

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2017



PLANO DE SAÚDE
SÃO CAMILO

Dados Técnicos

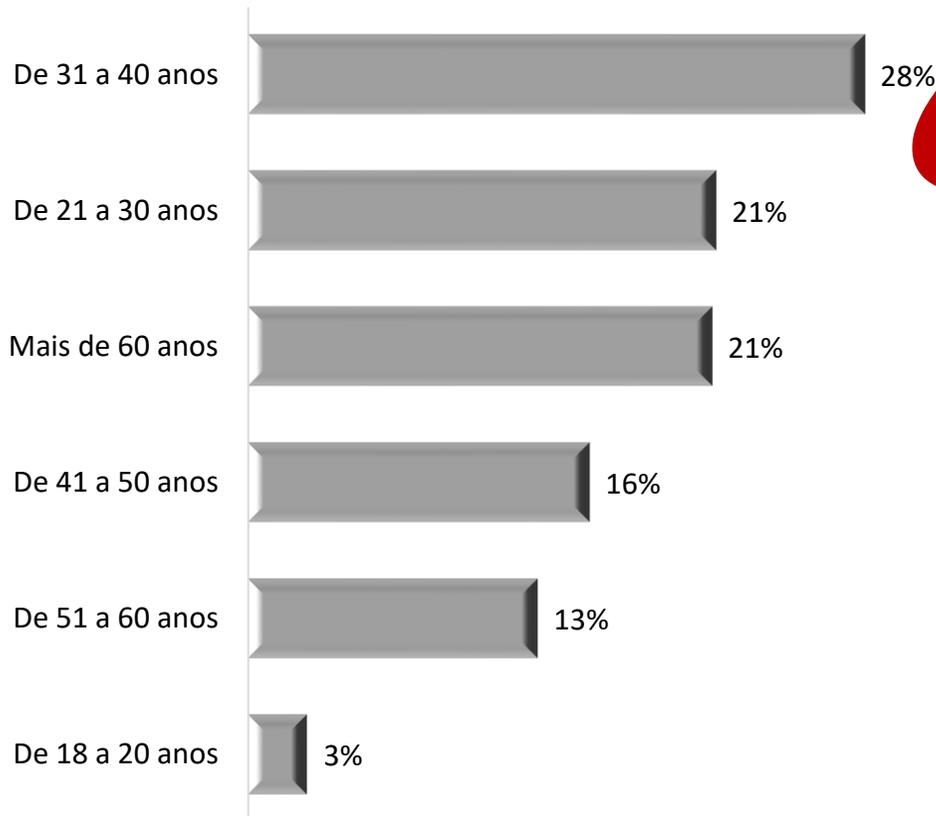
<h1>603</h1> <p>Entrevistados</p>	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	3,96

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 São Camilo, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 37.386
- ❖ **Período de Campo:** 11/2017 à 02/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 31%. Contatamos 1.916 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 603
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 36 (2%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.151 (60%)
 - 4 – Outros: 126 (7%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **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

