

SISTEMA DE COTAS

Entenda o modelo de contribuição da Amafresp

Pág. 06

MUDANÇA ESTATUTÁRIA

Regularização da representatividade dos associados previdenciários

Pág. 09

GESTÃO

Pesquisa da ANS aponta alto índice de satisfação dos beneficiários

Pág. 10

Sumário

Acontece

Pág. 03

Prevenção

Pág. 05

Especial

Pág. 06

Rede Credenciada

Pág. 08

Gestão

Pág. 09

Expediente

Diretoria da Amafresp

Alexandre Lania Gonçalves

Coordenador de comunicação

Gustavo Sardinha

Jornalista responsável:

Fabieli de Paula

MTB: 0056177/SP

Fotografia:

Letícia Carvalho

Projeto gráfico:

Danilo Pegorara

Circulação: julho, agosto
e setembro de 2026

Tiragem: 5 mil exemplares

Impressão: Potyguara
Gráfica e Editora LTDA

E-mail:

atendimentoamafresp@afresp.org.br

ANS-Nº 31763-2

Palavra do Diretor



Em um cenário de constantes transformações na saúde suplementar, a Amafresp segue firme em seu compromisso de oferecer uma assistência de excelência, pautada pela responsabilidade, pela sustentabilidade e, acima de tudo, pelo cuidado com as pessoas. É com essa missão que apresentamos mais uma edição da Amafresp em Foco, reunindo os principais avanços, resultados e projetos que reafirmam o propósito da nossa autogestão: cuidar da saúde dos associados da Afresp e de suas famílias.

A matéria de capa desta edição convida nosso beneficiário a conhecer em detalhes o Sistema de Cotas, modelo que sustenta a Amafresp há mais de 58 anos. Mais do que explicar como funciona o custeio do plano, a reportagem demonstra a essência da autogestão: um sistema transparente e sem finalidade de lucro, em que todos contribuem para garantir assistência médica de qualidade, equilíbrio financeiro e sustentabilidade para as atuais e futuras gerações de beneficiários.

Também destacamos um importante marco institucional: a conclusão do processo de adequação da representatividade dos associados previdenciários às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A atualização do Estatuto Social, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária, fortalece a governança da entidade, assegura conformidade com a legislação vigente e proporciona ainda mais segurança jurídica ao nosso modelo de autogestão.

Outro motivo de grande satisfação é compartilhar os resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários 2026. Os índices alcançados demonstram que estamos no caminho certo: quase 90% de aprovação geral do plano e mais de 80% dos entrevistados afirmando que recomendariam a Amafresp para familiares e amigos. Mais do que números, esses resultados representam a confiança depositada pelos beneficiários em nosso trabalho.

A qualidade da assistência também se fortalece por meio da ampliação e da qualificação da rede credenciada. Nesta edição, apresentamos o trabalho desenvolvido pela AACD, referência nacional em ortopedia, reabilitação e tratamento da dor. Seu protocolo multidisciplinar reúne especialistas de diferentes áreas para oferecer um atendimento integrado, individualizado e centrado nas necessidades de cada paciente.

Prevenir continua sendo uma das formas mais eficazes de cuidar da saúde. A Campanha Saúde 2026 comprovou, mais uma vez, a força desse compromisso ao percorrer a sede e todas as regionais. E os investimentos em prevenção não param por aí. No segundo semestre, a Amafresp dará início ao Amafresp Acolhe. Em breve, divulgaremos novidades.

Cada conquista apresentada nesta edição é resultado do trabalho conjunto da Diretoria, do Conselho, dos colaboradores, dos prestadores credenciados e, principalmente, da confiança dos nossos beneficiários que fazem parte da história da Amafresp. É essa união que nos permite evoluir continuamente, sempre preservando os princípios que orientam nossa atuação desde a fundação: responsabilidade, ética e compromisso com a saúde.

Boa leitura!

Alexandre Lania
Diretor da Amafresp

Acontece



Novas funcionalidades no App Amafresp

No primeiro semestre, o aplicativo Amafresp ganhou novas funcionalidades que facilitam o acompanhamento de atendimentos, autorizações, reembolsos e a utilização da coparticipação pelos beneficiários.

Agora, no módulo de Consultas, é possível acompanhar todos os protocolos de atendimentos realizados. Basta acessar o módulo e clicar em Protocolos de Atendimentos para visualizar, em um só lugar, os atendimentos realizados, as solicitações de autorização, seus respectivos status atualizados e os números de protocolo gerados. Além disso, o beneficiário pode baixar os arquivos com as respostas das solicitações.

