



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS

Dados Técnicos

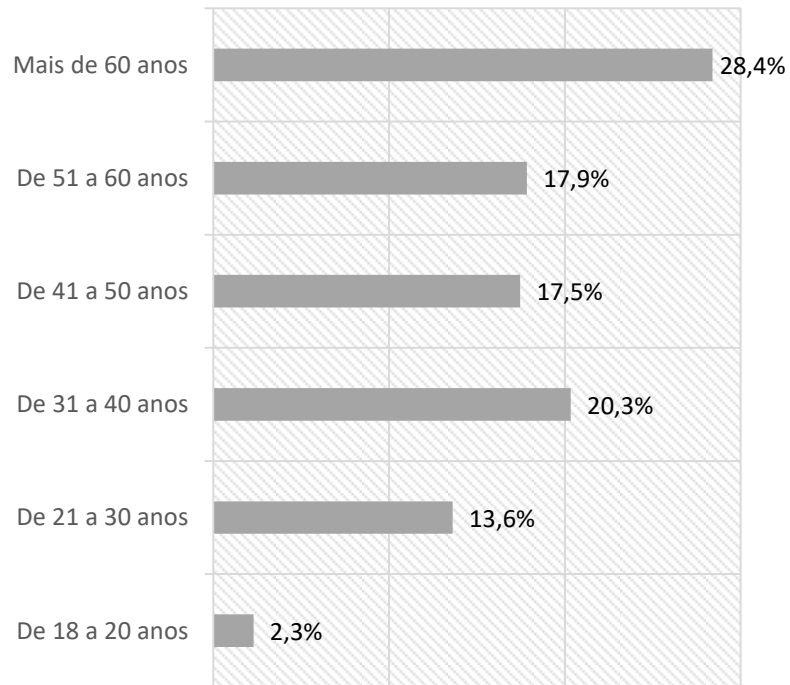
521 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	4,29

Obs: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos, deste slide.

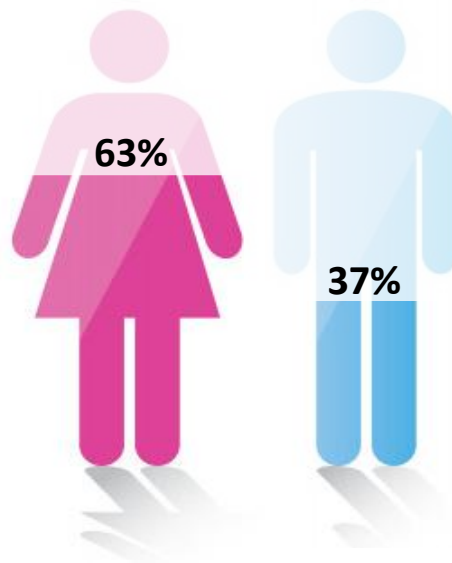
- ❖ **População:** Beneficiários do Plano de Saúde São Francisco com 18 anos ou mais.
- ❖ **Universo:** 487.850
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro e Março de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 25%. Falamos com 2.107 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 521
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 21 (1%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.442 (68%)
 - 4 - Outros: 123 (6%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI)
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252**
- ❖ **Responsável técnico:** Adriana Aparecida Marçal, inscrita no Conselho Regional de Estatística da 3ª Região, sob o número 10524.
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Dados Técnicos