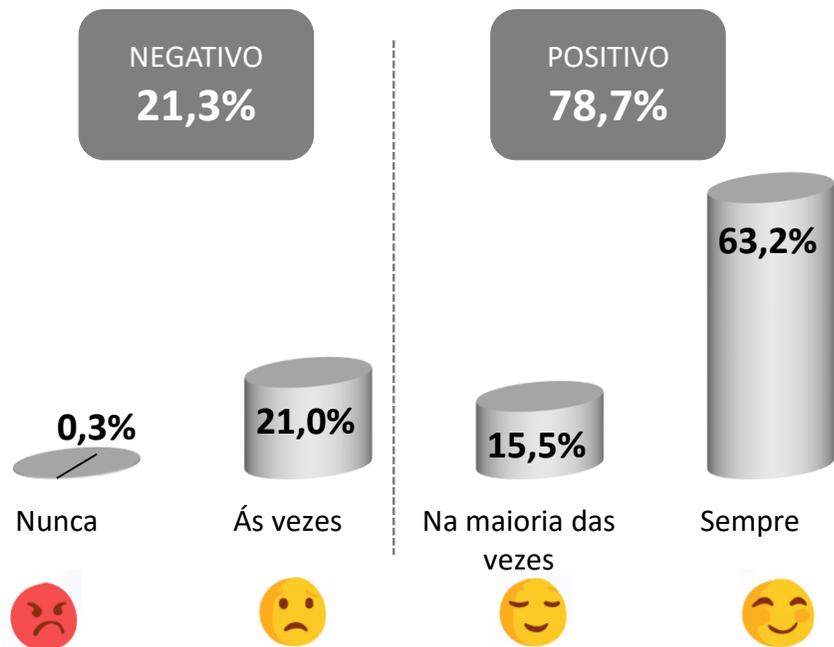


Gênero



Cuidados de Saúde

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

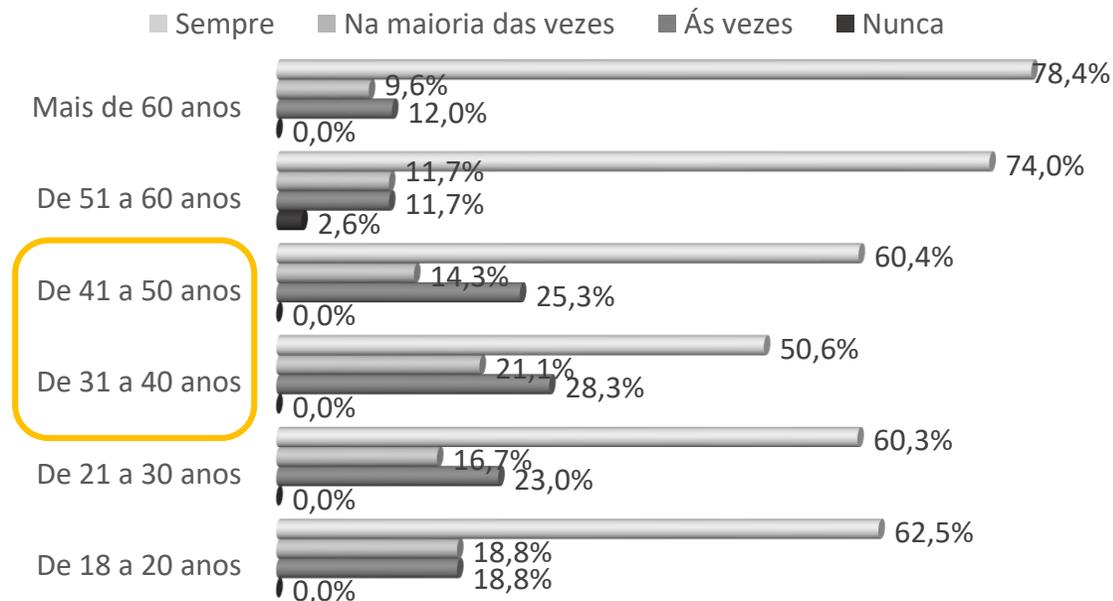


Base: 601 Margem de erro: 3.96

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

Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 78,7% dos beneficiários avaliam o plano positivamente. Apenas 0,3% informaram que nunca tiveram esse auxílio quando necessitaram, o que é **muito positivo**. Concentração maior de “às vezes” em homens e nas faixas etárias entre 31 e 50 anos.

Faixa Etária

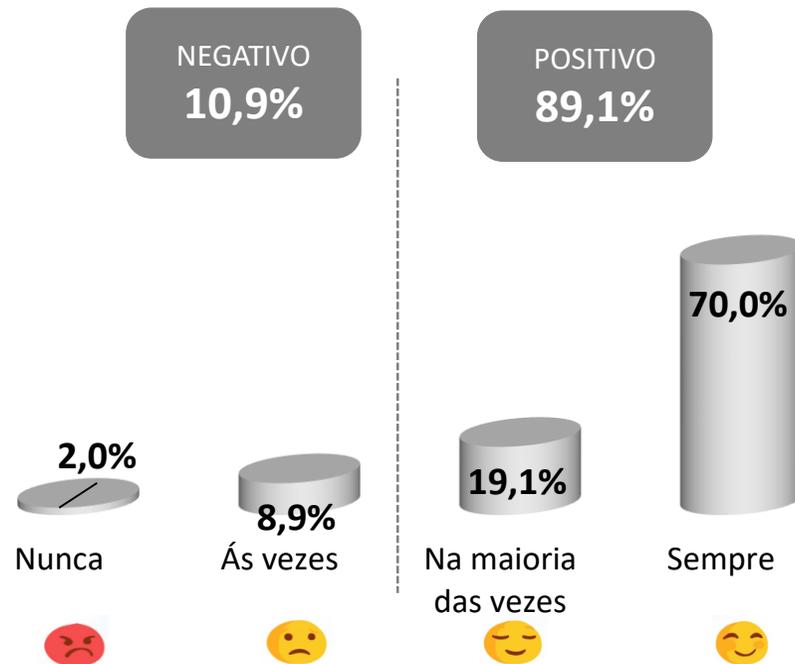


Gênero



Atenção Imediata

2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?

