

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

Formulário ANS

(ano base 2018)



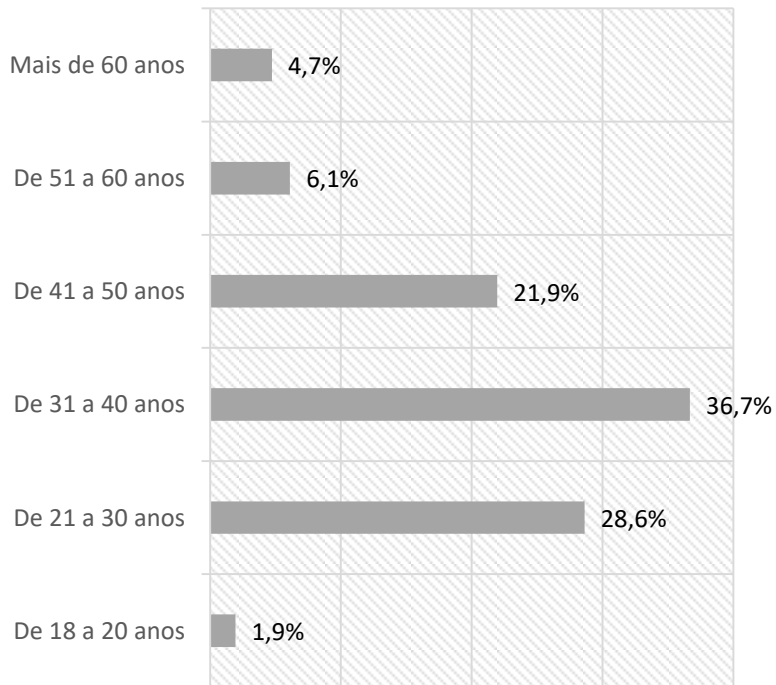
PLANO DE SAÚDE
SÃOCAMILO

360 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	90%	4,31

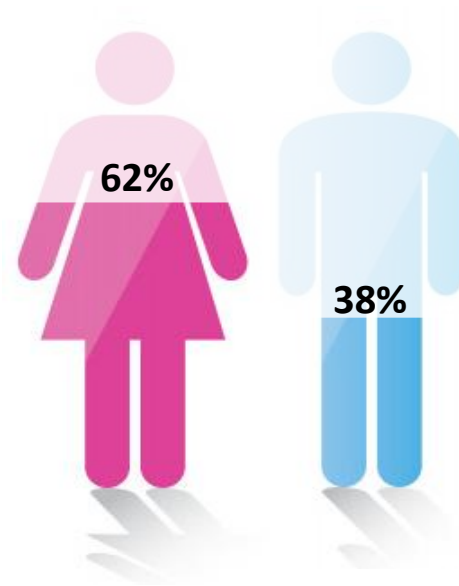
Obs.: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos deste slide.

- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, do Plano São Camilo
- ❖ **Universo:** 19.225
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 52%. Falamos com 691 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 360
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 14 (2%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 238 (34%)
 - 4 – Outros: 79 (11%) 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.

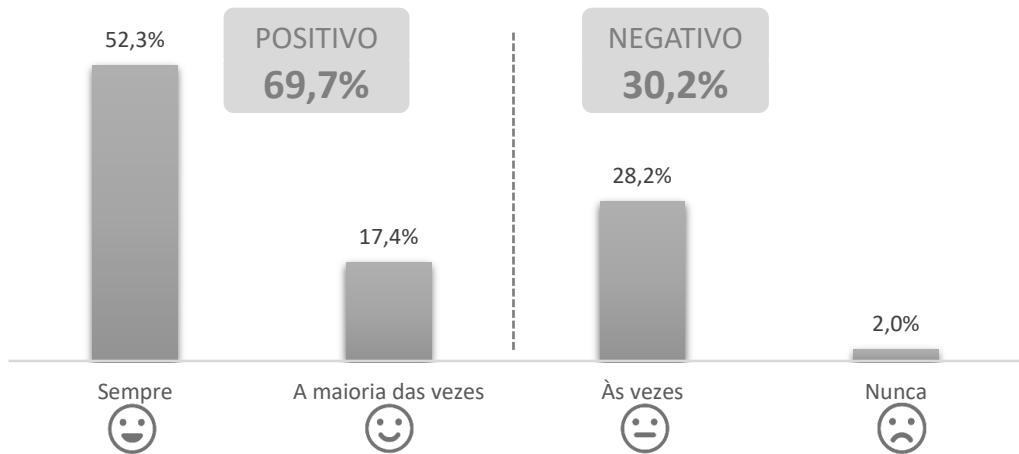
Faixa Etária



Gênero



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?