Faixa Etária

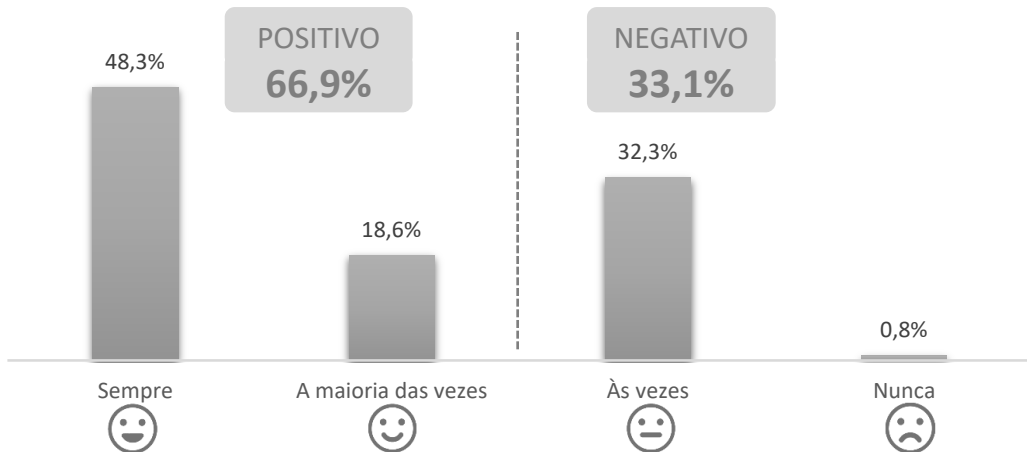


Gênero



Cuidados de Saúde

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

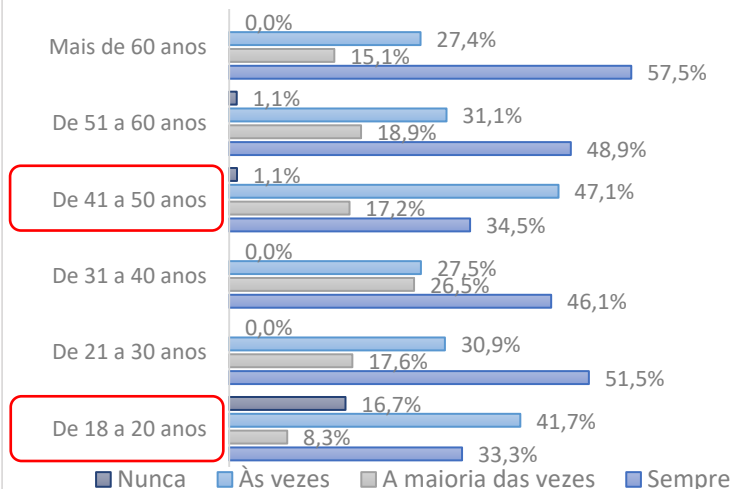


Base: 505 Margem de Erro: 4,36

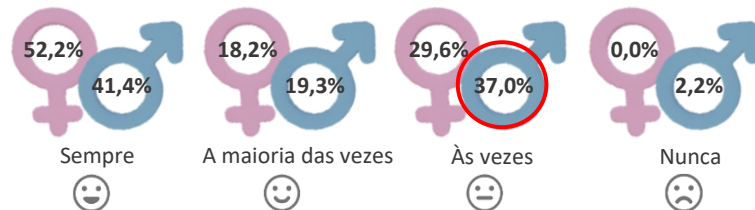
Não aplicável / Não sei: 16 (não considerados para cálculo dos resultados)

Sobre a obtenção de cuidados de saúde quando houve necessidade, 66,9% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **sempre** ou **na maioria das vezes**. Um ponto de alerta é que o percentual de respostas **às vezes** é superior a opção **a maioria das vezes**, o que pode significar que os beneficiários costumam encontrar alguma dificuldade neste quesito. O aspecto positivo é que a resposta **nunca** não chegou a 1%. **Ponto de atenção: homens** e beneficiários de **18 a 20 anos** e de **41 a 50** foram os que verbalizaram às vezes e/ou nunca mais vezes.