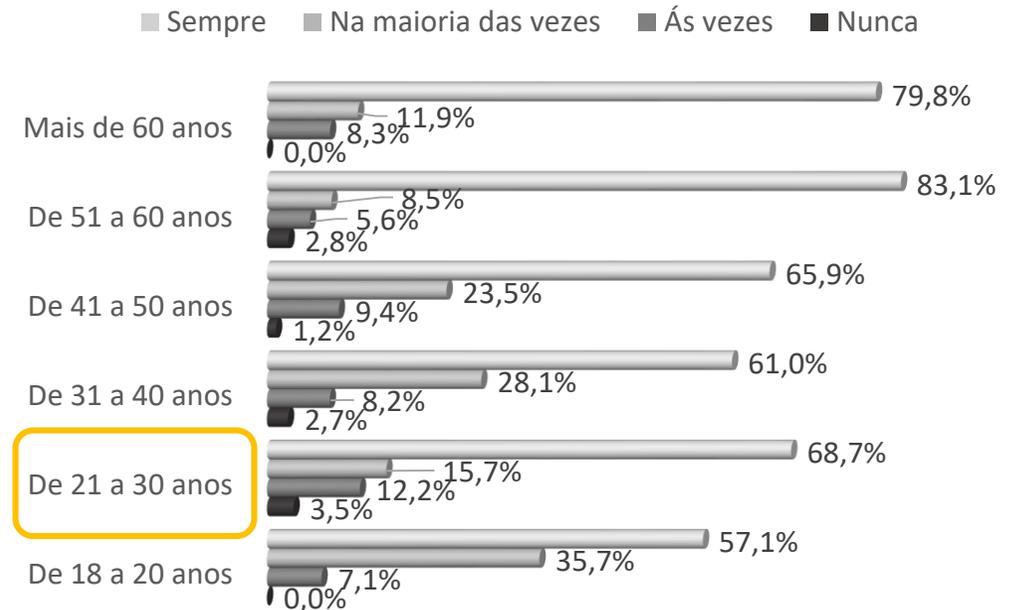


Base: 540 Margem de erro: 4.19

Não aplicável / Não sei: 63 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, 89,1% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes”, **avaliando positivamente** este fator. Os que relatam maior dificuldade com este atributo estão na **faixa etária de 21 a 30 anos e no gênero feminino**.

Faixa Etária

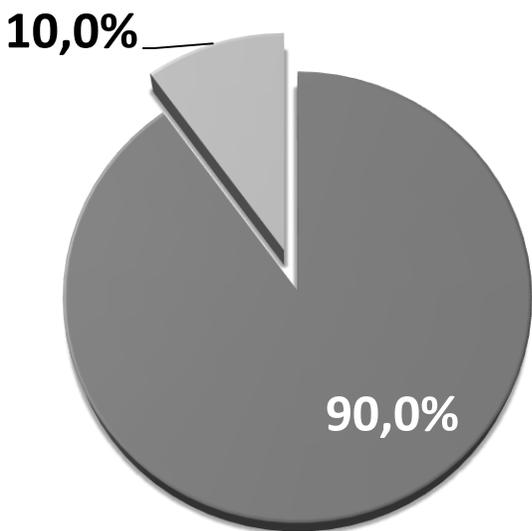


Gênero



Comunicação

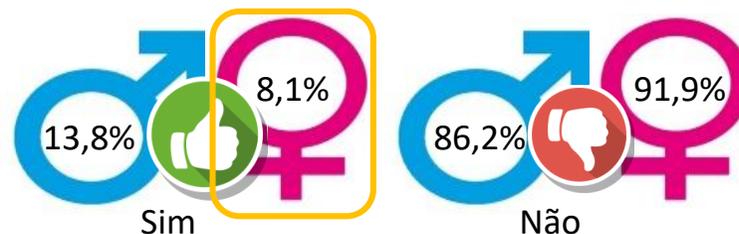
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista,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



■ Não
■ Sim

Base: 600 Margem de erro: 3.96
Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

Gênero



Faixa Etária

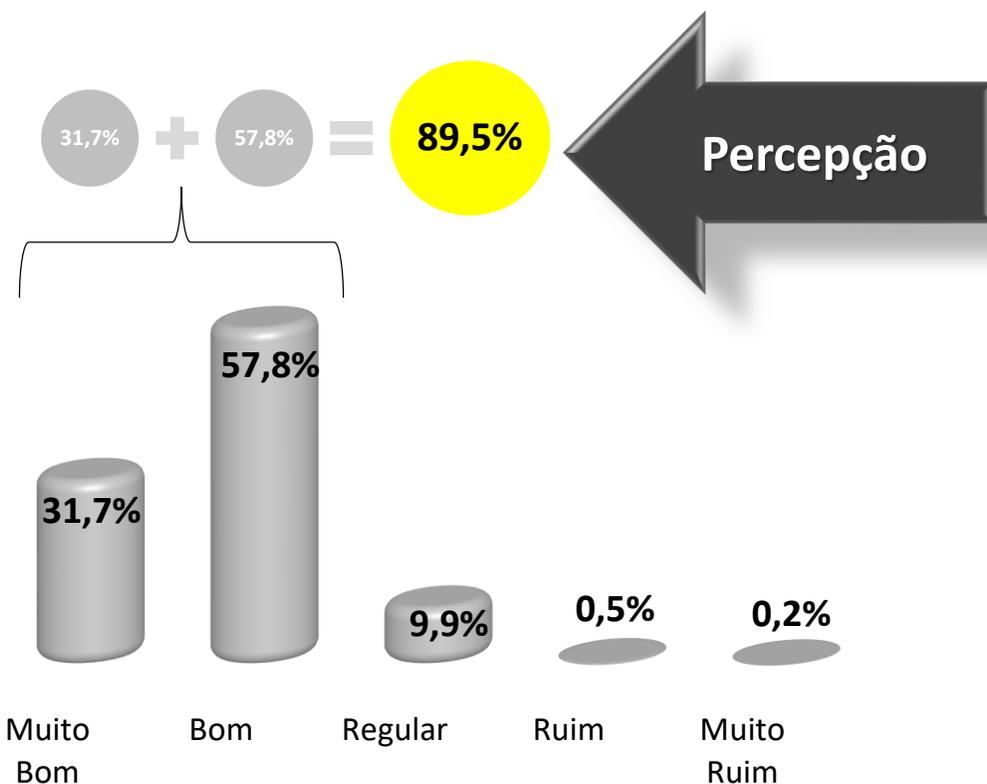


Os dados indicam que a Operadora **não possui o hábito de se comunicar** com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva, apenas 10% dos entrevistados relatam receber este contato.