Outra novidade está no módulo de Demonstrativos, com a inclusão do Extrato de Contagem. Essa funcionalidade permite acompanhar a utilização dos beneficiários em procedimentos que incidem em coparticipação. Para isso, basta selecionar o paciente, o ano de atendimento e gerar o relatório, que apresenta as quantidades detalhadas por grupo de coparticipação.

O aplicativo também passou a disponibilizar arquivos úteis para download, como o regulamento do plano, a tabela de reembolso e outras informações importantes, reunidas de forma prática e acessível.

“Com essas melhorias, a Amafresp reforça seu compromisso com a transparência e a qualidade no atendimento, oferecendo mais autonomia e informação aos nossos beneficiários”, explicou o Diretor da Amafresp e TI, Alexandre Lania.

Clique no QR Code e assista ao vídeo para saber mais sobre as novas funcionalidades do aplicativo Amafresp.



Palestra sobre saúde mental na 5ª edição do Aposentados na Estrada

No dia 7 de abril, data em que se celebra o Dia Mundial da Saúde, a Amafresp marcou presença na 5ª edição do Aposentados na Estrada, promovido pela Afresp, em Campos do Jordão (SP), com uma importante ação voltada à promoção da saúde mental dos associados.

Como parte da programação, foi realizada a palestra “Saúde mental do aposentado: desafios e oportunidades na terceira idade”, ministrada pelo psicólogo Renato Amadei Nogueira, Diretor da Clínica Atípica, em Atibaia (SP), e da GTS – Gestão Transversal da Saúde, em São Paulo.



Durante a palestra, foram abordadas diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) relacionadas à saúde mental da população idosa, com destaque para a importância da conexão social, da convivência em comunidade e do acompanhamento contínuo da saúde física e emocional. Segundo Renato, “envelhecer bem não é apenas viver mais, é viver melhor, com suporte, cuidado e conexão”.

Orientações sobre sistema de coparticipação: relembre como acessar

Com foco na segurança e na proteção contra fraudes, a Amafresp reforça aos associados as orientações sobre o acesso aos documentos de cobrança no sistema de coparticipação. Os extratos e boletos são disponibilizados por meio de um link enviado diretamente por e-mail. Veja como acessar:

Acesso pelo e-mail:

1. No corpo do e-mail, clique no botão ou link com o texto "Clique aqui para acessar".
2. Digite os 5 primeiros dígitos do CPF do responsável pelo pagamento.
3. Acesse o documento desejado pelo menu no topo da página.

Caso não tenha recebido o e-mail ou encontre dificuldades no acesso, os documentos também estão disponíveis na área restrita dos sites da Afresp e da Amafresp, além do aplicativo da Amafresp.

Importante:

Na área restrita, existem duas funcionalidades distintas:

- **Segunda via de boletos:** disponível no módulo financeiro.
- **Extrato de coparticipação:** disponível no módulo demonstrativos.

Outro ponto importante é que valores inferiores a **R\$ 91,00** (equivalente a 10% da cota de janeiro de 2026) não são cobrados imediatamente. Nesses casos, não há emissão de boleto, apenas a disponibilização do extrato para acompanhamento. Os valores são acumulados e cobrados posteriormente, quando ultrapassam esse limite.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o Atendimento Amafresp:

Telefone/WhatsApp: (11) 3886-8882 ou (11) 3886-8800

E-mail: atendimentoamafresp@afresp.org.br



Amafresp amplia rede credenciada com novos prestadores no primeiro semestre

A Amafresp segue investindo na ampliação e qualificação de sua rede credenciada, reforçando o compromisso com a oferta de uma assistência cada vez mais completa, acessível e alinhada às necessidades dos seus filiados.

A inclusão de novos prestadores em diversas regiões do Estado de São Paulo amplia o acesso a especialidades médicas, terapias multidisciplinares, exames e tratamentos especializados, proporcionando mais opções de atendimento e maior comodidade aos beneficiários.

Confira os novos credenciados no QR Code:



Prevenir é cuidar: Campanha Saúde 2026 imuniza mais de 5 mil filiados



Promover saúde antes que a doença apareça. Esse é o principal objetivo da Campanha Saúde 2026, uma das iniciativas mais tradicionais da Amafresp, que mais uma vez mobilizou milhares de filiados em todo o Estado. Entre os meses de março e maio, a ação percorreu a sede da entidade e todas as regionais, oferecendo vacinação e diversos atendimentos voltados à prevenção e ao cuidado com a saúde.

Os números reforçam o sucesso da campanha. Ao longo da edição de 2026, foram **mais de 5.300 doses de vacinas aplicadas** contra gripe e pneumonia, além da realização de **mais de 2.300 exames preventivos**, entre aferição da pressão arterial, testes de glicemia, cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), medição da circunferência abdominal, avaliação postural e outras orientações em saúde.

