

Saúde BRB: Confira os Resultados da Pesquisa de Satisfação 2025

A transparência é pilar fundamental na relação entre a Saúde BRB e seus beneficiários. O relatório da Pesquisa de Satisfação 2025, conduzido pelo Instituto Colectta, mostra que o Plano mantém uma imagem sólida e de alta confiança perante seu público. O estudo captou a percepção de como os usuários percebem a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

A pesquisa ouviu 282 respondentes, entre janeiro e fevereiro de 2026, representando o universo de 8.596 beneficiários aptos. O estudo reflete a opinião dos beneficiários conforme os pontos avaliados na jornada do paciente.

Os indicadores utilizam a métrica T2B (Top Two Boxes), que soma as duas categorias mais positivas de resposta (como "Sempre/A maioria das vezes" ou "Muito Bom/Bom"). E a B2B (Bottom Two Boxes) que corresponde à soma dos percentuais das duas categorias mais negativas da escala de resposta. E a classificação das respostas considerou a seguinte tabela:

Altíssimo	80% a 100%
Alto	70% a 79%
Médio	50% a 69%
Baixo	30% a 49%
Baixíssimo	0% a 29%

Para garantir que o beneficiário seja o direcionador de melhorias contínuas e para mapear com precisão cada etapa da sua jornada de cuidado, o questionário foi dividido nos seguintes tópicos estratégicos:

1. Atenção à Saúde

- Frequência de Cuidados (Consultas/Exames): **88,4%** dos beneficiários conseguiram atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisaram.
- Urgência e Emergência: **87,1%** avaliaram positivamente a rapidez no atendimento de atenção imediata.
- Comunicação Preventiva: **66,5%** afirmaram receber convites ou orientações para exames preventivos (como mamografia e urologia).
- Qualidade do Atendimento Geral: **89,9%** dão nota positiva para a atenção recebida em hospitais, clínicas e profissionais de saúde.
- Lista de Prestadores (Rede Credenciada): **69,6%** consideram fácil acessar o guia médico, seja por meio físico ou digital.

2. Canais e Processos

- Atendimento nos Canais (SAC/App/Site): **86,3%** aprovam o acesso às informações e a qualidade do atendimento nos canais oficiais.
- Resolução de Problemas: Entre os que precisaram reclamar, **50,6%** tiveram suas demandas resolvidas. *Nota: 72% dos usuários não precisaram fazer reclamações no último ano.*

- c. Documentação e Formulários: **78,7%** consideram fácil o preenchimento e envio de documentos (reembolsos, adesões, etc.).

3. Avaliação Final e Recomendação

- a. Nota Geral para o Plano: O índice de aprovação atingiu **90%**.
- b. Recomendação: **89,6%** dos beneficiários recomendariam a Saúde BRB para amigos e familiares.

4. Clínica Saúde BRB (Perguntas Extras)

A pesquisa também avaliou especificamente os serviços da Clínica Saúde BRB:

- a. Avaliação dos Serviços da Clínica: **80,2%** de aprovação geral entre os usuários.
- b. Agilidade no Prontoatendimento da Clínica: **83,7%** dos pacientes foram atendidos sempre ou na maioria das vezes com rapidez.
- c. Novos Projetos (TEAcolhe, Oftalmologia, etc.): As novas iniciativas foram um sucesso absoluto, com **95,5%** de avaliações positivas.

5. Onde a Saúde BRB precisa evoluir:

- a. Comunicação Preventiva: O engajamento em campanhas de prevenção e orientações de saúde teve um desempenho inferior aos demais indicadores.
- b. Resolução de Demandas: A efetividade na solução de problemas após uma reclamação formal ainda demonstra espaço para crescimento na percepção do usuário.

O relatório aponta que a Saúde BRB possui base sólida de confiança e qualidade assistencial. O principal ponto de atenção para o futuro será o fortalecimento das campanhas de comunicação preventiva e a melhoria na agilidade de resolução de reclamações, garantindo que o beneficiário se sinta acolhido em todas as etapas.

O estudo seguiu estritamente as diretrizes da ANS e os indicadores do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), garantindo que os dados sejam comparáveis e auditáveis por órgãos reguladores.

Dados Técnicos da Pesquisa:

- Período de coleta: 19/01/2026 a 04/02/2026.
- Responsável Técnico: Diego Henrique Carvalho Camacho (CONRE nº 9834-A).