



# ***Pesquisa de Satisfação com Beneficiários***

*(ano base 2018)*

*Formulário Padrão ANS*



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

# Dados Técnicos

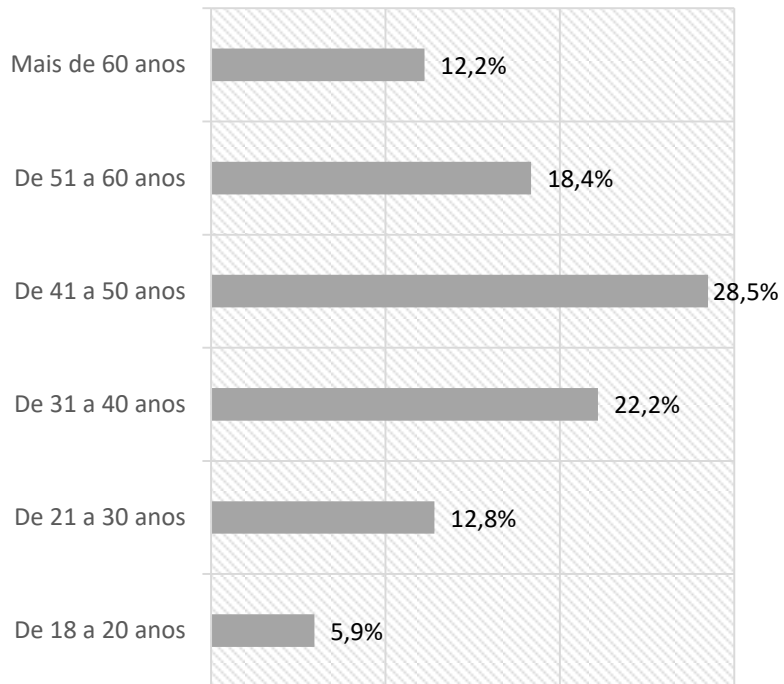
<b>523</b> Entrevistados	<b>Nível de Confiança</b>	<b>Margem de Erro</b>
	95%	4,28

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

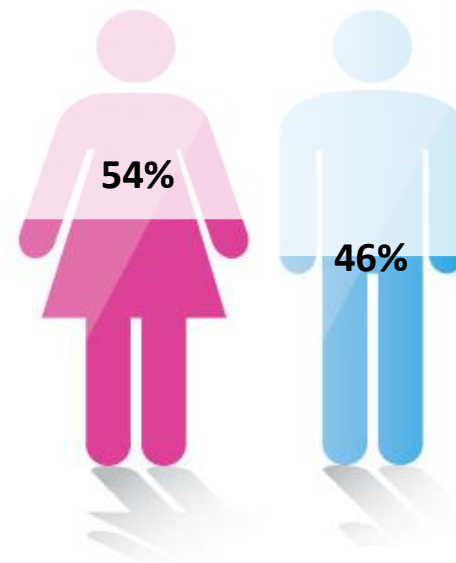
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do Plano Odontológico São Francisco
- ❖ **Universo:** 321.886
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro e Março de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 16%. Falamos com 3.174 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 523
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 29 (1%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 2.347 (74%)
  - 4 - Outros: 275 (9%) 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