Mais do que números, a campanha representa o compromisso permanente da Amafresp em incentivar hábitos saudáveis, ampliar o acesso aos cuidados preventivos e estar cada vez mais próxima dos seus filiados.

Para o Diretor da Amafresp, **Alexandre Lania**, investir em prevenção é investir em qualidade de vida.

“Nossa campanha mostra, na prática, como pequenas atitudes fazem toda a diferença. A vacinação, os exames preventivos e o acompanhamento periódico são fundamentais para identificar precocemente fatores de risco, prevenir doenças e proporcionar mais saúde, bem-estar e qualidade de vida aos nossos filiados. Esse cuidado contínuo faz parte da missão da Amafresp e reafirma nosso compromisso com a promoção da saúde.”

A prevenção na visão dos filiados

Quem participa da Campanha Saúde reconhece a importância de reservar alguns minutos para cuidar da própria saúde.

A filiada **Valéria Mendes** participa da iniciativa todos os anos e destaca que a prevenção faz toda a diferença.



“Estamos sempre participando da campanha. A prevenção é fundamental e a vacinação é uma forma de cuidar da nossa saúde. Por isso fazemos questão de comparecer todos os anos.”

O filiado **Marcel Almeida** elogiou a qualidade do atendimento e a atenção oferecida pela equipe da Amafresp.

“Somos sempre muito bem atendidos. Já tomamos a vacina na clínica credenciada e hoje aproveitamos para fazer os exames preventivos na sede. Esses cuidados são muito importantes para nossa saúde. É muito bom saber que podemos contar com a Amafresp, que realmente cuida da gente.”



Já **Sylvia Viana** destacou que aproveita todas as oportunidades oferecidas pela entidade para cuidar da saúde.

“Gostei muito da campanha. Também participei do encontro voltado ao público 60+ em outubro do ano passado, assisti às palestras, tomei a vacina contra herpes-zóster e agora vim receber a vacina contra a gripe. Essas ações fazem toda a diferença.”

Clique e veja as fotos da Campanha Saúde 2026

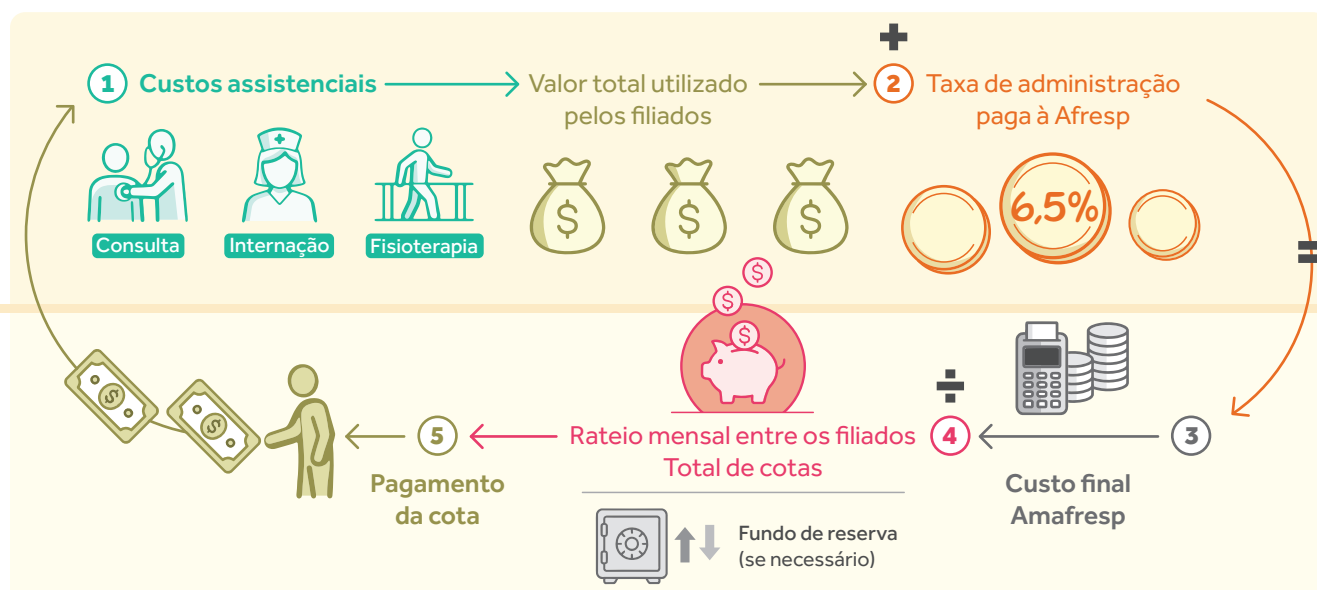


Confira fotos da Sede no QR Code

Fotos das Regionais no QR Code



Sistema de cotas Amafresp



Há mais de 58 anos, a Amafresp cuida da saúde dos associados da Afresp por meio do modelo de autogestão. Isso significa que o plano é administrado pelos próprios associados, sem finalidade de lucro, o que contribui para a manutenção de custos mais equilibrados quando comparados aos planos de mercado.