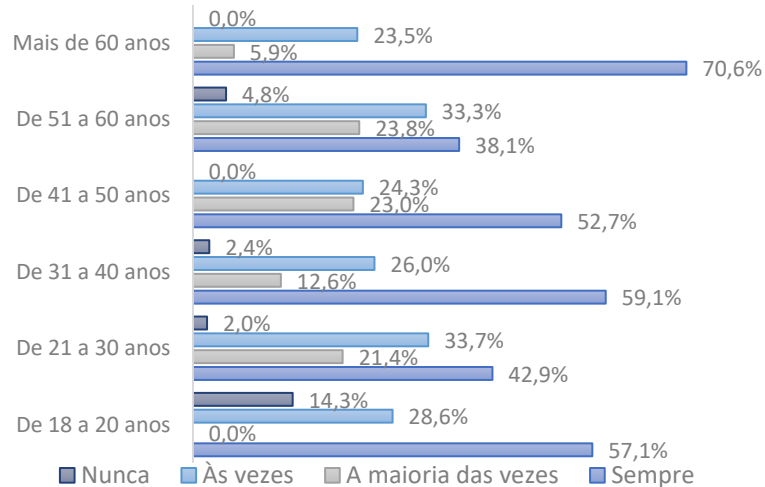


Base: 344 Margem de Erro: 4.41

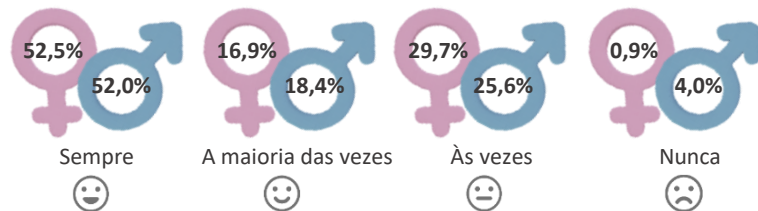
Não aplicável / Não sei: 16 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quando pensam em cuidados de saúde, 69,7% dos respondentes conseguiram ser atendidos **sempre** ou **na maioria das vezes** em que necessitaram utilizar o plano. É bastante positivo considerar que quase não ocorreram menções **nunca** (somente 2%). Ponto de atenção para o fato de **às vezes** superar em quase 11pp a resposta **a maioria das vezes**, pois pode sugerir que há dificuldades no acesso.

