

A Pesquisa Anual de Satisfação com Beneficiários dos Planos de Saúde do Economus 2026 (ano-base 2025) demonstrou índice de avaliação positiva de 81,5%. As entrevistas foram realizadas entre os meses de fevereiro e março e conduzidas pela empresa independente Colectta.

O estudo possui nível de confiança de 95% e utilizou o método de amostragem estratificada proporcional em população finita, com beneficiários maiores de 18 anos escolhidos aleatoriamente, buscando representar ambos os sexos e todas as faixas etárias.

Três dimensões foram abordadas na pesquisa:

- **Atenção à saúde:** se o beneficiário da operadora conseguiu obter os cuidados necessários (consultas, exames ou tratamentos) por meio do plano e como foi esse atendimento na rede credenciada;
- **Canais de atendimento da operadora; e**
- **Avaliação geral do plano de saúde.**

A pesquisa, cujas perguntas são padronizadas para todas as operadoras, integra o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que tem o objetivo de avaliar o desempenho das operadoras a cada ano, e permite, ainda, que os beneficiários opinem sobre a qualidade dos serviços prestados. Com isso, é possível obter análise de cenário e de possíveis melhorias.

Veja abaixo os principais resultados do Economus:

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

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?**

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

Os resultados da pesquisa demonstram evolução em relação ao ano anterior e reforçam o compromisso do Economus em promover assistência médica com qualidade e segurança na prestação de serviços.

Veja o estudo na íntegra clicando [aqui](#).

Disponibilizamos também os seguintes documentos referentes à aplicação da “Pesquisa de Satisfação de Beneficiários dos Planos de Saúde”:

- **Relatório de auditoria independente:** acesse [aqui](#).
- **Parecer de auditoria independente:** acesse [aqui](#).

Fonte: [Economus](#), em 22.04.2026.