FAIXA ETÁRIA

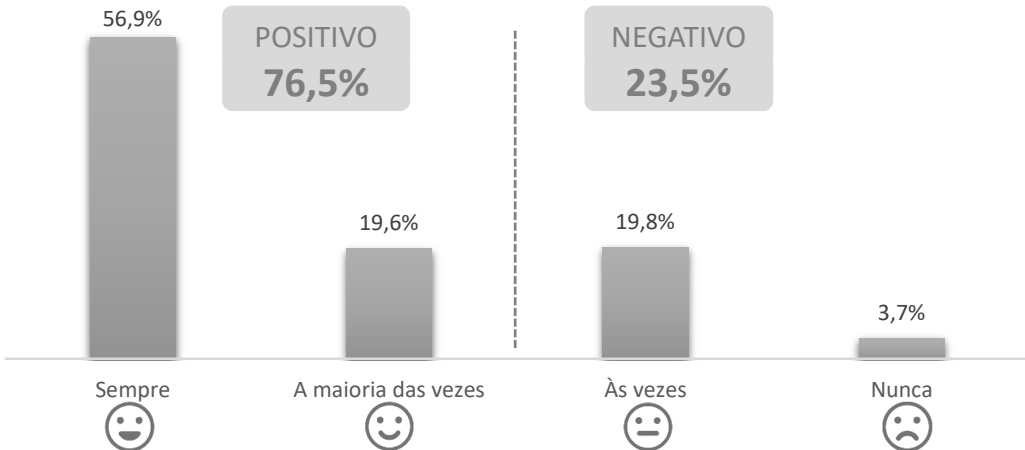


GÊNERO



Atenção Imediata

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

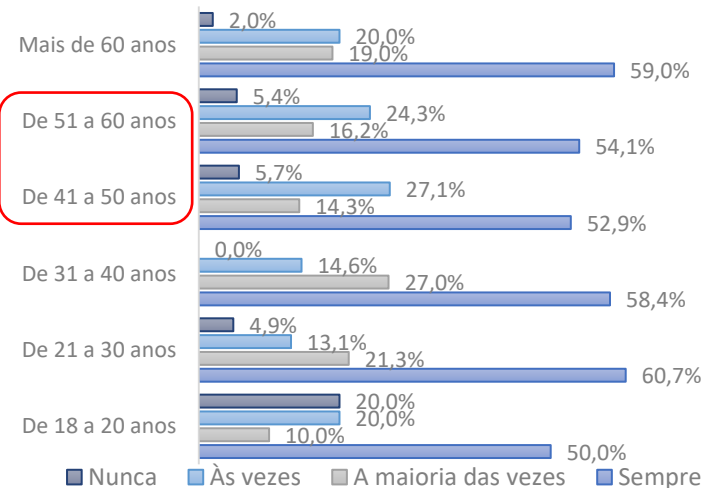


Base: 404 Margem de Erro: 4,87

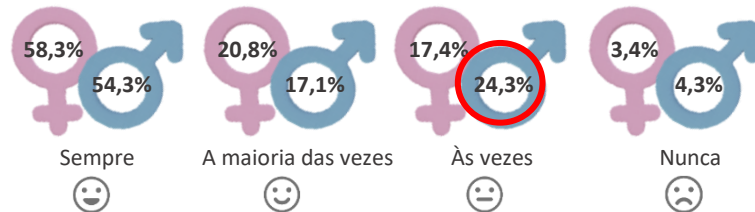
Não aplicável / Não sei: 117 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, o plano possui 76,5% de menções positivas e quase um empate no percentual de menções de respostas **a maioria das vezes** e **às vezes**, destacado como um novo ponto de alerta. Ponto de atenção: **homens** e beneficiários de **41 a 60 anos** informaram mais vezes a resposta **às vezes** e / ou **nunca**.

FAIXA ETÁRIA

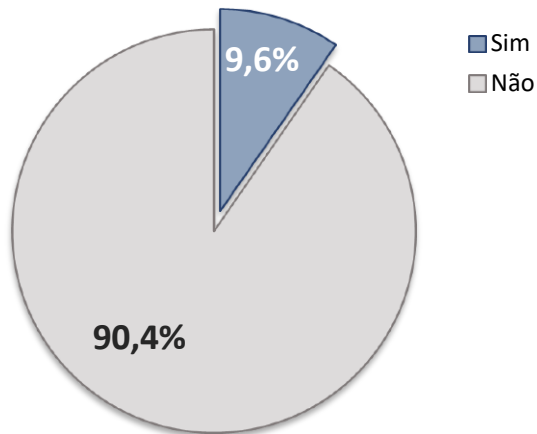


GÊNERO



Comunicação

3 - Nos últimos 12 meses, você 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.?



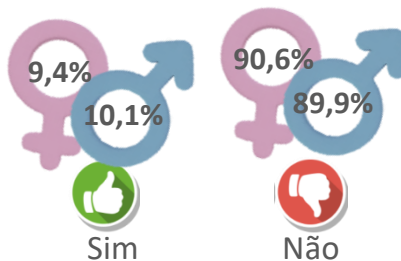
Base: 519 Margem de Erro: 4,3

Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

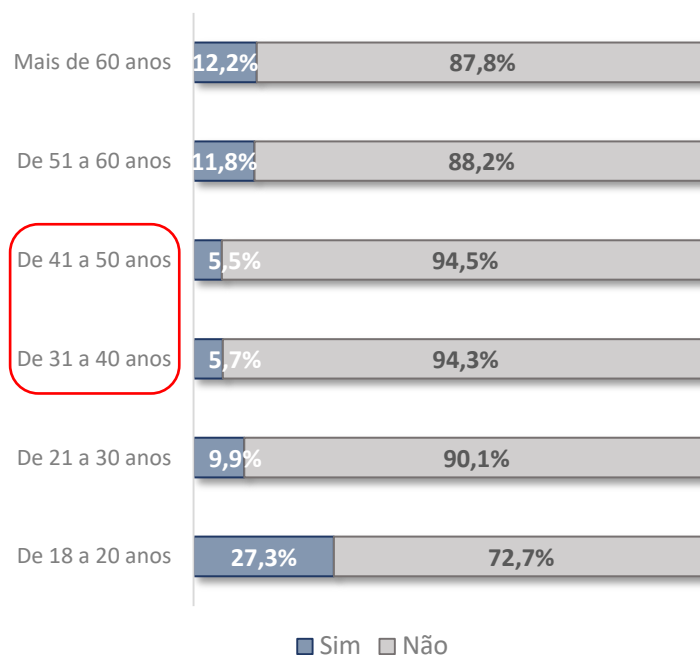
A maioria dos beneficiários (90,4%) relata não ter recebido nenhum tipo de comunicação do plano quanto à saúde preventiva.