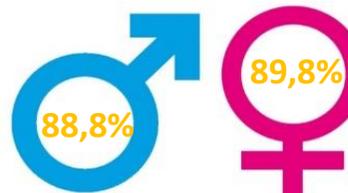
A menor concentração de comunicação são **mulheres**, nas faixas etárias entre **31 a 50 anos**.

Atenção à saúde recebida

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



Gênero



Faixa Etária

Faixa Etária	Percepção (T2B*)
De 18 a 20 anos	87,5%
De 21 a 30 anos	86,3%
De 31 a 40 anos	90,3%
De 41 a 50 anos	88,1%
De 51 a 60 anos	88,3%
Mais de 60 anos	93,6%

A percepção de qualidade de saúde recebida é **positiva para 89,5%** dos entrevistados, o que é **muito positivo**.
 Maior concentração de não satisfação na faixa etária de **18 a 30 anos**.

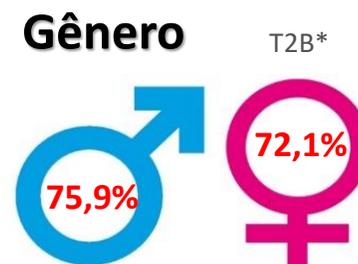
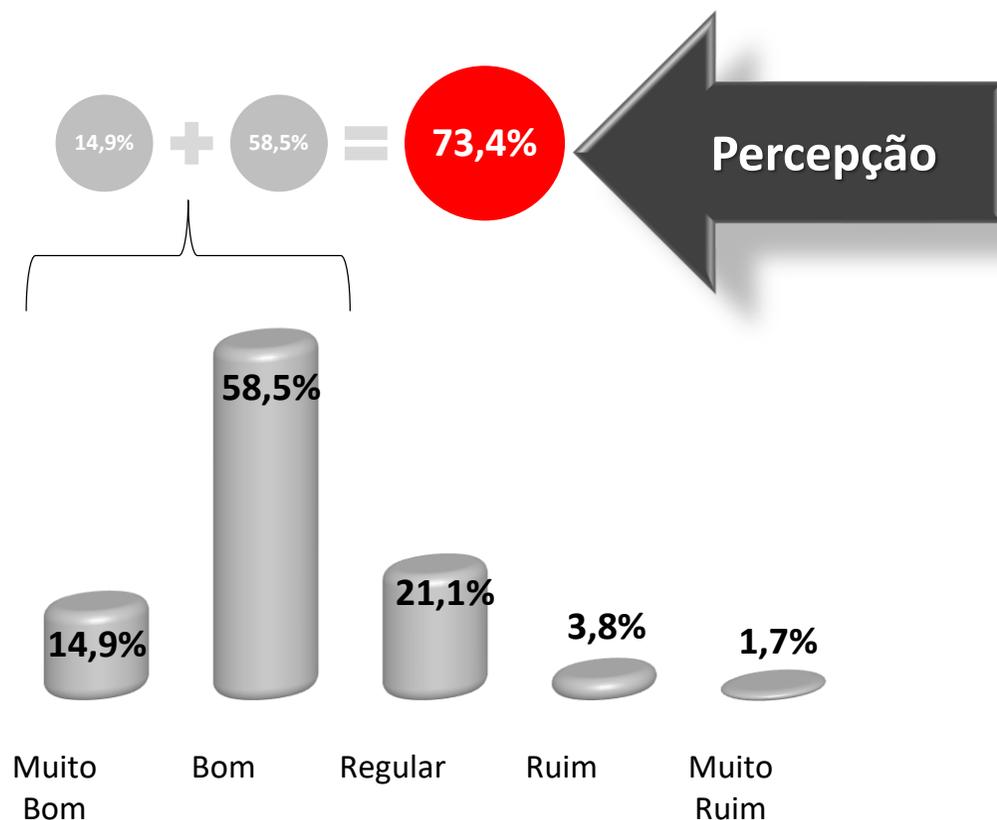
Base: 599 Margem de erro: 3.96 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 4 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação



Acesso aos prestadores

5 - Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc).



Faixa Etária



Quanto a facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, 73,4% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos.

Existe um viés de baixa entre o “bom” e “muito bom”, com uma diferença de 43.6p.p. entre eles, sinalizando um **ponto de atenção** quanto a este item.

Os usuários que relatam maior não satisfação, concentram-se na **faixa etária de 21 a 50 anos**.