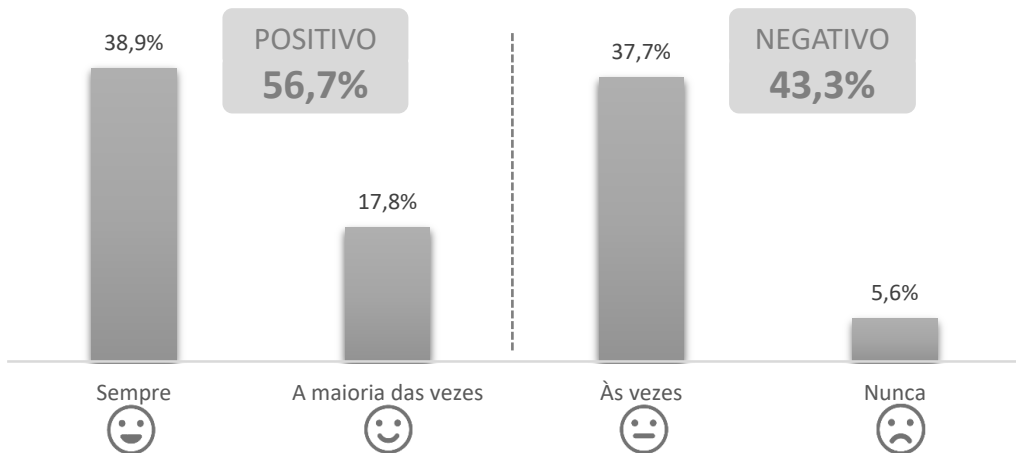


## Gênero



# 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 odontológico quando necessitou?

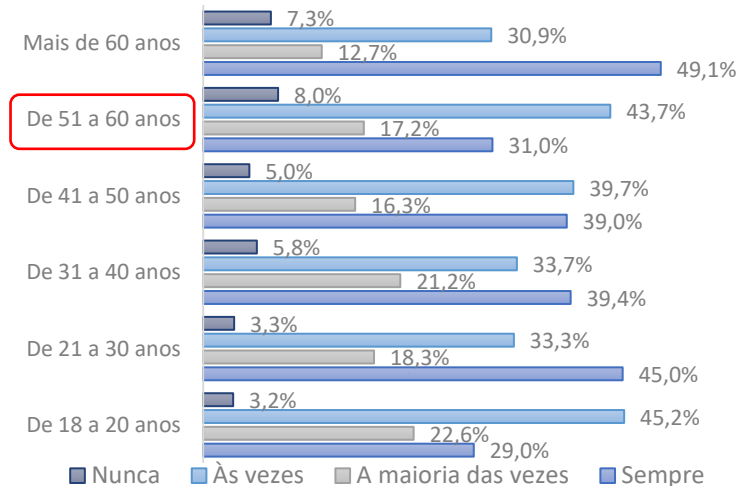


Base: 478 Margem de Erro: 4,48

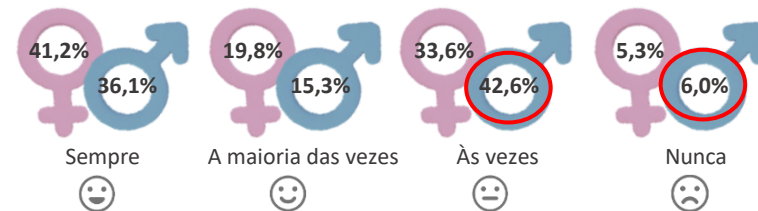
Não aplicável / Não sei: 45 (não considerados para cálculo dos resultados)

O acesso aos cuidados de saúde é um aspecto que, de acordo com os entrevistados, é avaliado predominantemente de maneira positiva (56,7%), contudo, o percentual de citações que sugerem maiores dificuldades (às vezes + nunca) também é alto. Ponto de atenção: o percentual de respostas às vezes quase empata com o de sempre. **Homens** e beneficiários de **51 a 60 anos** informaram mais vezes as alternativas às vezes e nunca.