Ponto de atenção: beneficiários entre **31 e 50 anos** relatam menor recebimento deste tipo de comunicado.

GÊNERO

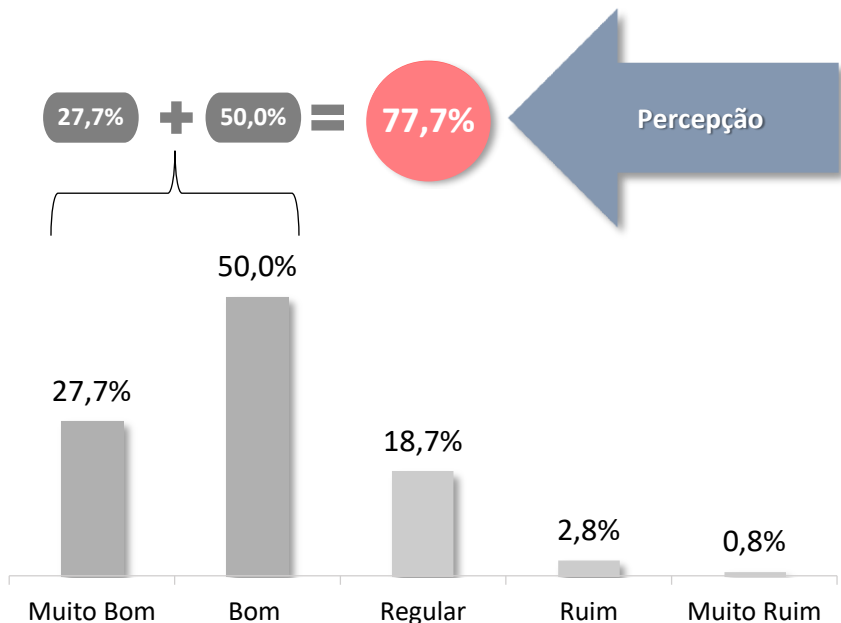


FAIXA ETÁRIA



Atenção à saúde recebida

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



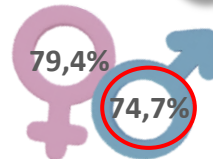
Base: 498 Margem de Erro: 4,39

Não aplicável / Não sei: 23 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



T2B*

FAIXA ETÁRIA

T2B*

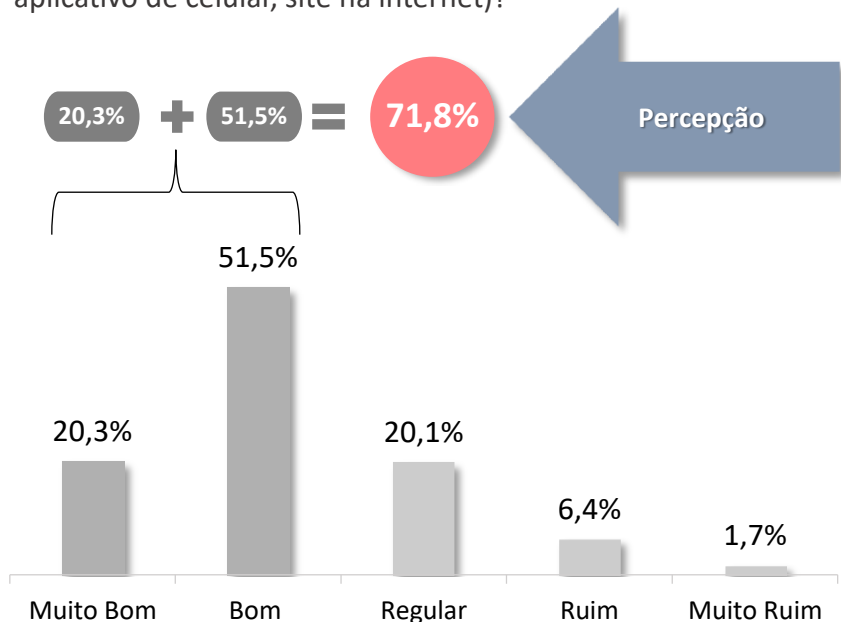
De 18 a 20 anos	83,3%
De 21 a 30 anos	65,7%
De 31 a 40 anos	76,0%
De 41 a 50 anos	71,8%
De 51 a 60 anos	78,7%
Mais de 60 anos	70,0%

Quando pensam em atenção à saúde, 77,7% dos entrevistados estão satisfeitos. Observa-se um viés de baixa, isto é, mais beneficiários avaliam o plano como bom, ao invés de muito bom, gerando uma diferença de 22,3 pp, o que pode ser interpretado como um ponto de alerta.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de 21 a 30 anos e são os que demonstram menor satisfação neste atributo.