“Diferentemente dos planos tradicionais, a Amafresp não trabalha com mensalidades pré-fixadas. Dessa forma, o custeio é realizado por meio de um sistema de cotas, no qual as despesas assistenciais são rateadas entre todos os filiados de acordo com a quantidade de cotas atribuídas a cada beneficiário”, explicou o Diretor da Amafresp, Alexandre Lania.

Como funciona o sistema de cotas?

Todos os meses, a Amafresp apura o valor total das despesas com assistência à saúde, incluindo consultas, exames, internações, terapias, procedimentos médicos e demais custos relacionados ao atendimento dos beneficiários.

Ao final do mês, esse valor é dividido pelo número total de cotas existentes no sistema. O resultado corresponde ao valor unitário da cota daquele período.

Em outras palavras, o valor da cota varia de acordo com a utilização do plano pelos beneficiários. Quando as despesas assistenciais aumentam, o valor da cota tende a subir.

Valor da cota ref. julho de 2026 = R\$ 930,00

Faixa etária	Cotas	Valores
0 a 18 anos	0,6	R\$ 558,00
19 a 23 anos	0,6	R\$ 558,00
24 a 28 anos	0,8	R\$ 744,00
29 a 33 anos	1,0	R\$ 930,00
34 a 38 anos	1,0	R\$ 930,00
39 a 43 anos	1,0	R\$ 930,00
44 a 48 anos	1,5	R\$ 1.395,00
49 a 53 anos	2,0	R\$ 1.860,00
54 a 58 anos	2,0	R\$ 1.860,00
Mais de 59 anos	3,5	R\$ 3.255,00

Como é calculado o valor da cota?

O cálculo considera:

- Total das despesas assistenciais do mês;
- Outras despesas diretamente relacionadas à assistência à saúde;
- Taxa de administração destinada à Afresp, atualmente de 6,5%;
- Quantidade total de cotas existentes no sistema.

O que acontece quando as despesas superam a arrecadação?

Em alguns meses, o valor efetivamente pago pelos serviços de saúde pode ser superior ao valor arrecadado por meio das cotas. Nessas situações, a diferença é coberta temporariamente pelo Fundo de Reserva da Amafresp. Esse fundo funciona como uma proteção financeira para garantir que todos os compromissos com a rede credenciada e os prestadores de serviços sejam honrados, além de atenuar alterações bruscas na sinistralidade.

Posteriormente, os recursos utilizados são recompostos gradualmente por meio de ajustes futuros no valor das cotas, preservando o equilíbrio financeiro do sistema.

O sistema de cotas da Amafresp é sustentado pelo princípio do mutualismo. Isso significa que todos con-

tribuem para garantir a assistência à saúde de todo o grupo, permitindo que os recursos sejam compartilhados de forma equilibrada.

“Esse modelo tem sido a base da sustentabilidade da Amafresp ao longo de décadas, permitindo oferecer assistência de qualidade com gestão responsável e sem finalidade lucrativa”, explica Alexandre Lania.

Dados de junho de 2026

- Total de filiados: 18.357
- Total de cotas no sistema: 35.406,40
- Valor unitário da cota: R\$ 930,00
- Fundo ANS: R\$ 47.000.000,00
- Fundo de Reserva: R\$ 83.864.082,29

A importância da boa gestão

Além do princípio do mutualismo, a sustentabilidade de uma autogestão em saúde depende diretamente de uma administração técnica, responsável e eficiente. Isso envolve o acompanhamento permanente das despesas assistenciais, a gestão criteriosa dos recursos financeiros, a constituição de reservas adequadas, além do cumprimento das exigências regulatórias estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Amafresp também adota me-

que contribuem para o equilíbrio do sistema. Entre eles estão as glosas administrativas e técnicas, que consistem na análise das cobranças apresentadas pelos prestadores de serviços. Quando são identificadas cobranças indevidas, duplicadas ou em desacordo com os contratos, os valores são contestados, evitando despesas desnecessárias para o plano.