FAIXA ETÁRIA

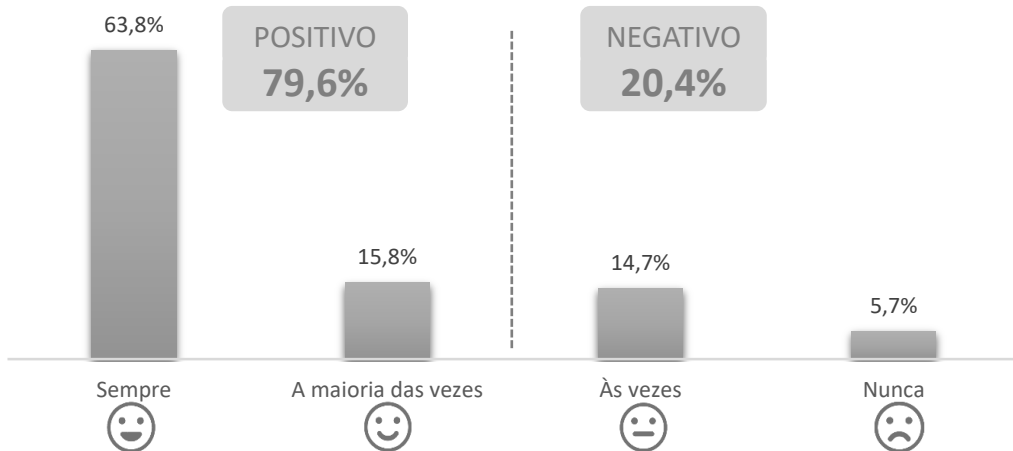


GÊNERO

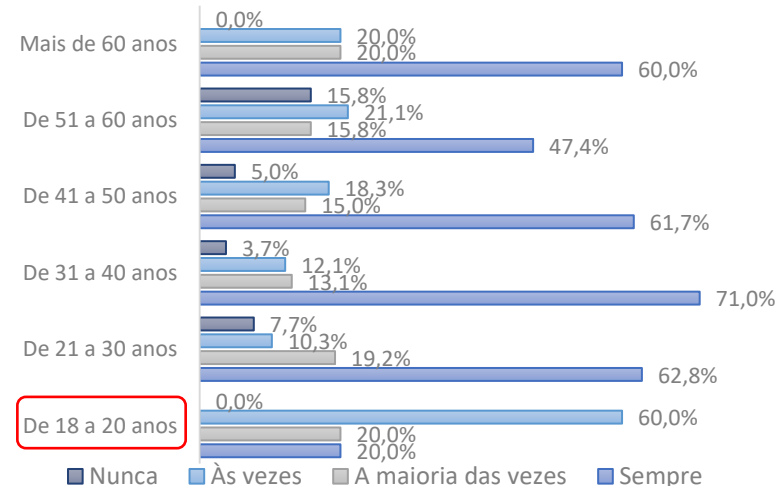


Atenção Imediata

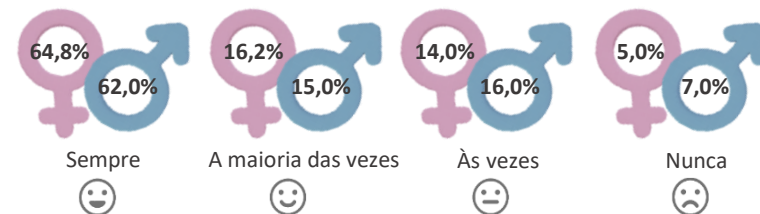
2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



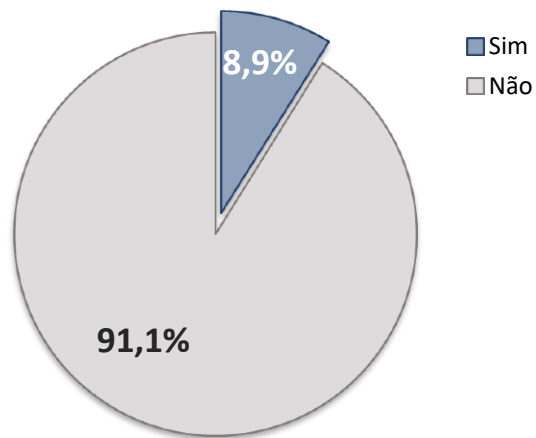
Base: 279 Margem de Erro: 4.90

Não aplicável / Não sei: 81 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quanto à atenção imediata à saúde, é bastante positivo que quase 80% dos respondentes conseguiram **sempre** ou **na maioria das vezes**, auxílio de emergência diante de necessidades.

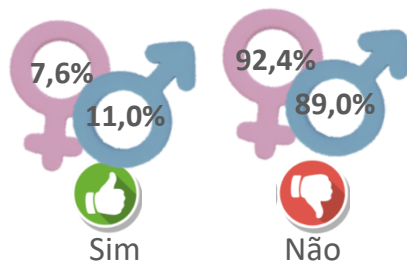
Ponto de atenção: beneficiários **de 18 a 20 anos** optaram mais vezes que os demais pela resposta **às vezes**, o que pode sugerir que encontram maiores dificuldades que as demais faixas.

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.?