Acesso aos Prestadores

5 - Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



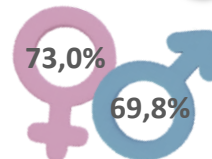
Base: 468 Margem de Erro: 4,53

Não aplicável / Não sei: 53 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



T2B*

FAIXA ETÁRIA

T2B*

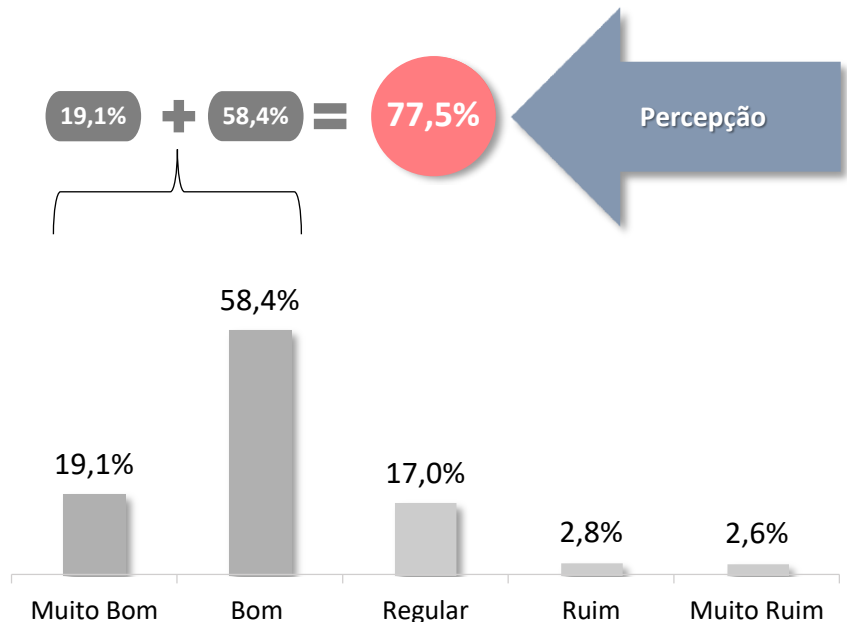


O acesso à lista de prestadores atingiu 71,8% de satisfação. Como no anterior, aqui também temos um viés de baixa, porém mais expressivo, de 31,2 pp de diferença.

Ponto de atenção: beneficiários de **21 a 30** e de **41 a 50 anos** concentram a não satisfação. Em contrapartida, os **de 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, não havendo não satisfeitos nesta faixa.

Atendimento multicanal

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



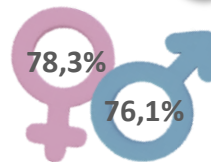
Base: 493 Margem de Erro: 4,41

Não aplicável / Não sei: 28 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



↑ T2B*

FAIXA ETÁRIA

↑ T2B*

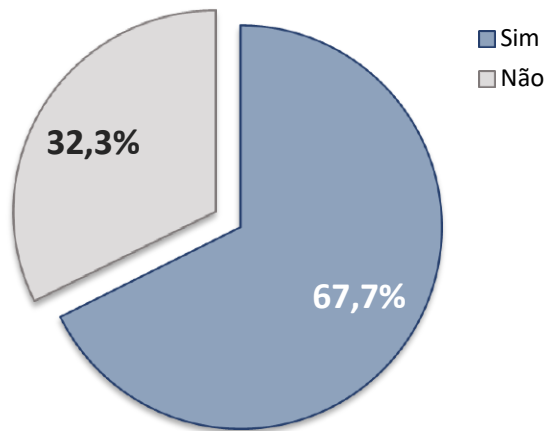
De 18 a 20 anos	70,0%
De 21 a 30 anos	75,7%
De 31 a 40 anos	72,4%
De 41 a 50 anos	76,1%
De 51 a 60 anos	76,1%
Mais de 60 anos	84,2%

A satisfação com os canais de atendimento foi de 77,5%.

Ponto de atenção: beneficiários de **18 a 20 anos** concentram a não satisfação. Destaque positivo para os que possuem **mais de 60**, que são os únicos em patamar de conformidade e os mais satisfeitos com o atributo avaliado.