Outros fatores importantes são a participação e a franquia, por meio das quais os beneficiários contribuem com uma parcela do custo de determinados procedimentos e atendimentos. Além de auxiliar no custeio da assistência, esse mecanismo incentiva o uso consciente dos serviços de saúde.

A Amafresp também busca constantemente descontos e melhores condições comerciais junto à rede credenciada e prestadores de serviços, promovendo maior eficiência na aplicação dos recursos e contribuindo para a moderação dos custos assistenciais.

Essas ações, somadas à gestão responsável das reservas financeiras e ao monitoramento contínuo das despesas, permitem preservar o equilíbrio econômico da autogestão e garantir a continuidade da assistência aos beneficiários.

“Uma autogestão sólida não depende apenas da contribuição dos filiados, mas também de uma gestão responsável, transparente e comprometida com a sustentabilidade do plano. Administrar bem os recursos, controlar despesas, negociar custos e acompanhar a utilização dos serviços são medidas fundamentais para garantir a continuidade da assistência e a segurança de todos os beneficiários”, finaliza o diretor da Amafresp, Alexandre Lania.

Amafresp fortalece cuidado especializado da dor com protocolo multidisciplinar da AACD

Os beneficiários da Amafresp contam com uma importante referência nacional em ortopedia, neuro-ortopedia, reabilitação física, e tratamento da dor em sua rede credenciada: a AACD. Reconhecida pela excelência assistencial e pela atuação multiprofissional, a instituição oferece consultas, exames, cirurgias e terapias em uma estrutura integrada, proporcionando mais comodidade, segurança e qualidade no atendimento.

Um dos grandes diferenciais da AACD é o **Protocolo da Dor**, modelo de atendimento que reúne especialistas de diferentes áreas para avaliar cada caso de forma individualizada e definir o tratamento mais adequado. Dependendo da necessidade do paciente, a abordagem pode incluir terapias, infiltrações, programas de reabilitação e, quando indicado, procedimentos cirúrgicos.

A responsável técnica da AACD é a Dra. Renata Menegazzi dos Santos, diretora da instituição. O atendimento é realizado por uma equipe multidisciplinar composta por profissionais altamente qualificados,

com sólida formação e ampla experiência em suas respectivas áreas de atuação, oferecendo assistência integrada nas especialidades de:

- Centro de Referência em Escoliose;
- Centro de Referência em Ortopedia;
- Reconstrução Óssea;
- Fisiatria e Dor;
- Pé e Tornozelo;
- Mão;
- Quadril;
- Joelho;
- Ombro e Cotovelo;
- Coluna;
- Neurocirurgia.

Segundo o Diretor da Amafresp, **Alexandre Lania**, a parceria reforça o compromisso do plano em oferecer aos beneficiários acesso a serviços de alta qualidade.

“A AACD é uma instituição reconhecida nacionalmente pela excelência em ortopedia, neuro-ortopedia e reabilitação. Ter à disposição um programa estruturado como o Protocolo da Dor representa mais uma oportunidade para que nossos beneficiários recebam um atendimento especia-

lizado, humanizado e baseado nas melhores práticas médicas, contribuindo para a melhora da qualidade de vida e da recuperação funcional dos pacientes”, destaca.

Além do tratamento propriamente dito, os pacientes recebem orientações para o dia a dia, com foco na redução da dor, prevenção de complicações e ganho de autonomia, fortalecendo o cuidado integral à saúde.

Serviço:

AACD Ibirapuera

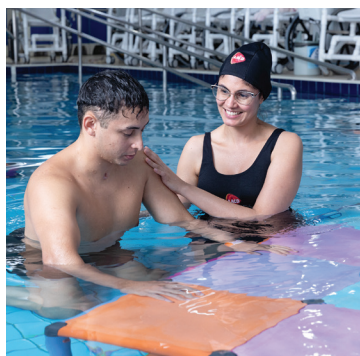
Avenida Professor Ascendino Reis, 724 – Vila Clementino, São Paulo – SP

Agendamento e informações:

Telefone e WhatsApp:
(11) 5576-0777

Dúvidas sobre a utilização da rede credenciada Amafresp:

Atendimento Amafresp:
(11) 3886-8882
(ligações e mensagens)



Regularização da representatividade dos associados previdenciários reforça segurança jurídica da Amafresp

A Amafresp deu mais um importante passo para fortalecer seu modelo de autogestão ao concluir o processo de adequação da representatividade dos associados previdenciários às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A mudança, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em 18 de junho, atualiza o Estatuto Social da Afresp para atender às determinações regulatórias e assegurar que a entidade permaneça em conformidade com a legislação vigente.