## FAIXA ETÁRIA

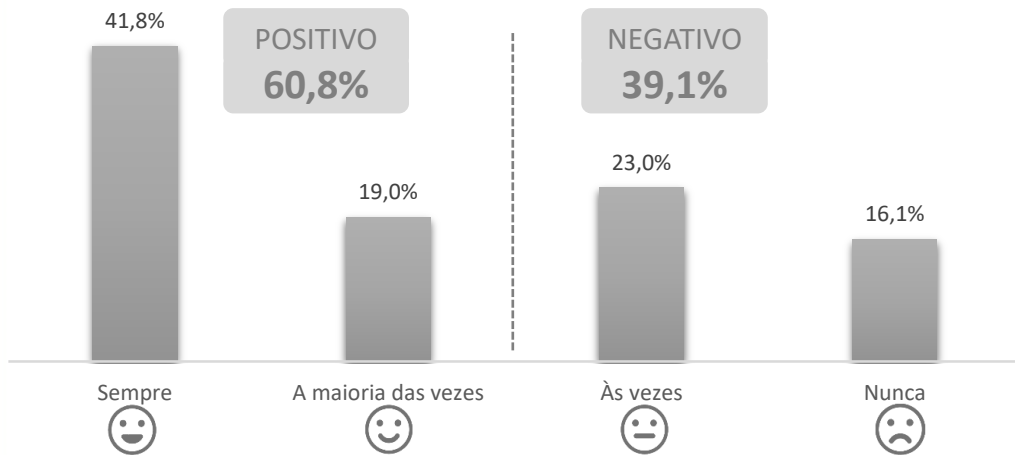


## GÊNERO



# 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 odontológico assim que precisou?

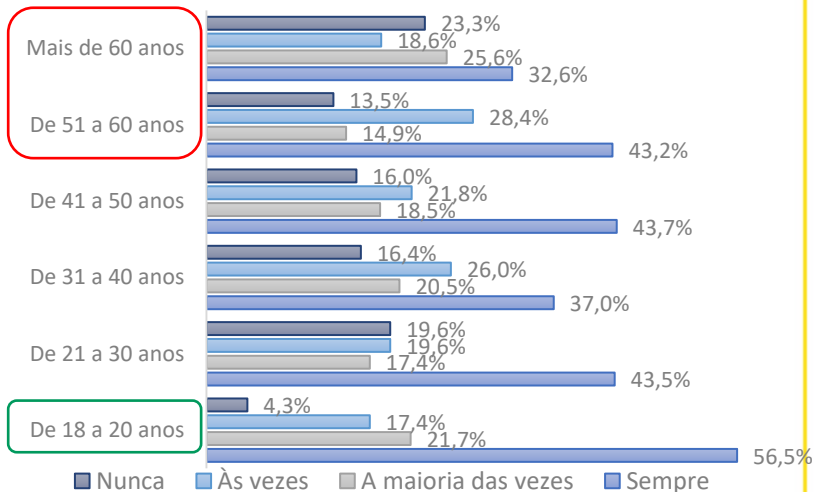


Base: 378 Margem de Erro: 5,04

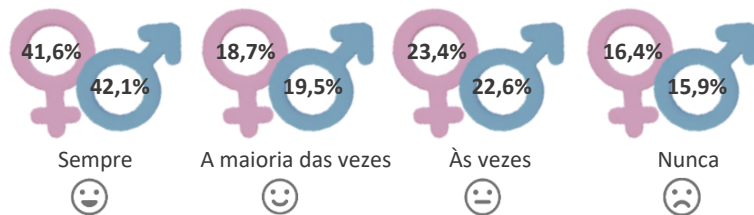
Não aplicável / Não sei: 145 (não considerados para cálculo dos resultados)

Diante da necessidade de atendimento de urgência, 60,8% dos entrevistados avaliam positivamente o atendimento do plano odontológico neste quesito. Um pouco menor que a questão anterior, aqui as opções que sinalizam dificuldade neste acesso alcançaram 39,1%. **Ponto de atenção:** pessoas com **mais de 51 anos** concentram mais respostas **nunca** e **às vezes**. Destaque positivo para o público de **18 a 20 anos**, que verbalizaram mais vezes **sempre** e **a maioria das vezes**.

## FAIXA ETÁRIA

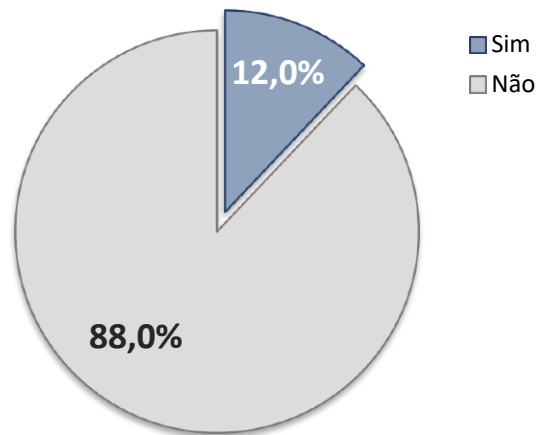


## GÊNERO



# Comunicação

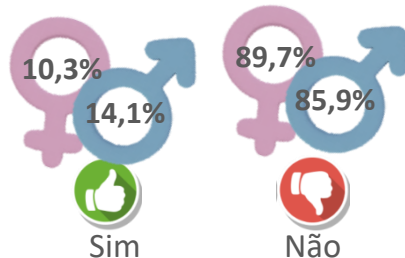
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de odontologia (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: consulta preventiva com dentista, etc.?