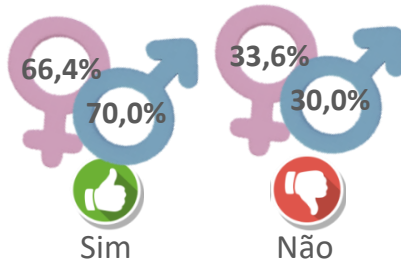
Resolutividade

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

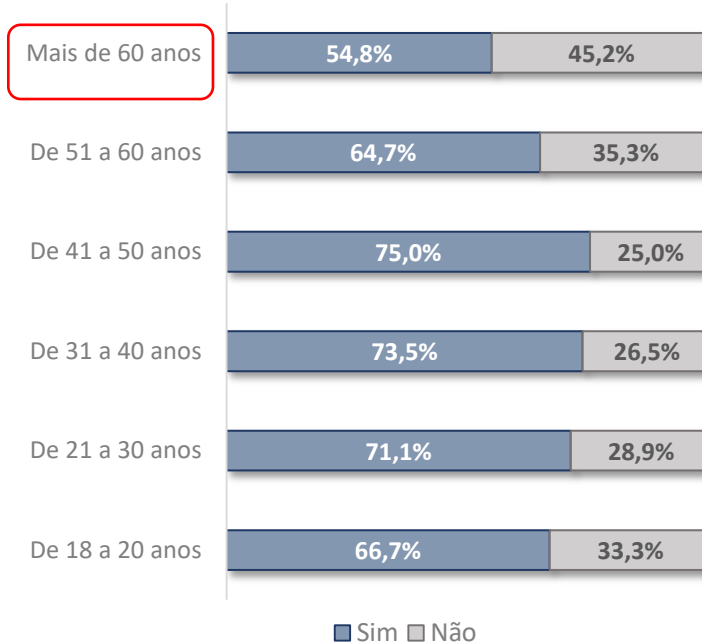


■ Sim
■ Não

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

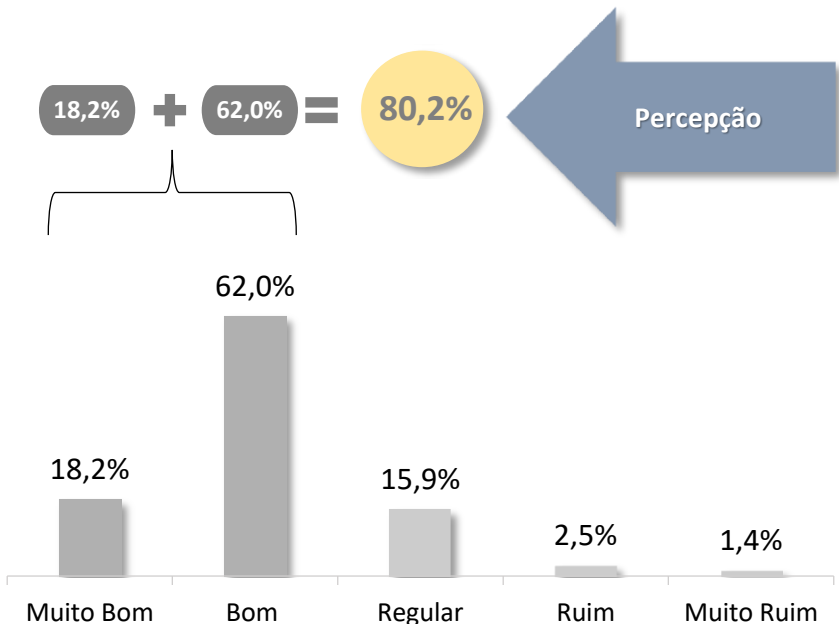
Base: 201 Margem de Erro: 6,91

Não aplicável / Não sei: 320 (não considerados para cálculo dos resultados)

61% dos entrevistados optaram pela opção não aplicável por não ter aberto uma reclamação nos últimos 12 meses, o que pode ser considerado como um dado positivo. Dos 39% restante, a resolutividade é de quase 68%, apesar de ocorrer para a maior parte dos casos, é uma oportunidade de melhoria para operadora. Beneficiários com **mais de 60 anos** são os que relatam maior índice de não resolutividade.

