	6	1,56%	0,63%	1,24%	5,00%	0,32%	2,80%
	384	100,00%					



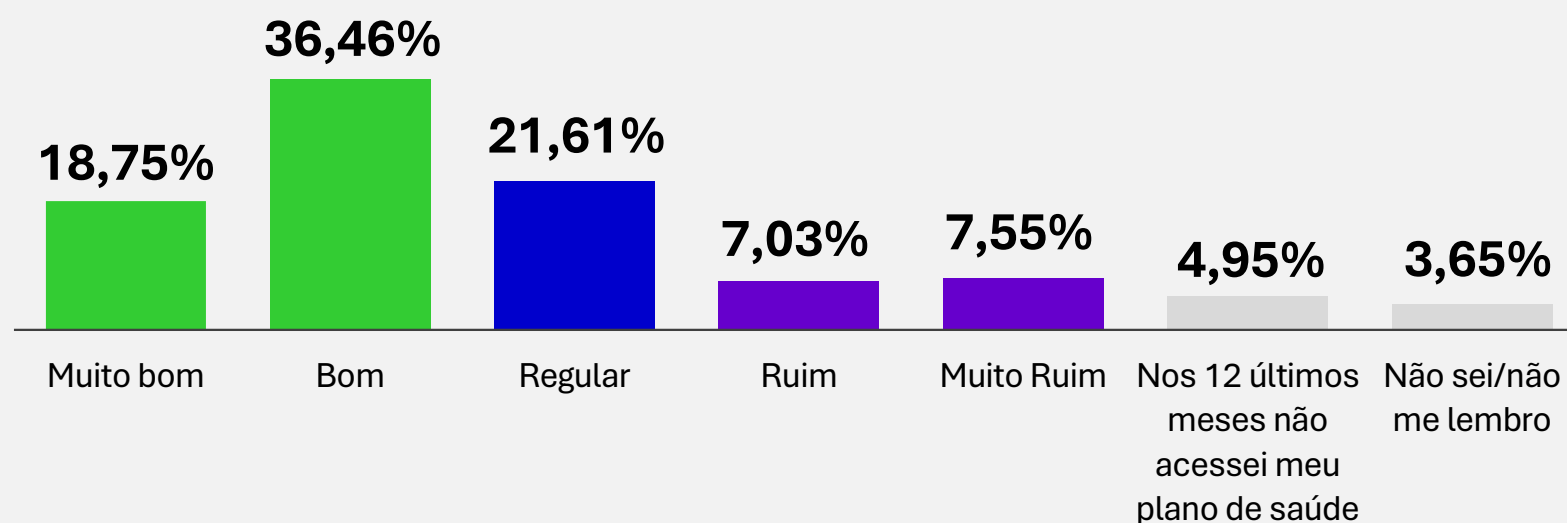
**CTS**  
Consultoria e Serviços

# Canais de atendimento



# Canais de atendimento

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, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Aproximadamente **5%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



60,40%

Top2Box\*



15,95%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 351 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

### Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
60,71%	55,32%	52,81%	70,59%	78,79%
84	94	89	51	33

### Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
71,64%	55,00%	55,32%	59,32%
67	60	47	177

### Gênero

Masculino	Feminino
59,01%	61,58%
161	190



## Canais de atendimento

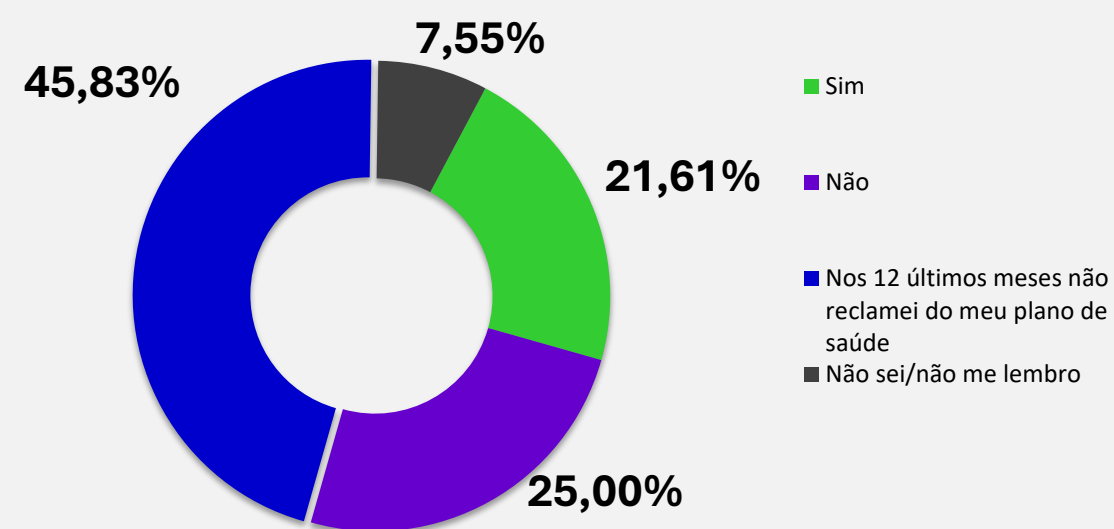
6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) **acessou seu plano de saúde** (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as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

Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: 95%	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	72	18,75%	1,99%	3,90%	5,00%	14,85%	22,65%
Bom	140	36,46%	2,46%	4,81%	5,00%	31,64%	41,27%
Regular	83	21,61%	2,10%	4,12%	5,00%	17,50%	25,73%
Ruim	27	7,03%	1,30%	2,56%	5,00%	4,47%	9,59%
Muito Ruim	29	7,55%	1,35%	2,64%	5,00%	4,91%	10,19%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	19	4,95%	1,11%	2,17%	5,00%	2,78%	7,12%
Não sei/não me lembro	14	3,65%	0,96%	1,87%	105,00%	1,77%	5,52%
	384	100,00%					



# Canais de atendimento

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?



**45,83%** dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **21,60%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

## Por Perfil

Considerando os 179 Beneficiários que souberam avaliar

### Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
39,47%	47,73%	44,44%	55,17%	50,00%
38	44	54	29	14

### Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
48,65%	34,38%	54,55%	47,73%
37	32	22	88

### Gênero

Masculino	Feminino
46,25%	46,46%
80	99



## Canais de atendimento

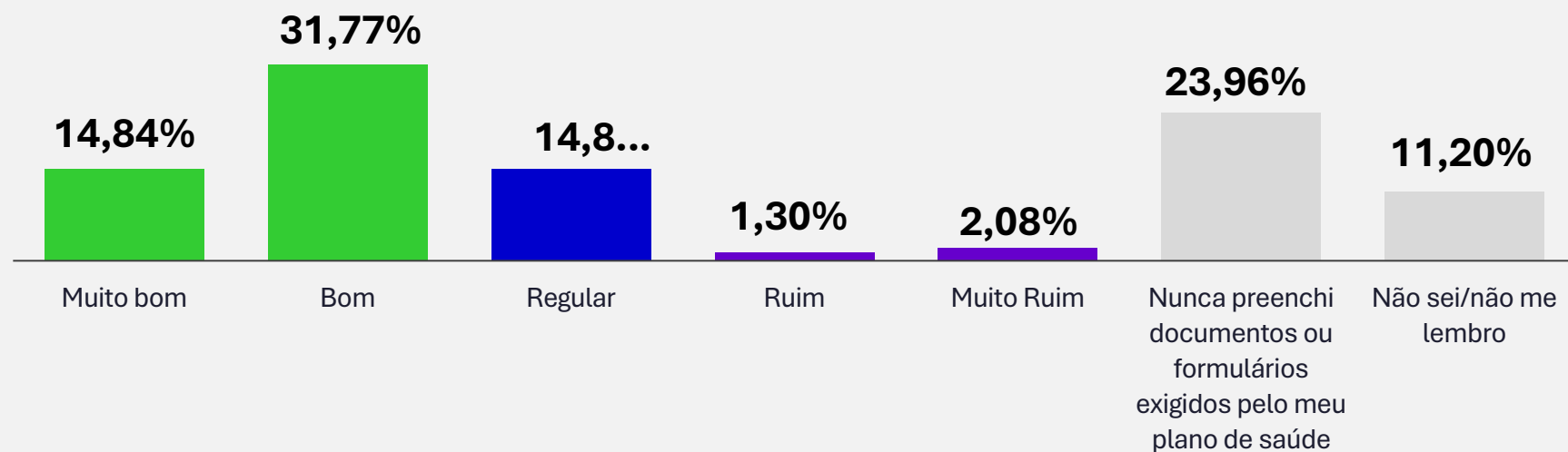
- 7) Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma **reclamação** para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	83	21,61%	2,10%	4,12%	5,00%	17,50%	25,73%
Não	96	25,00%	2,21%	4,33%	5,00%	20,67%	29,33%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	176	45,83%	2,54%	4,98%	5,00%	40,85%	50,82%
Não sei/não me lembro	29	7,55%	1,35%	2,64%	5,00%	4,91%	10,19%
	384	100,00%					