■ Sim
■ Não

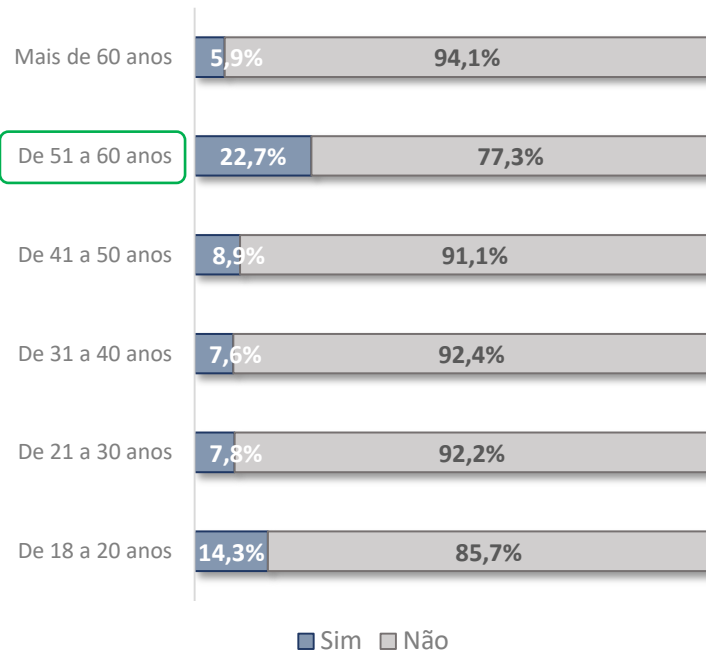
GÊNERO



Sim

Não

FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

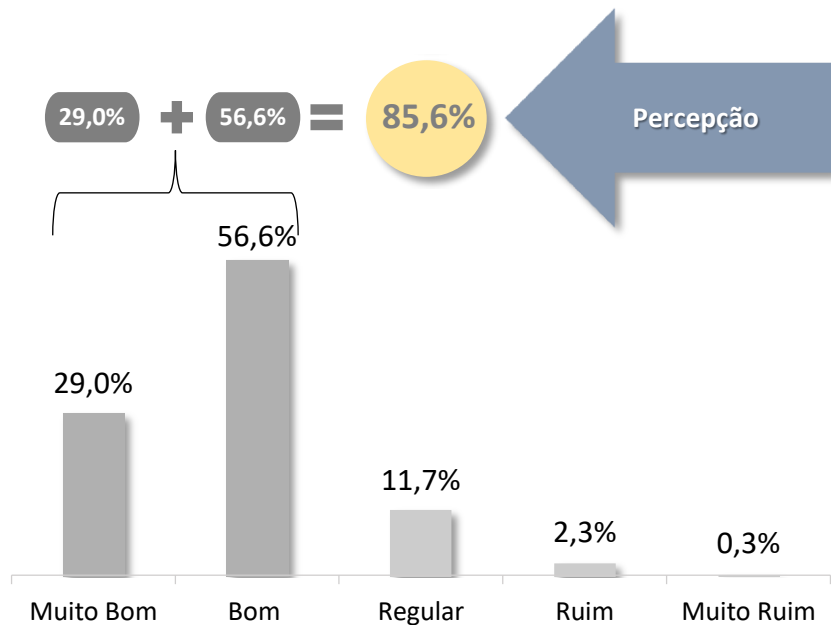
Base: 360 Margem de Erro: 4.31

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

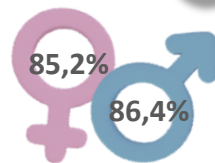
A maior parte das pessoas (91,1%) não recebeu nenhum tipo de comunicação preventiva do Plano São Camilo nos últimos 12 meses. Analisando os resultados, verifica-se que este tipo de contato é mais frequente entre **51 a 60 anos**.

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)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A atenção à saúde recebida alcançou 85,6% de satisfação. Os resultados mostram um viés de baixa, ou seja, há os beneficiários avaliam mais como bom, ao invés de muito bom, resultando numa diferença de 27,6 pp entre uma e outra. **Ponto de atenção:** a não satisfação está concentrada entre os usuários que possuem entre **18 e 20 anos** e os que possuem **mais de 60**. Os mais satisfeitos com este aspecto são os que possuem entre **31 e 40 anos**.

Base: 341 Margem de Erro: 4.43

Não aplicável / Não sei: 19 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

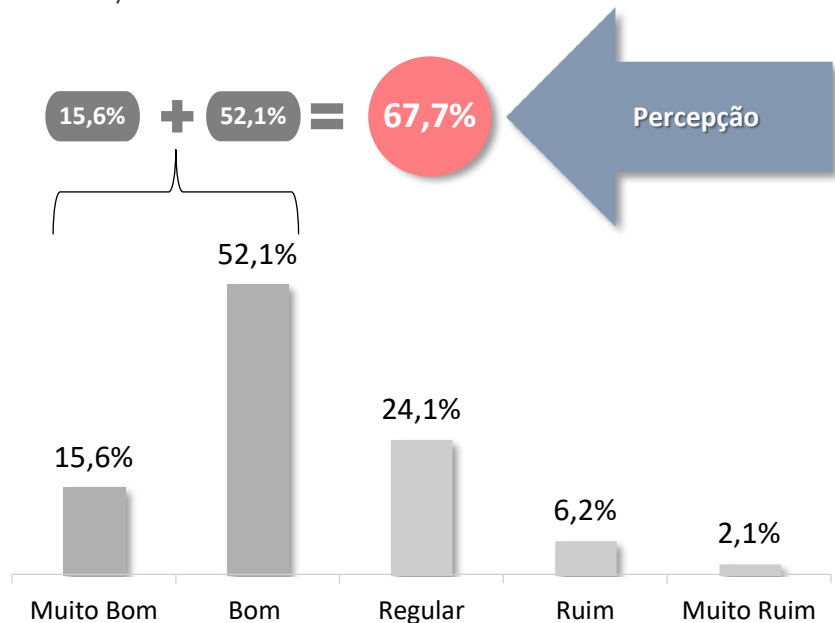
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