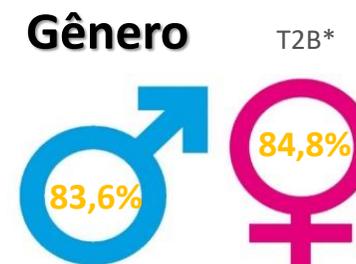
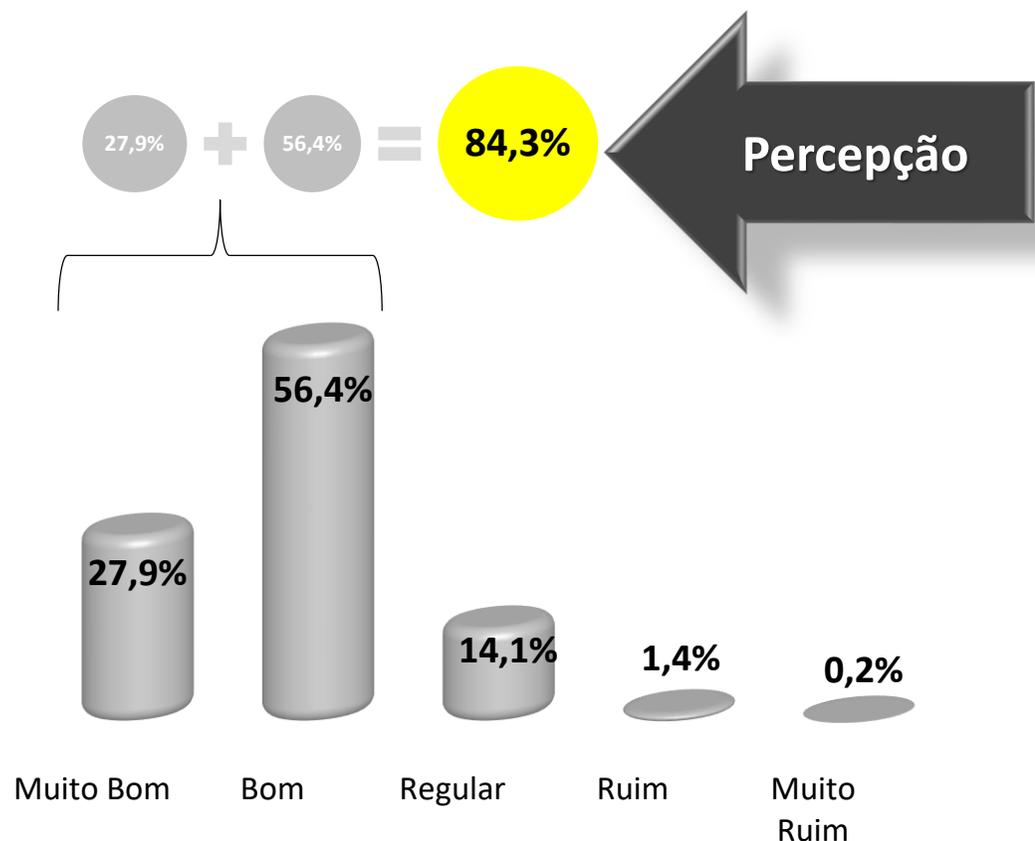
Base: 583 Margem de erro: 4.03 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 20 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento multicanal

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Faixa Etária

Faixa Etária	Percepção (T2B*)
De 18 a 20 anos	86,7%
De 21 a 30 anos	77,8%
De 31 a 40 anos	86,3%
De 41 a 50 anos	83,1%
De 51 a 60 anos	85,5%
Mais de 60 anos	88,2%

A percepção de um atendimento de boa qualidade ocorre em 84,3% dos entrevistados, um **bom indicador de qualidade** no atendimento.

Essa percepção é destoante na faixa etária de **21 a 30 anos**, onde somente 77,8% dos entrevistados consideram que o atendimento foi bom ou muito bom.

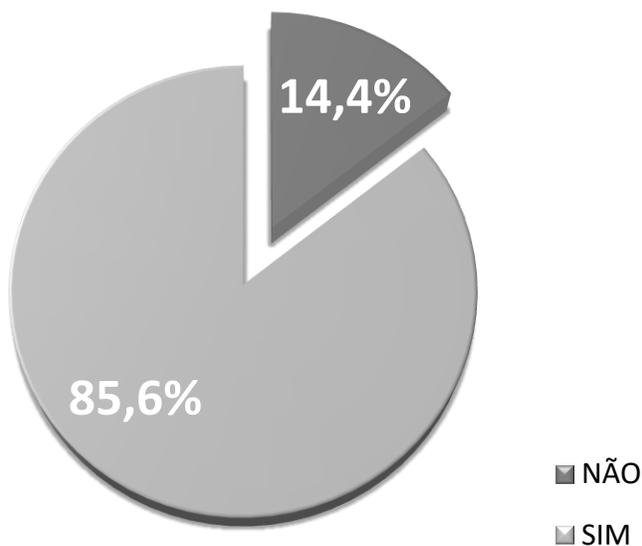
Base: 569 Margem de erro: 3.89 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 34 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

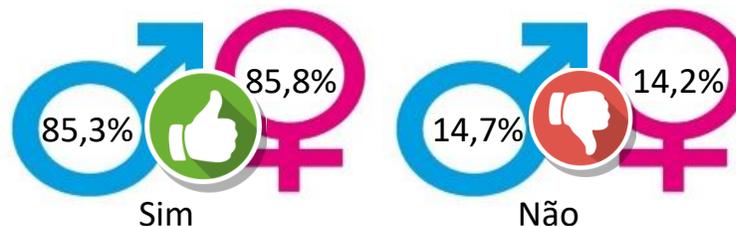
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Resolutividade