# Canais de atendimento

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?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **71,89%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



71,89%

Top2Box\*



5,22%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 249 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
67,69%	75,00%	66,15%	77,14%	85,00%
65	64	65	35	20

## Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
75,00%	71,11%	65,63%	72,50%
52	45	32	120

## Gênero

Masculino	Feminino
66,67%	76,30%
114	135



## Canais de atendimento

- 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?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	57	14,84%	1,81%	3,56%	5,00%	11,29%	18,40%
Bom	122	31,77%	2,38%	4,66%	5,00%	27,11%	36,43%
Regular	57	14,84%	1,81%	3,56%	5,00%	11,29%	18,40%
Ruim	5	1,30%	0,58%	1,13%	5,00%	0,17%	2,44%
Muito Ruim	8	2,08%	0,73%	1,43%	5,00%	0,65%	3,51%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	92	23,96%	2,18%	4,27%	5,00%	19,69%	28,23%
Não sei/não me lembro	43	11,20%	1,61%	3,15%	5,00%	8,04%	14,35%
	384	100,00%					



**CTS**  
Consultoria e Serviços

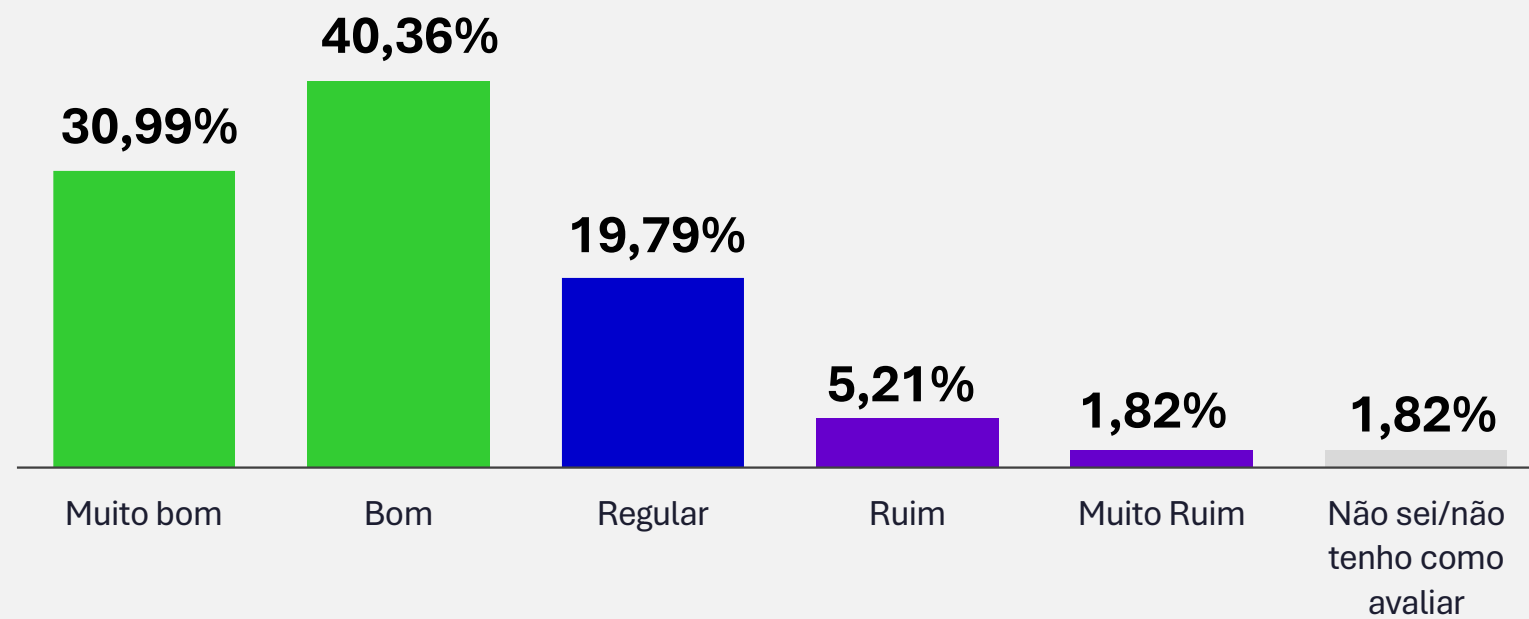
# Avaliação geral





# Avaliação geral

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