Documentos / Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



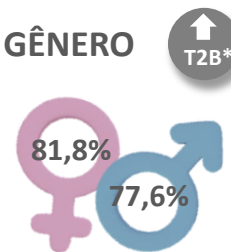
Base: 434 Margem de Erro: 4,7

Não aplicável / Não sei: 87 (não considerados para cálculo dos resultados)

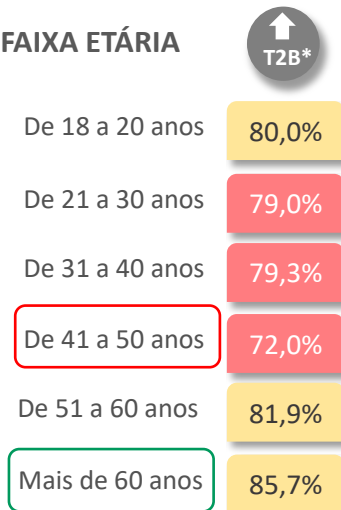
% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



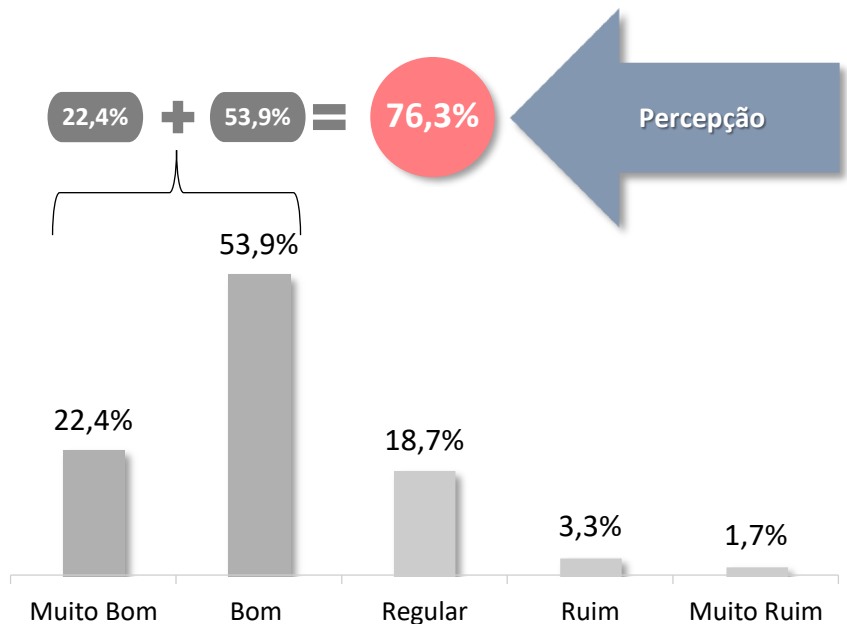
FAIXA ETÁRIA



No que se refere ao envio e preenchimento de documentos ou formulários, 80,2% dos beneficiários realizaram uma avaliação satisfatória. Este é o primeiro atributo fora do patamar de não conformidade. Apesar disso, observa-se o viés de baixa mais expressivo de toda pesquisa, uma diferença de 43,8 pp. **Ponto de atenção:** beneficiários de **41 a 50 anos** concentram a não satisfação. Destaque positivo novamente para os que possuem **mais de 60 anos**.

Qualificação

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



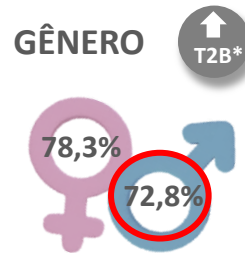
Base: 518 Margem de Erro: 4,3

Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

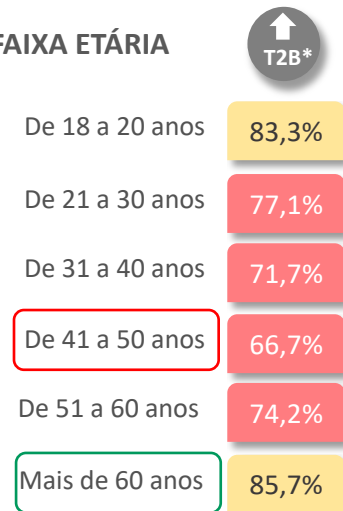
% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