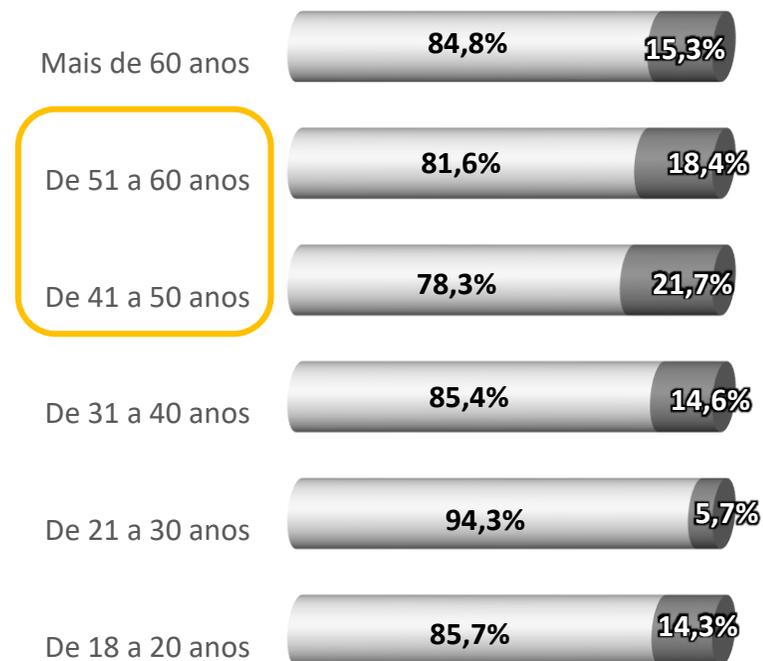
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?



Gênero



Faixa Etária



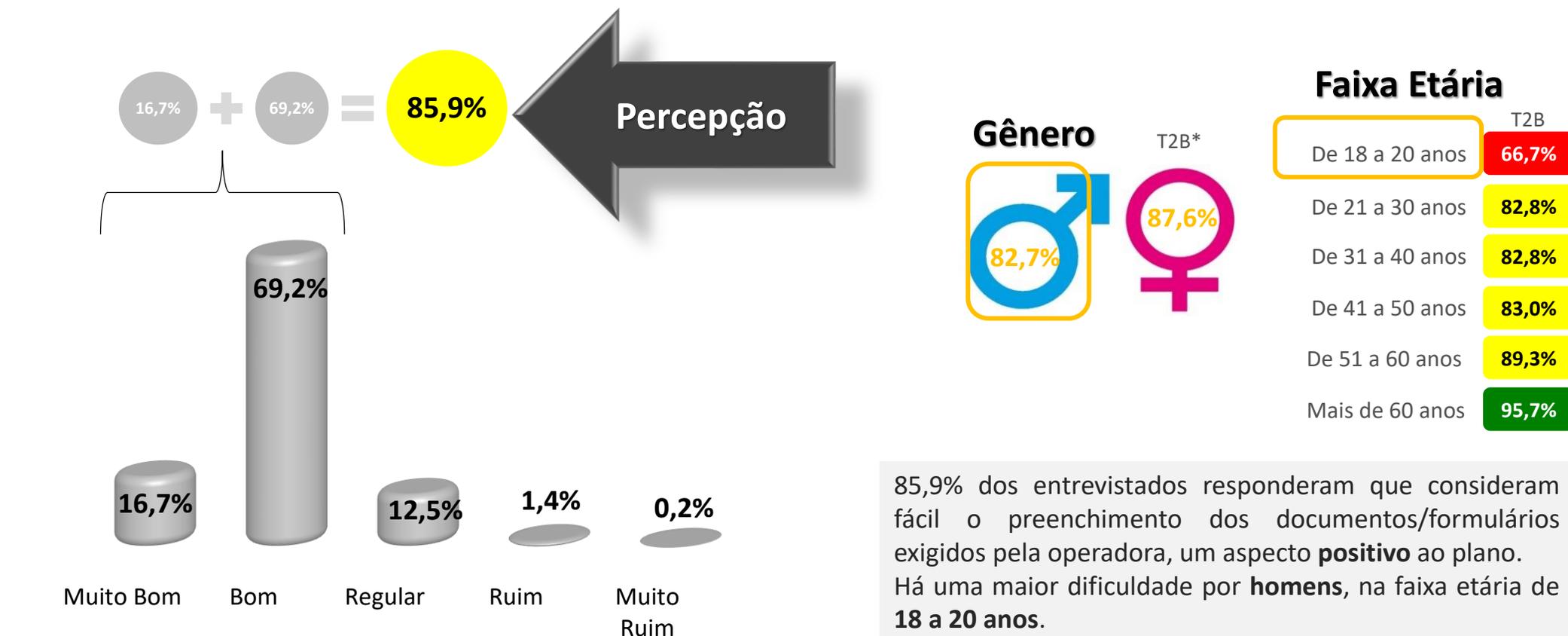
Base: 313 Margem de erro: 5.52
 Não aplicável / Não sei: 290 (não considerados para cálculo dos resultados)

Ao avaliar a resolutividade, 85,6% dos entrevistados mencionam que tiveram demandas resolvidas pela operadora quando realizaram uma reclamação, média acima da média do mercado.