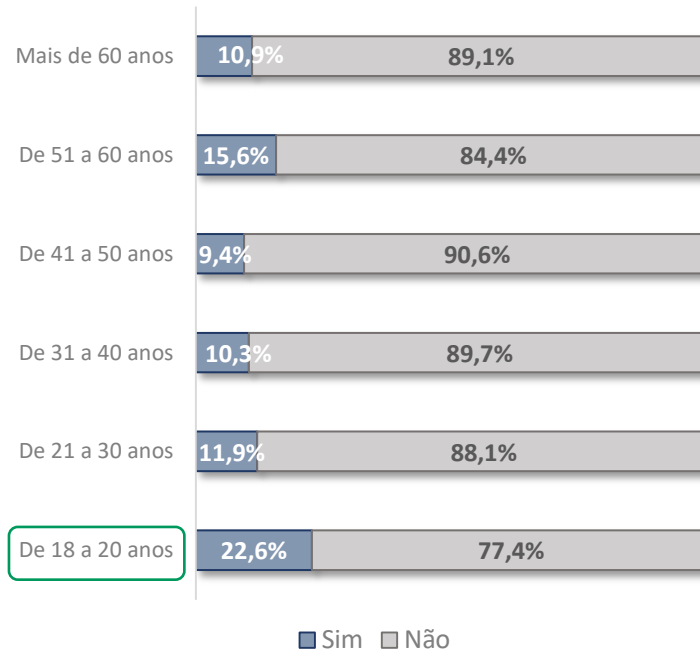
Base: 523 Margem de Erro: 4,28

Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA

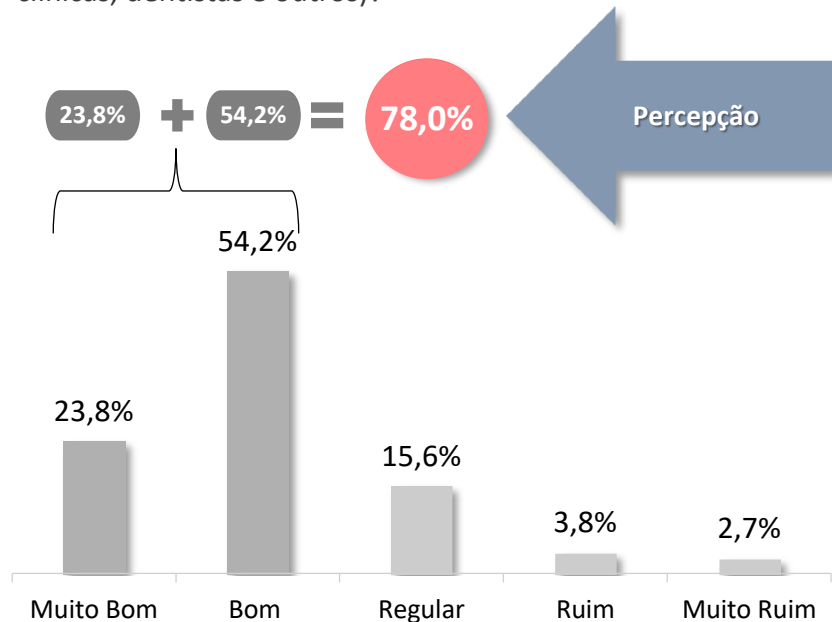


O plano não está habituado em manter comunicação de prevenção com seus beneficiários. Apenas 12% dos entrevistados, relatam receber este tipo de comunicado.

Os entrevistados de **18 a 20 anos** foram os que informaram maior recebimento deste tipo de contato nos últimos 12 meses.

# Atenção à saúde recebida

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



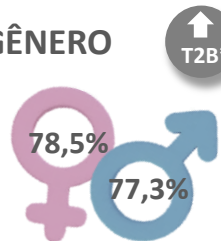
Base: 480 Margem de Erro: 4,47

Não aplicável / Não sei: 43 (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

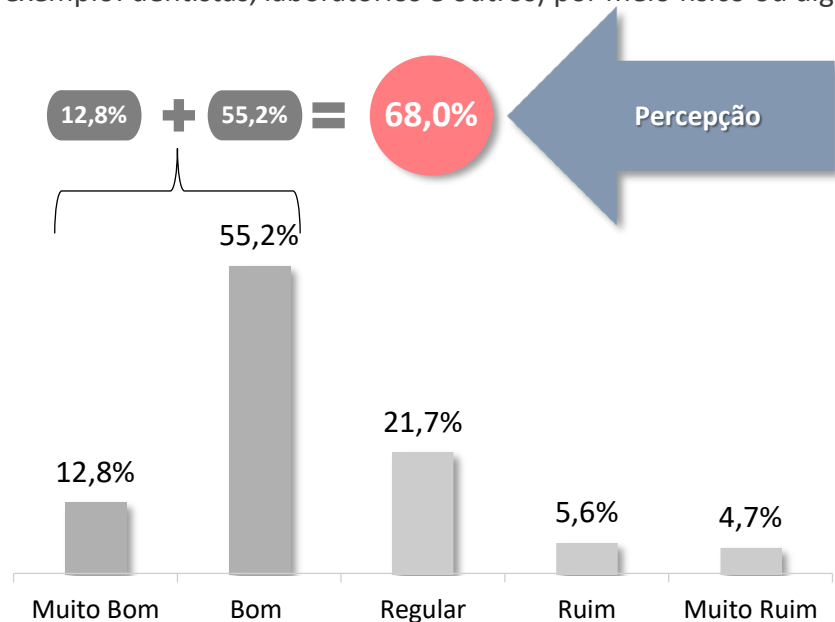


78% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente a atenção à saúde recebida. Observa-se um viés de baixa, pois o percentual de beneficiários que avaliam este atributo como **bom**, supera o **muito bom**.