A satisfação dos beneficiários da DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA observada foi de **72,68%** dos beneficiários que souberam avaliar e responderam como "Muito bom" ou "Bom".



72,68%

Top2Box\*



7,16%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 377 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
74,49%	70,00%	64,89%	80,39%	85,29%
98	100	94	51	34

## Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
88,89%	63,08%	66,67%	71,35%
72	65	48	192

## Gênero

Masculino	Feminino
76,14%	69,65%
176	201



# Avaliação geral

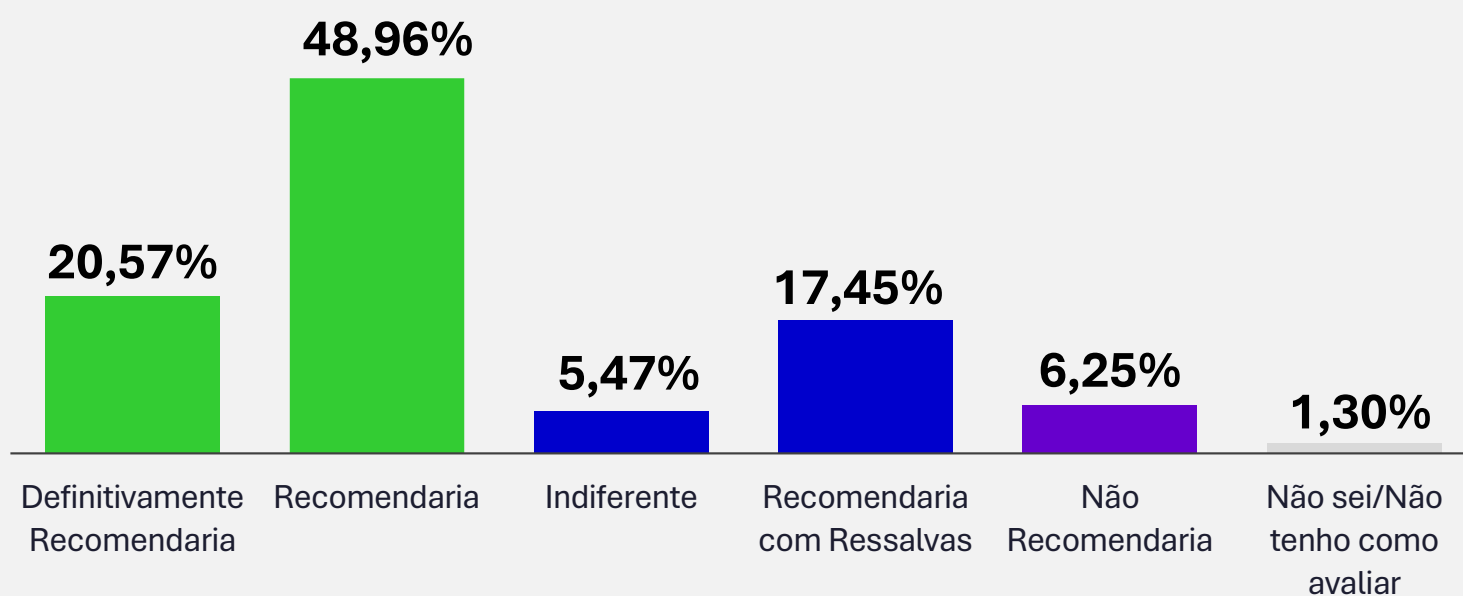
9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	119	30,99%	2,36%	4,63%	5,00%	26,36%	35,62%
Bom	155	40,36%	2,50%	4,91%	5,00%	35,46%	45,27%
Regular	76	19,79%	2,03%	3,99%	5,00%	15,81%	23,78%
Ruim	20	5,21%	1,13%	2,22%	5,00%	2,99%	7,43%
Muito Ruim	7	1,82%	0,68%	1,34%	5,00%	0,48%	3,16%
Não sei/não tenho como avaliar	7	1,82%	0,68%	1,34%	5,00%	0,48%	3,16%
	384	100,00%					



# Avaliação geral

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



Dentre os **379** beneficiários que souberam avaliar, **70,45%** Recomendariam a Operadora, **5,54%** se demonstraram Indiferentes, **17,67%** Recomendariam com Ressalva e apenas **6,33%** Não recomendariam.