Atenção especial para as faixas etárias entre **41 a 60**, onde o índice de “não” superou é maior que a média geral.

Documentos/ Formulários

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



Base: 574 Margem de erro: 4.09 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 29 (não considerados para cálculo dos resultados)

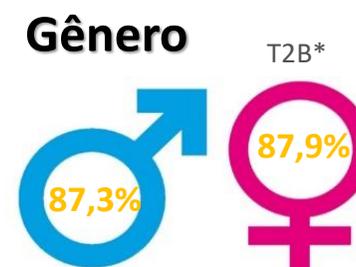
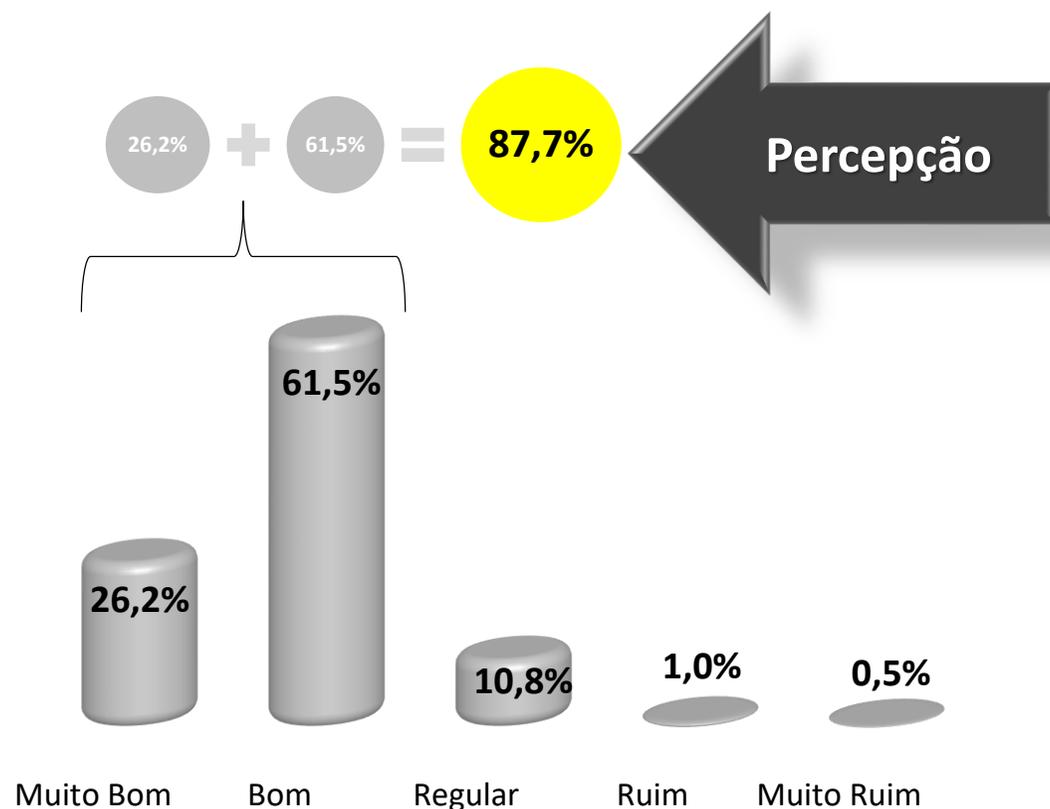
85,9% dos entrevistados responderam que consideram fácil o preenchimento dos documentos/formulários exigidos pela operadora, um aspecto **positivo** ao plano. Há uma maior dificuldade por **homens**, na faixa etária de **18 a 20 anos**. Também é notável o viés de baixa entre **muito bom** e **bom**, onde há uma diferença de 52,5p.p. entre eles, denotando outro **ponto de atenção**.

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Qualificação

9 - Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



Faixa Etária

Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	93,8%
De 21 a 30 anos	84,9%
De 31 a 40 anos	90,4%
De 41 a 50 anos	84,8%
De 51 a 60 anos	91,0%
Mais de 60 anos	86,4%

A qualificação dos usuários para o plano tem 87,7% de menções positivas, também há um **viés de baixa** entre Bom e Muito Bom. As avaliações mais críticas estão na faixa etária de **21 a 30 anos, 41 a 50 anos e mais de 60 anos.**