**Ponto de atenção:** a não satisfação está concentrada nos beneficiários que possuem **mais de 60 anos**. Os mais satisfeitos com esse aspecto são os que tem de **18 a 20 anos**.

# Acesso aos Prestadores

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de odontologia (por exemplo: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 446 Margem de Erro: 4,64

Não aplicável / Não sei: 77 (não considerados para cálculo dos resultados)

## % Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

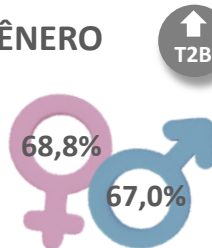
80 a 89%

Conforme / Oportunidades

0% a 79%

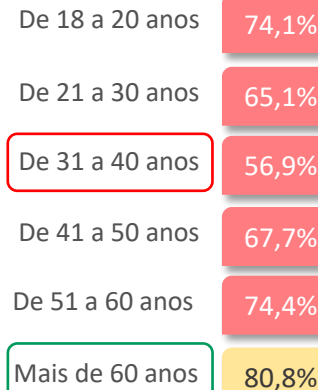
Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA

↑ T2B\*

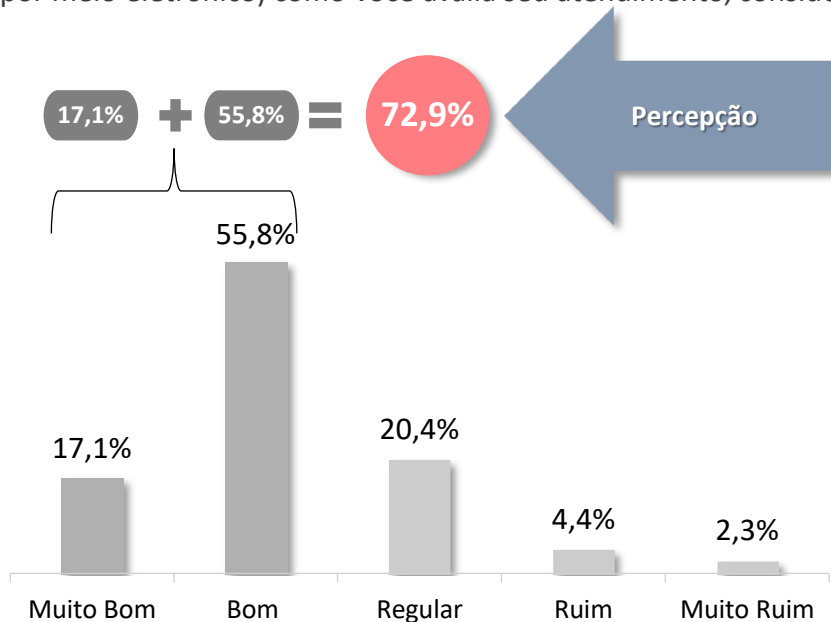


O acesso aos prestadores atingiu 68% de satisfação, ficando em patamar de não conformidade. Aqui também fica evidente um novo viés de baixa, porém mais expressivo que o anterior, pois entre o bom e o muito bom há uma diferença de 42,4 pp. A não satisfação está concentrada nos beneficiários que estão entre **31 e 40 anos**. Os que possuem **mais de 60** são os mais satisfeitos com este aspecto.

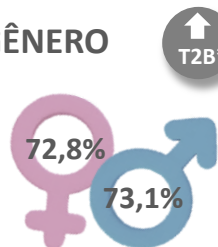


# Atendimento multicanal

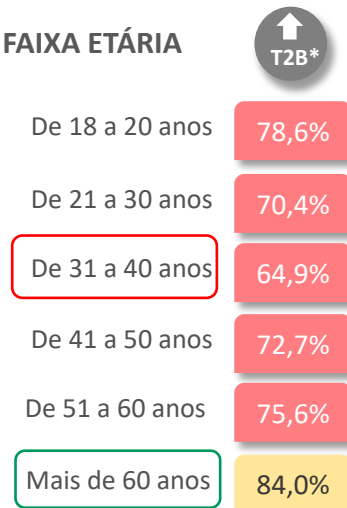
6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA



A satisfação com os canais de atendimento da São Francisco também está classificado em patamar de não conformidade, alcançando 72,9%. Como no anteriores, os resultados indicam um viés de baixa. **Ponto de atenção:** beneficiários de **31 a 40 anos** concentram a não satisfação. Destaque positivo para os que possuem **mais de 60 anos**, pois são os mais satisfeitos.