70,45%

Top2Box\*



24,01%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 379 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

De 18 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	Acima de 60 anos
71,43%	66,67%	61,70%	82,35%	85,29%
98	102	94	51	34

## Município

Novo Hamburgo	São Leopoldo	Porto Alegre	Demais Municípios
82,19%	68,18%	58,33%	69,79%
73	66	48	192

## Gênero

Masculino	Feminino
71,75%	69,31%
177	202



## Avaliação geral

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

						Intervalo de Confiança: 95%	
Frequências	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	79	20,57%	2,06%	4,04%	5,00%	16,53%	24,62%
Recomendaria	188	48,96%	2,55%	5,00%	5,00%	43,96%	53,96%
Indiferente	21	5,47%	1,16%	2,27%	5,00%	3,19%	7,74%
Recomendaria com Ressalvas	67	17,45%	1,94%	3,80%	5,00%	13,65%	21,24%
Não Recomendaria	24	6,25%	1,24%	2,42%	5,00%	3,83%	8,67%
Não sei/Não tenho como avaliar	5	1,30%	0,58%	1,13%	5,00%	0,17%	2,44%
	384	100,00%					

# Conclusão



# Conclusão

## Atenção à saúde

- 73,96% dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- Aproximadamente 22% dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.
- 76,30% dos entrevistados não receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 75,00% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".
- 59,11% dos beneficiários entrevistados avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" a facilidade de acesso.

# Conclusão

## Canais de atendimento

- Aproximadamente 5% dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses.
- 45,83% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 21,61% responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.
- Considerando os beneficiários que souberam avaliar, 71,89% avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.

## Avaliação geral

- **A satisfação dos beneficiários da DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA foi de 72,68% % dos beneficiários que souberam avaliar e responderam como "Muito bom" ou "Bom".**
- Dentre os 379 beneficiários que souberam avaliar, 70,45% Recomendariam a Operadora, 5,54% se demonstraram Indiferentes, 17,68% Recomendariam com Ressalva e apenas 6,33% Não recomendariam.



(41) 2106-0010

R. Emanuel Kant, 60, 7º andar, Capão Raso, Curitiba / PR

[www.ctsconsultoria.com.br](http://www.ctsconsultoria.com.br)

**PARECER DO AUDITOR INDEPENDENTE  
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – ANO BASE: 2025**

**Operadora: 34968-2 - DOCTOR CLIN OPERADORA DE PLANOS DE SAUDE LTDA**

Ao examinar o Relatório de Resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da **DOCTOR CLIN**, constatamos que os procedimentos pré, per e pós-pesquisa e a Nota Técnica emitidos pelo Instituto de Pesquisa contratado pela operadora estão em consonância ao escopo do planejamento descrito na Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) DIDES 010/2022, documento nr. CDD 368.382, e apresentados em nosso Relatório de Auditoria **1295/26** no item 5 (subitens 5.1 a 5.10).

Examinamos todos os elementos disponibilizados pela operadora, bem como aqueles gerados pelo Instituto de Pesquisa que teve, sob sua responsabilidade, as definições técnicas para a seleção da amostra, estratificações, aplicação de campo, segurança dos dados obtidos, processamento e elaboração do relatório de resultados. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre a aderência ao escopo do planejamento, o processo de coleta, a condução da pesquisa e o relatório final, validando-os, além de verificar a ausência de fraudes.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as melhores práticas do mercado em se tratando de pesquisas desta natureza e normas de auditoria.

Em nossa opinião, todos os itens verificados representam, adequadamente, todos os itens previstos no escopo da Instrução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, Documento Técnico CDD 368.382 no tocante à:

- (a) a aderência da pesquisa ao escopo,
- (b) a fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista;
- (c) a fidedignidade das respostas;
- (d) a fidedignidade do relatório da pesquisa.