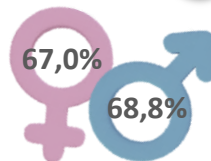
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Acesso a lista de 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)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A facilidade de acesso a lista de prestadores atingiu 67,7% de satisfação. Aqui o viés de baixa é mais evidente, chegando a 36,5 pp. Outro ponto de alerta, é que o índice de respostas regular ultrapassa o muito bom, o que pode indicar uma migração para não satisfação. Destaque positivo para os beneficiários que estão entre **18 e 20 anos**, que além de serem os mais satisfeitos, é a única faixa etária dentro do patamar de conformidade.

Base: 341 Margem de Erro: 4.43

Não aplicável / Não sei: 20 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

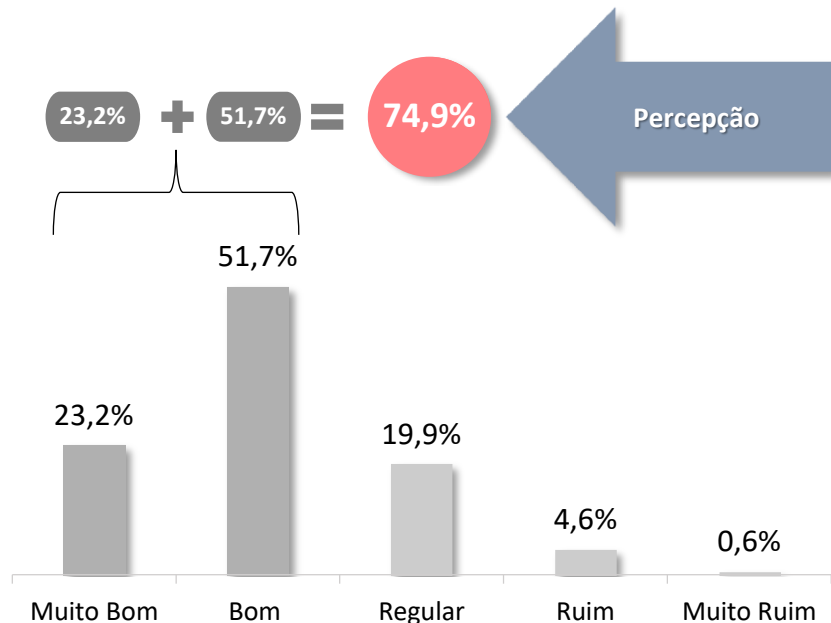
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

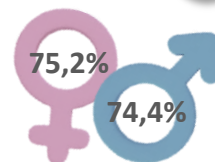
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

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?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



74,9% dos beneficiários estão satisfeitos com os canais de atendimento do Plano São Camilo.

Ponto de atenção: beneficiários de **51 a 60 anos** concentram a não satisfação. Destaque positivo para os que possuem de **18 a 20**, pois são os mais satisfeitos e, como no atributo anterior, únicos em patamar de conformidade.

Base: 327 Margem de Erro: 4.52

Não aplicável / Não sei: 33 (não considerados para cálculo dos resultados)

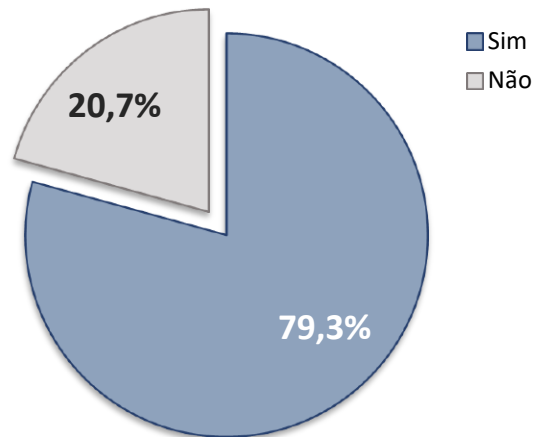
% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

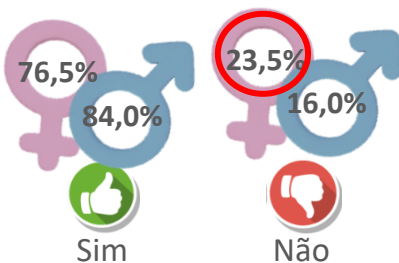
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