Base: 432 Margem de Erro: 4,71

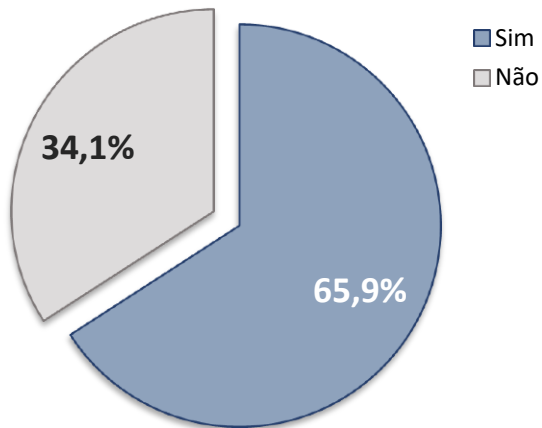
Não aplicável / Não sei: 91 (não considerados para cálculo dos resultados)

### % Satisfação

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

# Resolutividade

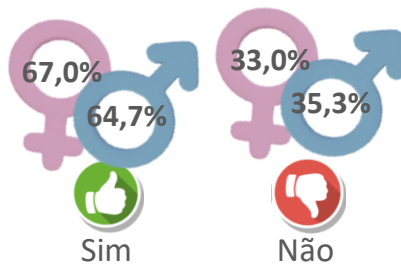
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de odontologia você teve sua demanda resolvida?



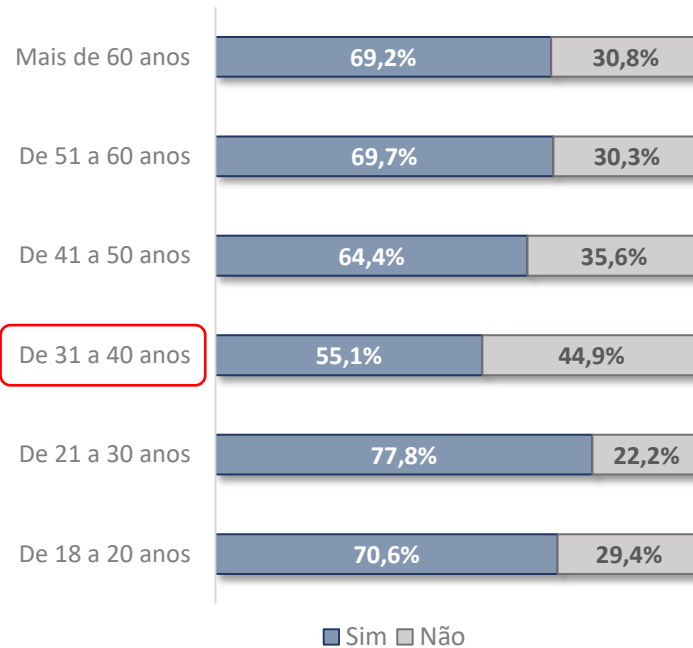
Base: 211 Margem de Erro: 6,74

Não aplicável / Não sei: 312 (não considerados para cálculo dos resultados)

## GÊNERO



## FAIXA ETÁRIA

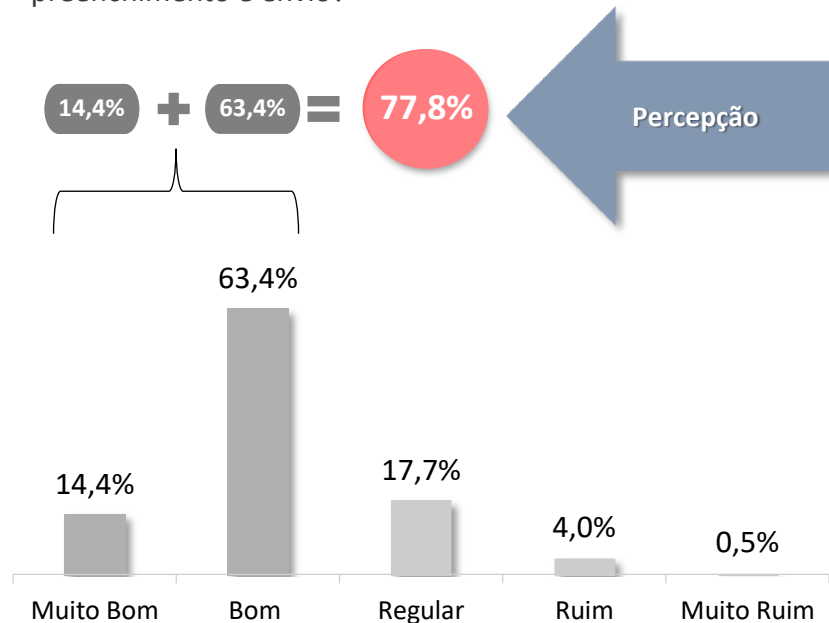


Considerando que tivemos 312 participantes que não avaliaram por não considerar aplicável para si a questão, podemos supor que 60% da população ouvida não teve a necessidade de realizar reclamações, um dado bastante positivo. Dos 40% que sobraram, 65,9% relata que teve a demanda resolvida, outro aspecto que é favorável.