A alteração foi motivada por uma exigência da ANS, prevista na Resolução Normativa nº 137 e atualizada pela RN nº 649/2025. O objetivo foi regularizar a participação dos associados previdenciários — cônjuges e integrantes do grupo familiar de Auditores Fiscais da Receita Estadual (AFREs) falecidos — na gestão da entidade, garantindo-lhes direitos já previstos na regulamentação das operadoras de autogestão.

Durante a Assembleia, realizada virtualmente, o Diretor da Amafresp, Alexandre Lania, e o advogado especialista em saúde suplementar e assessor jurídico da entidade, José Luiz Toro da Silva, apresentaram os fundamentos técnicos e jurídicos que embasaram a proposta.

Segundo Alexandre Lania, a adequação não representou uma escolha administrativa, mas o cumprimento de uma determinação da agência reguladora.

“Estamos tratando de uma exigência regulatória que busca garantir

direitos já previstos pela legislação. A adequação estatutária é necessária para preservar a segurança jurídica da entidade e assegurar a continuidade do modelo de autogestão que há quase seis décadas atende a família Afresp”.

O que muda?

A mudança foi operacional e estatutária e teve como finalidade adequar a governança da entidade às normas da ANS. Com isso, os associados previdenciários passam a ter sua representatividade formalizada conforme determina a legislação.

Também permaneceram preservadas as competências exclusivas dos Auditores Fiscais da Receita Estadual. Continuam sendo atribuições privativas da categoria decisões como alterações do Estatuto Social e a destinação do patrimônio da Afresp em eventual dissolução da entidade.

Segurança para o futuro da autogestão

Durante a apresentação técnica, também foram esclarecidos os riscos de manter o Estatuto em desacordo com a regulamentação da ANS. Entre as possíveis consequências estavam questionamentos regulatórios, insegurança jurídica e impactos administrativos, financeiros e tributários, além do comprometimento do modelo de autogestão.

Ao final da Assembleia, a proposta foi aprovada por ampla maioria, com mais de 90% dos votos favoráveis,

regularizando definitivamente a representatividade dos associados previdenciários e garantindo que a Amafresp permaneça plenamente alinhada às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Entenda por que essa adequação foi necessária

Antes: o Estatuto Social não refletia integralmente as exigências atuais da ANS sobre a participação dos associados previdenciários na governança das entidades de autogestão.

Agora: a participação foi formalizada conforme determina a legislação, garantindo segurança jurídica à entidade.

O que não mudou:

- O plano de saúde continua funcionando normalmente.
- Não houve mudanças na cobertura ou nos serviços oferecidos.
- Os direitos dos beneficiários permanecem preservados.
- As competências exclusivas dos AFREs continuam garantidas pelo Estatuto.

A adequação representa, portanto, uma medida de governança e conformidade regulatória que fortalece a sustentabilidade da Amafresp, preservando seu modelo de autogestão e proporcionando maior segurança institucional para todos os seus beneficiários.



Pesquisa da ANS aponta alto índice de satisfação dos beneficiários da Amafresp

A Amafresp obteve resultados expressivos na Pesquisa de Satisfação de Beneficiários 2026 (ano-base 2025), realizada entre os meses de fevereiro e março deste ano. O levantamento segue os critérios estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)* e integra a avaliação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), principal indicador nacional utilizado para medir a qualidade das operadoras de planos de saúde.

“Conduzida pelo IBRC – Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, a iniciativa também atendeu a uma solicitação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reforçando o compromisso da Amafresp com a transparência, a excelência na gestão e o cuidado responsável com seus beneficiários”, explicou o gerente administrativo da Amafresp, Alexandre Palácio.

Ao todo, 527 beneficiários participaram da pesquisa, representando associados com 18 anos ou mais. Para garantir que os resultados refletissem fielmente a realidade dos usuários, foi utilizada uma metodologia científica que considerou diferentes perfis de beneficiários, distribuídos por sexo, faixa etária e região onde vivem. Dessa forma, todas as características da carteira da Amafresp tiveram representação proporcional na pesquisa, tornando os resultados mais precisos e confiáveis.

Beneficiários reconhecem a qualidade da assistência

Os resultados evidenciam um elevado nível de satisfação com os serviços oferecidos pela Amafresp.

O principal destaque foi a avaliação geral do plano de saúde, que alcançou **90% de satisfação**, índice considerado de conformidade elevada e muito próximo da faixa de excelência.

Outro indicador relevante mostra que **80,2% dos entrevistados afirmaram que recomendariam a Amafresp**, sendo 36,4% “definitivamente recomendariam” e **43,8% “recomendariam”** o plano para outras pessoas.