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



■ Sim
■ Não

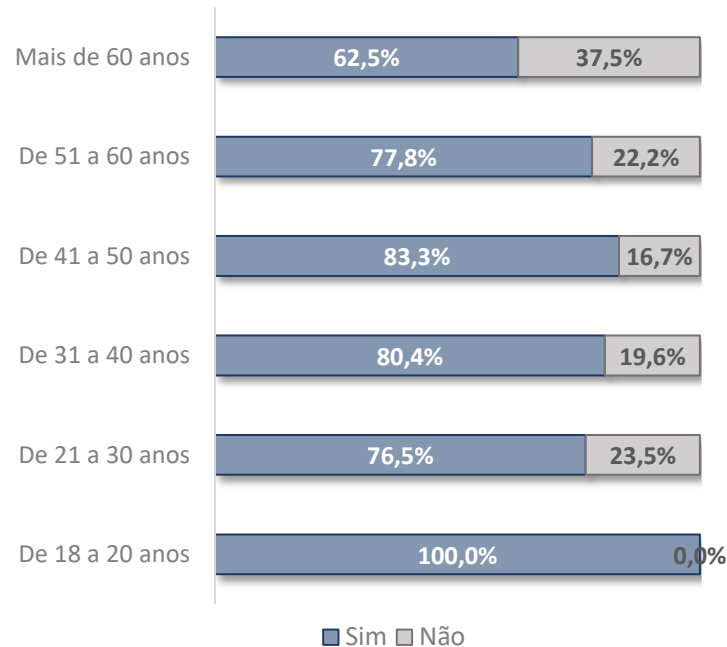
GÊNERO



Sim

Não

FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

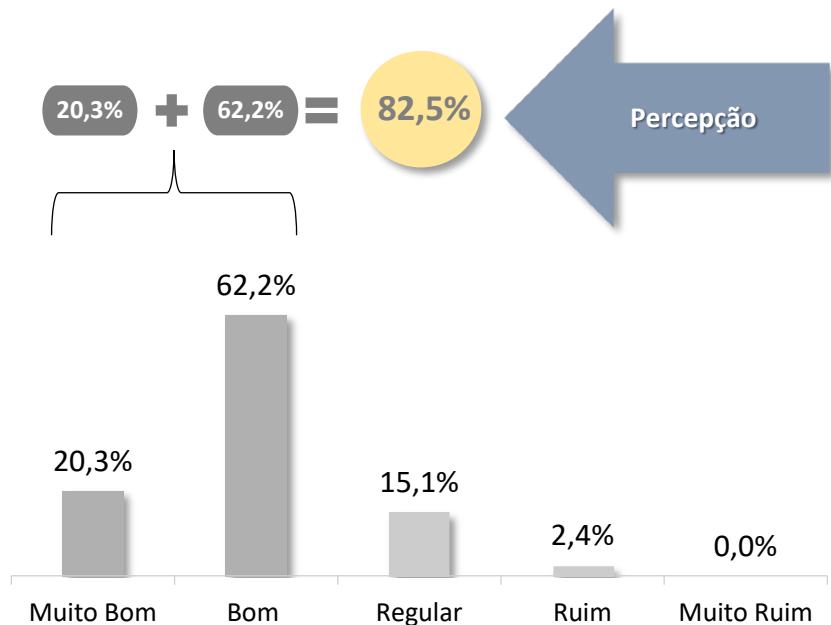
Base: 135 Margem de Erro: 7.08

Não aplicável / Não sei: 225 (não considerados para cálculo dos resultados)

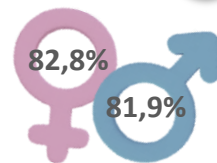
Considerando que tivemos 225 participantes que não avaliaram por não considerar aplicável, podemos supor que 63% da população ouvida não realizou reclamações, o que é um dado positivo. Dos 135 beneficiários que abriram, 79,3% relata que teve a demanda resolvida. **Ponto de atenção: mulheres** informaram mais vezes não ter tido a demanda resolvida.

Documentos / Formulários

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



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A facilidade para preenchimento ou envio de documentos/formulários atingiu 82,5% de satisfação. Nesse sentido, é possível afirmar que quase toda a população entrevistada não encontra dificuldades nesse quesito. Destaca-se como muito positivo o fato de que as avaliações negativas (**ruim + muito ruim**) não alcançaram 3%.