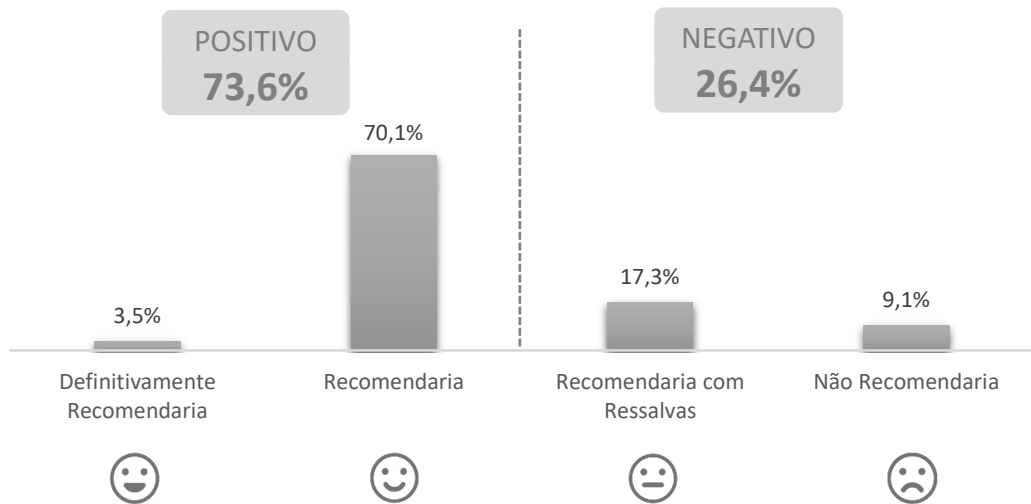


Na avaliação geral do plano, 76,3% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de 41 a 50 anos concentram a não satisfação. O destaque positivo é, novamente, para os que possuem mais de 60 anos.

Recomendação

10 - Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

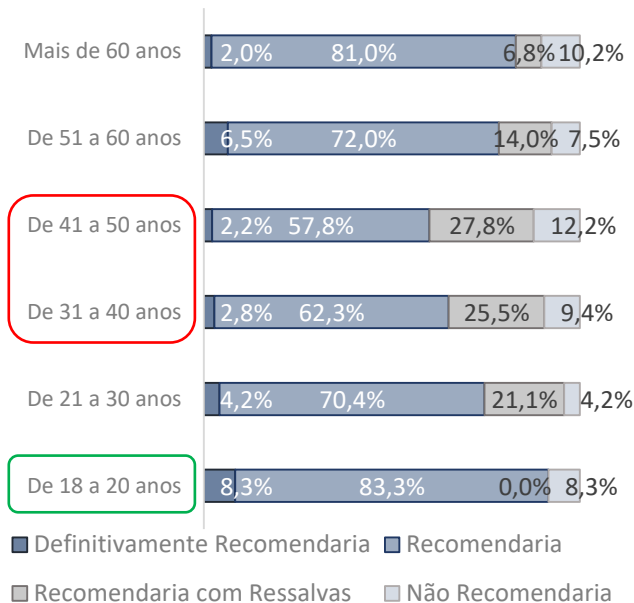


Base: 519 Margem de Erro: 4,3

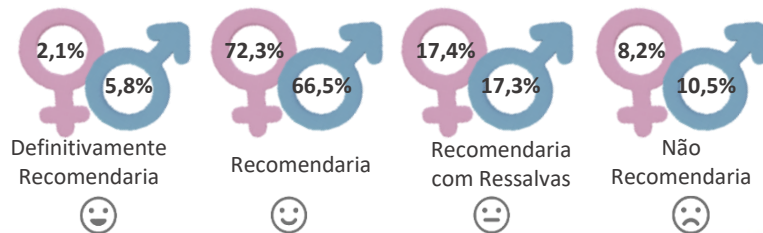
Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que quase 74% dos usuários **recomendariam** o plano. O percentual de recomendaria com ressalvas (17,3%) está aproximadamente 14 pp à frente dos que definitivamente recomendariam (3,5%), o que pode ser considerado como um ponto de alerta. **Ponto de atenção:** Beneficiários entre **31 e 50 anos** concentram as respostas negativas. Destaque positivo para a faixa de **18 a 20 anos**, onde a taxa de recomendação é maior.

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



Conclusões

- ❖ No geral, o desempenho da São Francisco nas questões de satisfação (que oferecem 5 gradientes de escolha) superaram 70% de satisfação.
- ❖ Destaque positivo para o envio de documento e/ou formulários que foi o único atributo fora da não conformidade e o aspecto do plano em que os beneficiários estão mais satisfeitos (80,2%).
- ❖ **Ponto de atenção em relação ao viés de baixa:** todas as questões relativas a satisfação se configuraram desta maneira, isto é, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**. Em especial, atenção para quando as respostas **regular** superarem a **muito bom**, pois podem sugerir uma migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ É importante ações que alcancem o público que possui entre **41 e 50 anos**, pois em diversos atributos são os que concentram a não satisfação, quando consideramos os resultados por faixa etária.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano ficou em patamar de não conformidade, atingindo 76,3% de satisfação. Considera-se relevante a realização de ações que contribuam para satisfação do beneficiário, de modo que uma crise na satisfação seja evitada. Analisando a taxa de recomendação, nota-se que ela acompanha a satisfação geral, alcançando 73,6%, resultando numa diferença de apenas 2,7 pp.



Obrigado!