Entre os principais resultados positivos da pesquisa estão:

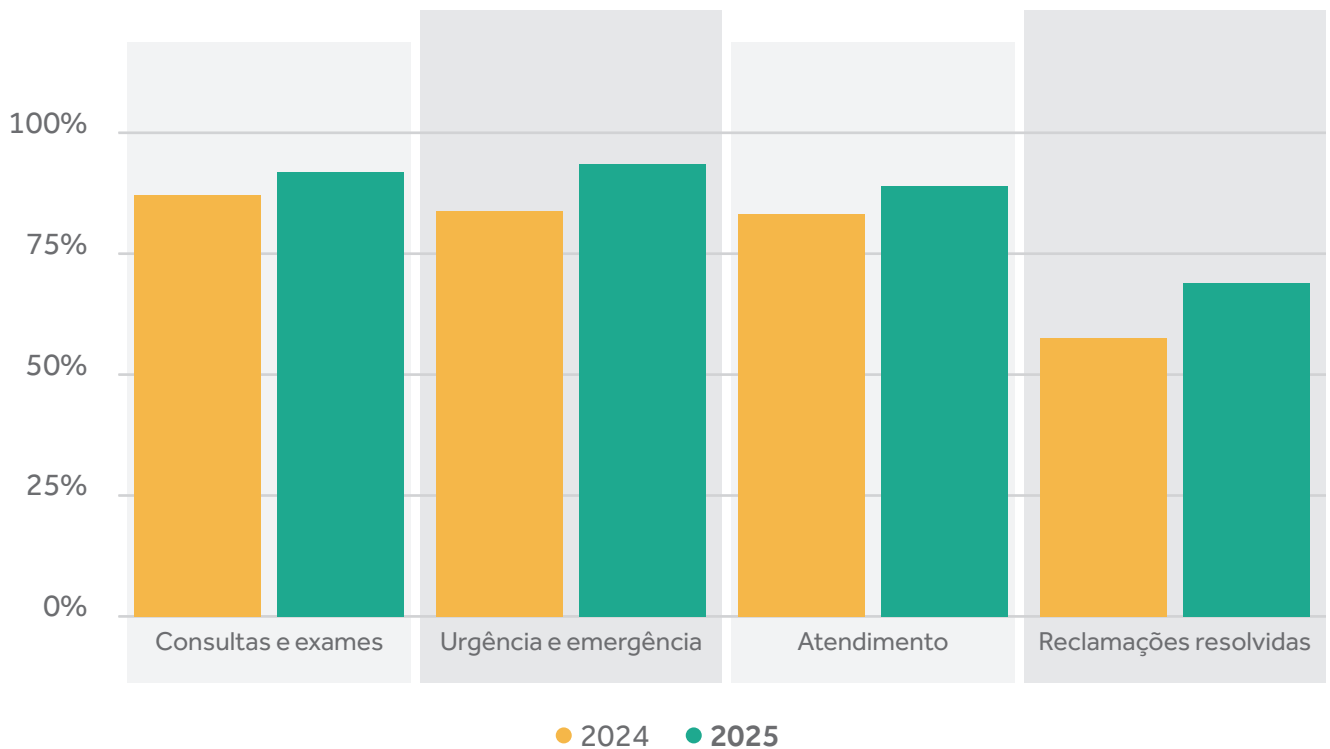
- **92,8%** conseguiram atendimento em situações de urgência e emergência sempre ou na maioria das vezes;
- **91,1%** conseguiram realizar consultas, exames e tratamentos quando necessitaram;
- **90,6%** avaliaram positivamente a atenção recebida em hospitais, clínicas, laboratórios e demais prestadores de saúde;
- **88,4%** aprovaram os canais de atendimento e o acesso às informações;
- **68,8%** dos beneficiários que registraram alguma reclamação informaram que sua demanda foi resolvida, além de **63,9%** afirmarem que sequer precisaram registrar reclamações no período avaliado.

Além disso, a pesquisa demonstra evolução em diversos indicadores quando comparados ao levantamento anterior, especialmente nos itens relacionados ao acesso aos serviços de saúde e ao atendimento de urgência e emergência.

*A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da ANS utiliza, em sua metodologia, uma amostra representativa de beneficiários para avaliar a percepção do grupo como um todo, com base em regras técnicas e estatísticas, critérios de participação e regras de aplicação. Saiba mais no documento técnico disponível no site da Agência.