Ponto de atenção: beneficiários **de 21 a 30 anos** e de **51 a 60** são os menos satisfeitos. Destaque positivo para faixa de 18 a 20.

Base: 291 Margem de Erro: 4.80

Não aplicável / Não sei: 69 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

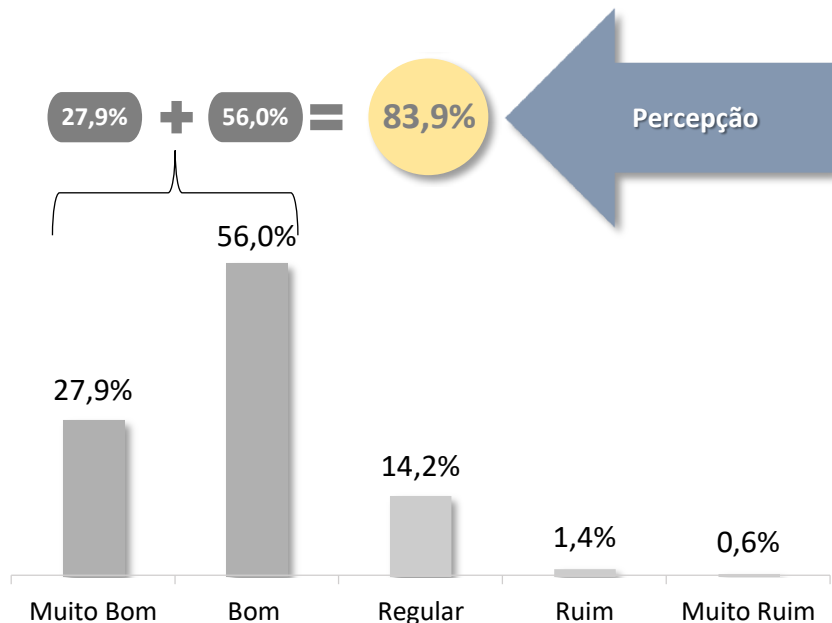
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

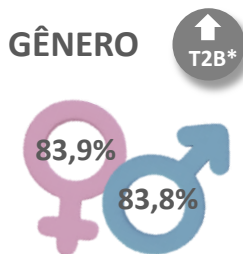
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Avaliação Geral

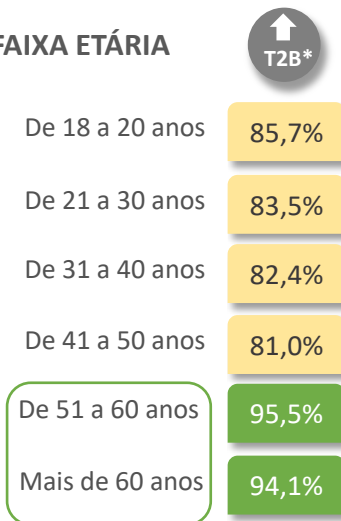
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A avaliação geral do plano atingiu 83,9% de satisfação, classificando-o em patamar de conformidade. Outro aspecto positivo, trata-se do fato de que a insatisfação não passa dos 2%. Destaque positivo para beneficiários com **mais de 51 anos**, pois além de estarem em patamar de excelência, são os mais satisfeitos com o plano, de maneira geral.

Base: 359 Margem de Erro: 4.31

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

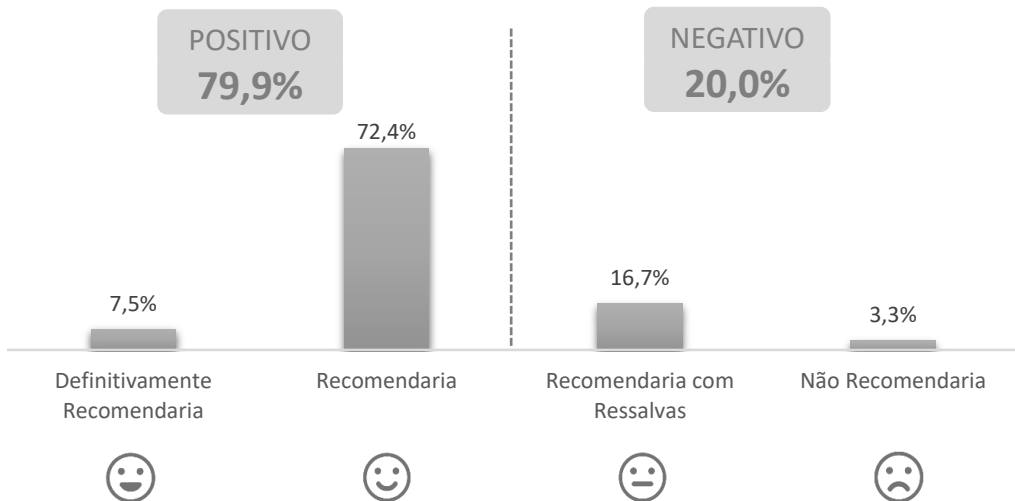
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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

