

INSIGHTS EXECUTIVOS

Visão Geral

A análise evidencia que o mercado de saúde suplementar apresenta elevada heterogeneidade de desempenho entre operadoras, mesmo dentro de um mesmo segmento ou porte. Reclamações e resolutividade não se comportam de forma linear, indicando que volume de demandas não é o único fator determinante da qualidade percebida pelo beneficiário.

Principais Insights

- Operadoras com **alto IGR e baixa Taxa de Resolutividade** concentram o maior risco regulatório e operacional, devendo ser priorizadas em planos de ação.
- Parte relevante das operadoras apresenta **boa resolutividade, mas elevado volume de reclamações**, sugerindo gargalos estruturais na jornada do beneficiário, e não apenas falhas de atendimento.
- Nenhuma operadora atingiu simultaneamente critérios de **baixa reclamação e alta resolutividade em todos os recortes analisados**, indicando oportunidade sistêmica de melhoria no setor.
- A análise por segmento mostra dispersão significativa, reforçando a importância de benchmarks entre pares comparáveis.
- Tendências temporais indicam períodos de aumento abrupto no IGR que não são acompanhados, na mesma proporção, por melhoria na resolutividade.

Implicações para o Ecossistema e Tecnologia

- Indicadores como IGR e TR podem ser utilizados como **radar de risco regulatório**, apoiando monitoramento contínuo.
- Há oportunidade clara para soluções tecnológicas focadas em **automação de tratativas, triagem de demandas e gestão de relacionamento com beneficiários**.
- Plataformas analíticas permitem antecipar problemas, priorizar investimentos e sustentar decisões estratégicas com base em dados.

Recomendação Final

A utilização integrada dos indicadores da ANS, associada a uma modelagem analítica robusta, permite transformar dados regulatórios em inteligência acionável, apoiando tanto a gestão das operadoras quanto empresas de tecnologia que atuam no ecossistema da saúde suplementar.