Evolução dos indicadores

Comparação entre os resultados de 2024 e 2025



“Receber uma avaliação tão positiva dos nossos beneficiários demonstra que a Amafresp está no caminho certo. Esses resultados refletem o trabalho permanente de fortalecimento da nossa rede credenciada, do aprimoramento dos canais de atendimento e, principalmente, do compromisso em oferecer uma assistência à saúde de qualidade. Ao mesmo tempo, a pesquisa nos mostra onde ainda podemos evoluir, e é exatamente isso que buscamos: utilizar a opinião dos beneficiários para promover melhorias contínuas e entregar um serviço cada vez melhor”, afirma Alexandre Lania, Diretor da Amafresp.



“Gostaria de agradecer a todos os beneficiários que dedicaram um tempo para participar da pesquisa. A opinião de cada um é fundamental para que possamos identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoar continuamente os serviços oferecidos. Esse retorno nos ajuda a evoluir e reforça nosso compromisso de cuidar da saúde dos associados com qualidade, transparência e responsabilidade”, disse a gerente de relacionamento da Amafresp, Rosângela Lázaro.

Pesquisa orienta melhorias contínuas

Embora os resultados sejam bastante positivos, a pesquisa também identifica oportunidades de aprimoramento, principalmente relacionadas à comunicação preventiva, facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados e resolução de demandas específicas pelo setor de atendimento.

Essas informações servem como ferramenta de gestão para que a Amafresp continue aperfeiçoando seus processos, fortalecendo sua rede de atendimento e oferecendo uma experiência cada vez melhor aos beneficiários.

Acesse o resultado da pesquisa no site da Amafresp



Você já baixou o Aplicativo da Amafresp?

Tenha o seu plano de saúde na palma da mão!

Carteirinha Virtual 

 Contatos e Emergência

 Rede Credenciada

Extrato de Utilização 

Reembolso 

 Informações Úteis

 Financeiro

E muito mais...

Resolva tudo pelo App

Dica importante

Baixe o aplicativo agora.
Não espere um momento
de urgência!

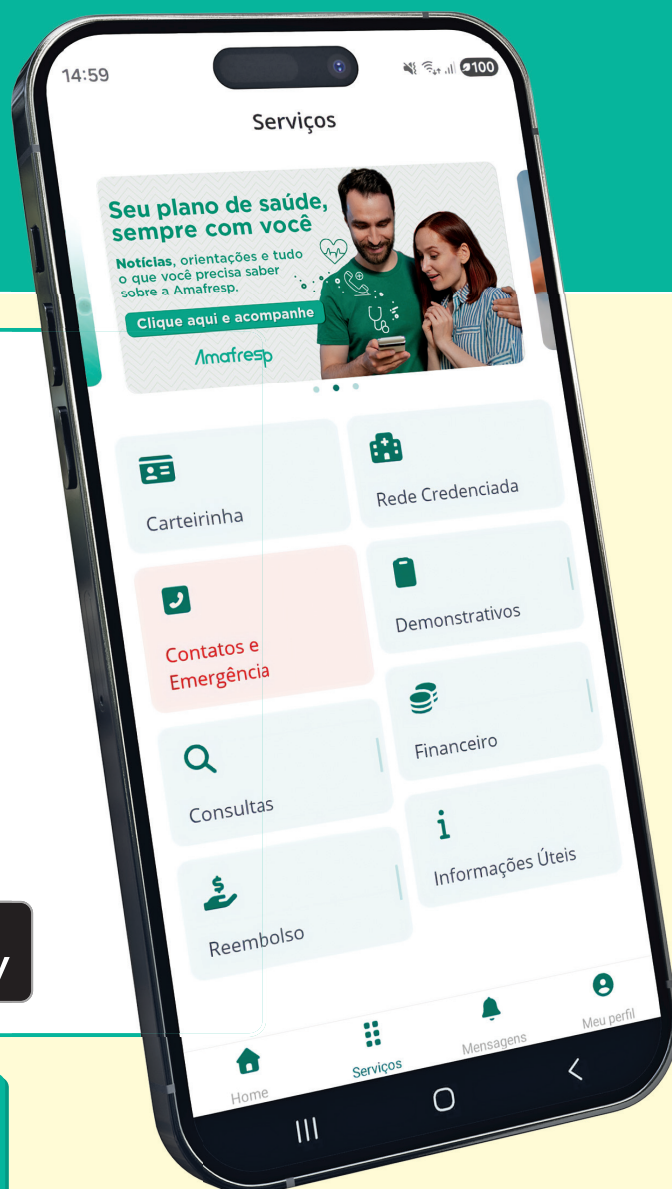


Baixar na
App Store



DISPONÍVEL NO
Google Play

Receba notificações e alertas
importantes em tempo real.



Amafresp