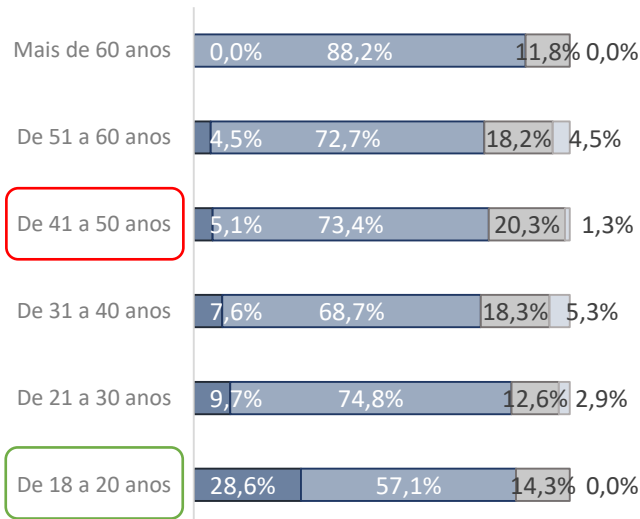


Base: 359 Margem de Erro: 4.31

Não aplicável / Não sei: 1 (não considerados para cálculo dos resultados)

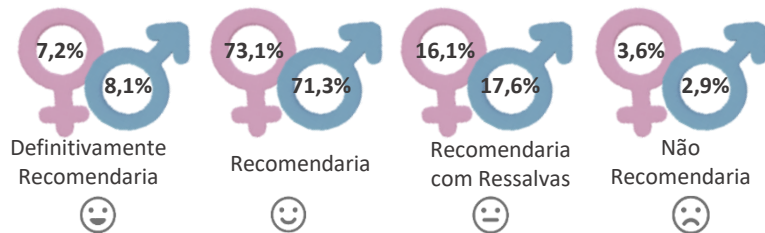
Quase 80% dos beneficiários entrevistados relata que recomendaria o plano para amigos ou familiares. O percentual de definitivamente recomendaria está, aproximadamente, 10 vezes menor do que aqueles que recomendariam e duas vezes menor dos que recomendariam com ressalvas, o que sinaliza um ponto de atenção. Beneficiários de 41 a 50 anos informam mais que os demais a recomendação com ressalvas, enquanto que os que possuem de 18 a 20 definitivamente recomendariam muito mais que as demais faixas.

FAIXA ETÁRIA



■ Definitivamente Recomendaria ■ Recomendaria
■ Recomendaria com Ressalvas ■ Não Recomendaria

GÊNERO



- ❖ No geral, as questões de satisfação (5 gradientes) superaram 70% de satisfação, exceto a que avalia a **facilidade de acesso a lista de prestadores**.
- ❖ A avaliação geral do plano é o indicador em que a soma das respostas positivas alcançou o segundo maior percentual (83,8%) de toda a pesquisa, ficando atrás apenas de **atenção à saúde** (85,6%). Sendo os dois aspectos muito favoráveis para operadora.
- ❖ A **facilidade de acesso a lista de prestadores** alcançou 67,7% de satisfação e foi o atributo com menor desempenho neste estudo. **É importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto que gere insatisfação**, uma vez que este resultado está configurado num viés de baixa expressivo e, nesse sentido, não podemos descartar que há uma possibilidade de uma migração para **regular**.
- ❖ **Ponto de atenção:** Analisando a maneira como a satisfação se distribui, observa-se um viés de baixa em todos os atributos avaliados, isto é, no momento da avaliação os beneficiários selecionam mais vezes a opção **bom** ao invés de **muito bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para operadora. Recomenda-se atenção especial quando a resposta **regular** ultrapassar o **muito bom**, pois podem indicar uma migração para não satisfação.
- ❖ A taxa de recomendação foi de praticamente 80%, este dado em conjunto com o resultado alcançado na avaliação geral corroboram um desempenho satisfatório para operadora.

Obrigado!