**Ponto de atenção:** beneficiários de **31 a 40 anos** informaram mais vezes problemas relacionados a resolutividade.

# Documentos / Formulários

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



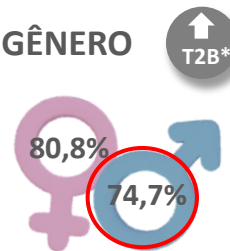
Base: 402 Margem de Erro: 4,88

Não aplicável / Não sei: 120 (não considerados para cálculo dos resultados)

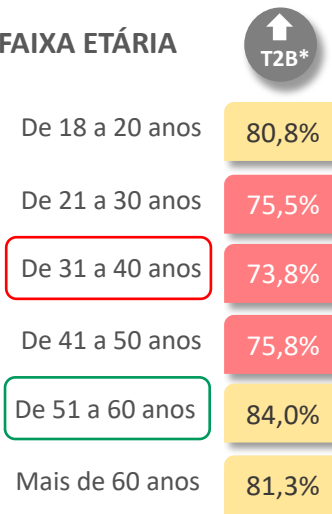
## % Satisfação

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

## GÊNERO



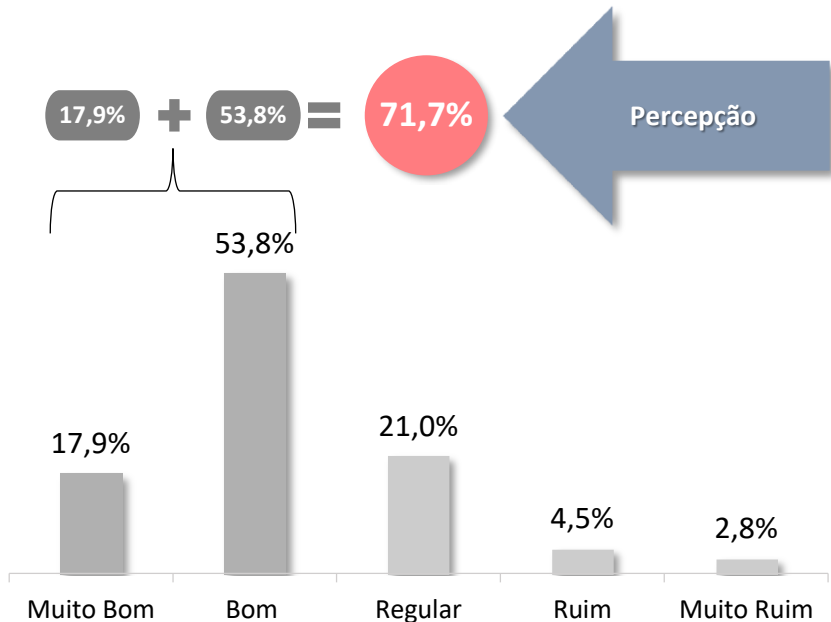
## FAIXA ETÁRIA



A facilidade para preenchimento e envio de formulários e/ou documentos alcançou 77,9% de satisfação. Apesar da maior parte dos beneficiários avaliar positivamente, é importante se atentar ao viés de baixa, que tem uma diferença de 49 pp entre um e outro. A não satisfação está concentrada nos beneficiários que possuem de **31 a 40 anos** e a satisfação dos **51 a 60**.

# Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



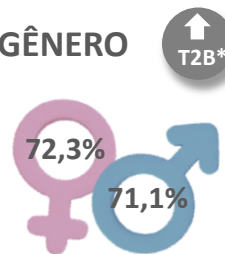
Base: 509 Margem de Erro: 4,34

Não aplicável / Não sei: 13 (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



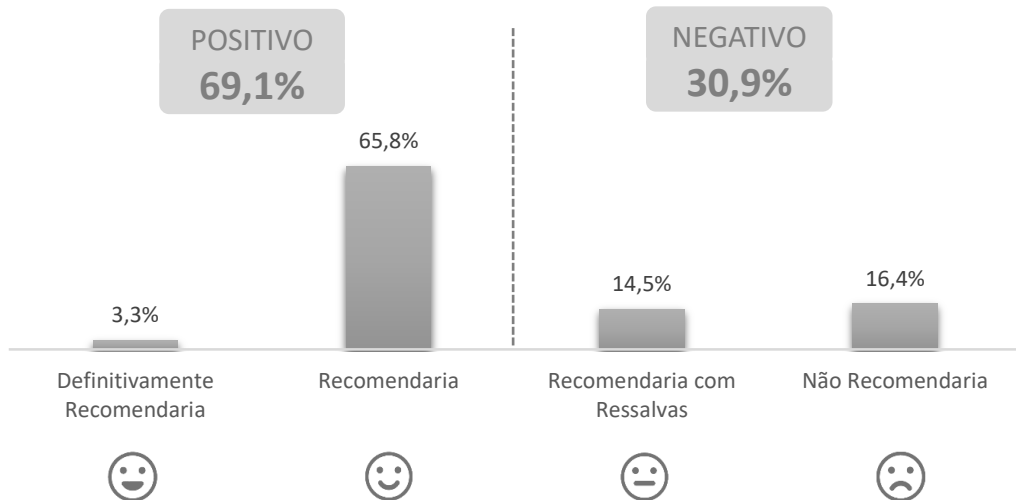
## FAIXA ETÁRIA



A avaliação geral do plano atingiu 71,7% de satisfação. Como nos atributos anteriores, há um viés de baixa e, além disso, o percentual de respostas **regular** está maior do que o de **muito bom**, sendo este um ponto de alerta. **Ponto de atenção:** beneficiários de **31 a 40 anos** concentram a não satisfação com o plano, em contrapartida, os de **18 a 20** são os mais satisfeitos.

# Recomendação

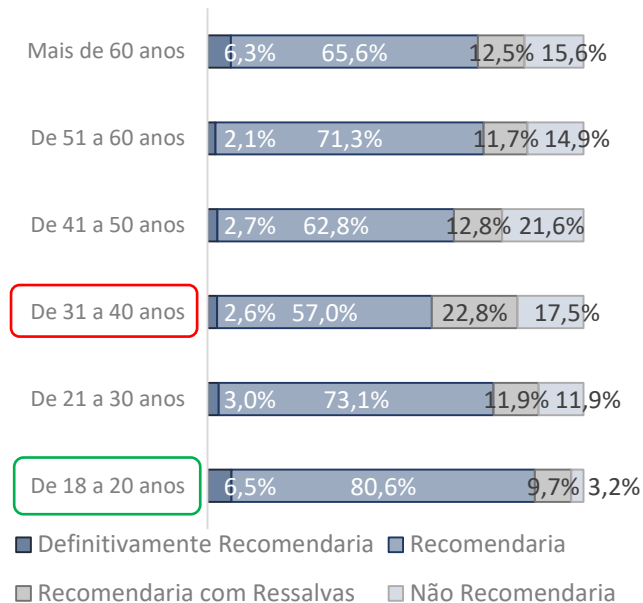
10 - Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



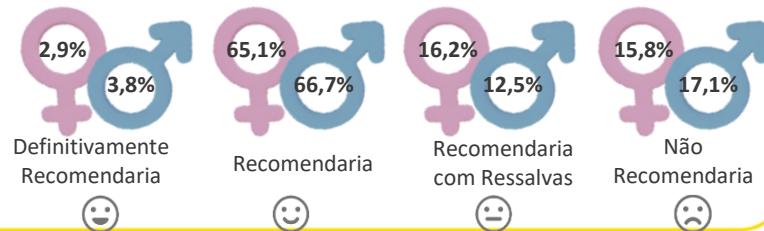
Base: 518 Margem de Erro: 4,3

Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



Os resultados indicam que 69,1% dos usuários **recomendariam** o plano. O percentual de recomendaria com ressalvas (14,5%) está aproximadamente 10 pp à frente dos que definitivamente recomendariam (3,3%), o que pode ser considerado um ponto de atenção. **Ponto de atenção:** beneficiários entre **31 e 40 anos** são os que menos recomendariam o plano, se comparado as demais faixas.

# Conclusões

- ❖ No geral, o desempenho da São Francisco nas questões de satisfação (que oferecem 5 gradientes de escolha) superaram 70% de satisfação, exceto a que avalia o **acesso aos prestadores**, que obteve o menor desempenho dentre os avaliados (68%).
- ❖ **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 **31 e 40 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 71,7% 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 69,1%, resultando numa diferença de apenas 2,6 pp.



**Obrigado!**