Durante nossa auditoria, foi possível:

- (1) conferir o processamento dos dados obtidos e confrontá-los com os apresentados no Relatório de Resultados;
- (2) contatar uma amostra de beneficiários pesquisados para comprovar se de fato trata-se de cliente da operadora e se participaram da pesquisa no período determinado pela norma e se contribuíram com sua opinião;
- (3) confirmar a opinião manifestada pelo beneficiário na amostra auditada;
- (4) comprovar a transferência das respostas do beneficiário ao banco de dados que gerou os indicadores.

Os resultados auditados e demonstrados no Relatório de Resultados são conforme segue:

DOCTOR CLIN - 384 ENTREVISTAS

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?	Resultado Auditoria
Sempre	45,83%
A maioria das vezes	28,13%
Às vezes	21,35%
Nunca	1,30%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	2,08%
Não sei/ Não me lembro	1,30%
	100,00%

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?	Resultado Auditoria
Sempre	41,67%
A maioria das vezes	17,71%
Às vezes	11,46%
Nunca	6,25%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	21,61%
Não sei/ Não me lembro	1,30%
	100,00%

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?	Resultado Auditoria
Sim	12,24%
Não	76,30%
Não sei/ Não me lembro	11,46%
	100,00%

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)?	Resultado Auditoria
Muito Bom	38,54%
Bom	36,46%
Regular	16,15%
Ruim	4,95%
Muito Ruim	1,82%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	1,30%
Não sei/ Não me lembro	0,78%
	100,00%

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)?	Resultado Auditoria
Muito Bom	25,52%
Bom	33,59%
Regular	22,66%
Ruim	8,07%
Muito Ruim	6,77%
Nunca acessé a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	1,82%
Não sei/ Não me lembro	1,56%
	100,00%

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?	Resultado Auditoria
Muito Bom	18,75%
Bom	36,46%
Regular	21,61%
Ruim	7,03%
Muito Ruim	7,55%
Nos 12 últimos meses não acessé meu plano de saúde	4,95%
Não sei/ Não me lembro	3,65%
	100,00%

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?	Resultado Auditoria
Sim	21,61%
Não	25,00%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	45,83%
Não sei/ Não me lembro	7,55%
	100,00%

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?	Resultado Auditoria
Muito Bom	14,84%
Bom	31,77%
Regular	14,84%
Ruim	1,30%
Muito Ruim	2,08%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	23,96%
Não sei/ Não me lembro	11,20%
	100,00%

9 - Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	Resultado Auditoria
Muito Bom	30,99%
Bom	40,36%
Regular	19,79%
Ruim	5,21%
Muito Ruim	1,82%
Não sei/ Não tenho como avaliar	1,82%
	100,00%

10 - (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	Resultado Auditoria
Definitivamente Recomendaria	20,57%
Recomendaria	48,96%
Indiferente	5,47%
Recomendaria com Ressalvas	17,45%
Não Recomendaria	6,25%
Não sei/ Não tenho como avaliar	1,30%
	100,00%

Concluimos que todos os indicadores apresentados no Relatório de Resultados da CTS Consultoria e Serviços condizem com a verdade e que amostra sorteada representa de fato a população de beneficiários da operadora validando a aderência à Instrução Normativa. Desta forma, atestamos que a pesquisa e seus resultados estão em conformidade, são válidos, desprovidos de fraude e sem ressalvas.

São Paulo, 18 de março de 2026.

F J  
BORTOLETTO:288571  
15000116

Assinado digitalmente por F J BORTOLETTO:28857115000116  
 ND: C=BR, O=ICP-Brasil, S=SP, L=SAO CAETANO DO SUL, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CNPJ A1, OU=43473494000134, OU=videoconferencia, CN=F J BORTOLETTO:28857115000116  
 Razão: Sou o autor deste documento  
 Localização:  
 Data: 2026.03.18 15:00:15-03'00"  
 Foxit PDF Reader Versão: 2025.2.1

Fernando Bortoletto

FJB Gestão Estratégica e Auditoria – [www.fjbgestao.com.br](http://www.fjbgestao.com.br)

CNPJ: 28.857.115/0001-16

e-mail: [fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br](mailto:fernando.bortoletto@fjbgestao.com.br)

(11) 997-363-270