Base: 603 Margem de erro: 3.96
Não aplicável / Não sei: 0

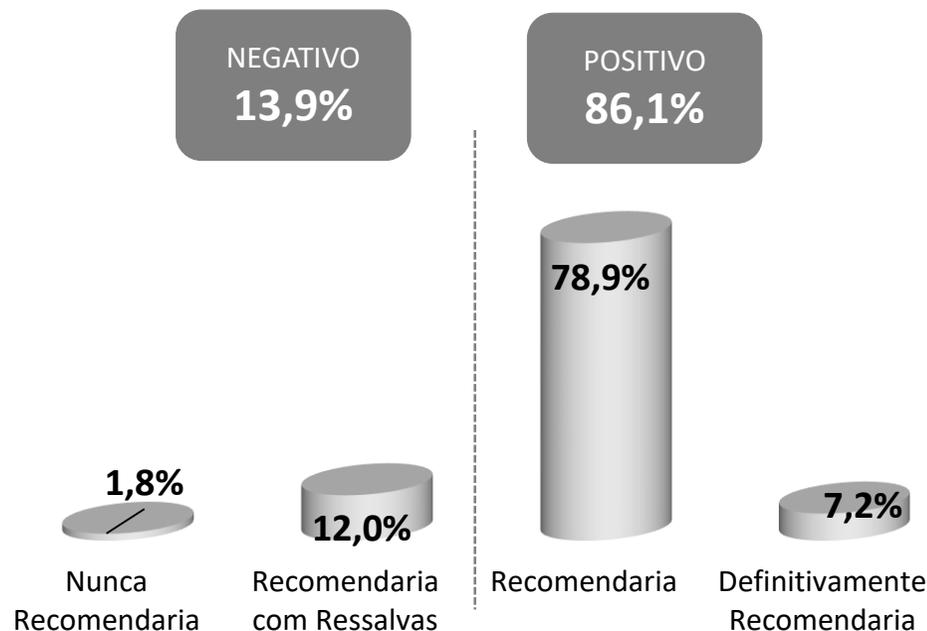
*T2B = Top two box

% Satisfação

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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



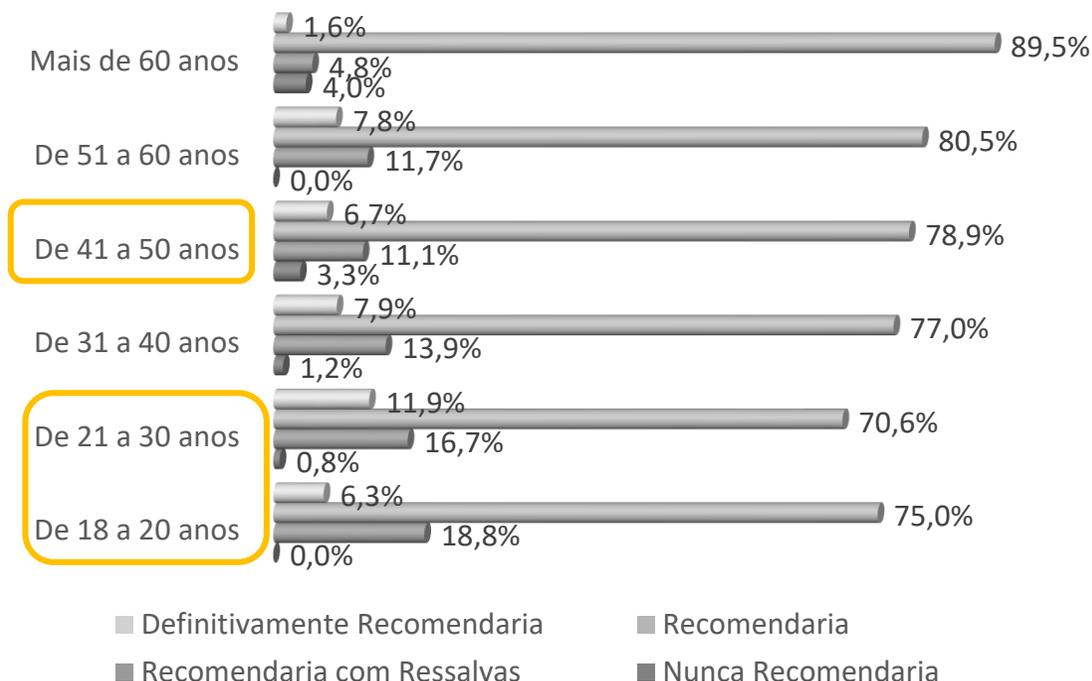
Base: 598 Margem de erro: 3.78
Não aplicável / Não sei: 5 (não considerados para cálculo dos resultados)

86,1% dos respondentes recomendariam o plano, sendo que 7,2% o fariam definitivamente.

Atenção especial para as faixas etárias de **41 a 50 anos**, onde há maior concentração de “nunca recomendaria”.

Nas faixas etárias entre **18 a 30 anos**, há uma concentração maior de recomendações com ressalvas.

Faixa Etária



Gênero



Conclusões

- ❖ No geral, o resultado alcançado ao longo deste estudo, indica que a maior parte dos beneficiários está satisfeita com o plano que possui junto ao Plano São Camilo. Tais aspectos podem ser observados, através da análise individual dos atributos desta pesquisa, visto que apenas em um dos atributos o plano encontra-se no patamar de não conformidade (Acesso à lista de prestadores).
- ❖ Em todas as questões de satisfação (5 gradientes), existe viés de baixa entre as escalas Bom e Muito bom, ou seja, há uma queda significativa entre um e outro, chegando a uma diferença de 52,5p.p. no atributo de facilidade de preenchimento/envio de formulários e documentação exigidos pela operadora, demonstrando que apesar de clientes satisfeitos, ainda há melhorias que devem ser feitas.
- ❖ Outro fator que ratifica a satisfação dos entrevistados, com exceção de acesso à lista de prestadores, todos os outros atributos de satisfação estão acima de 84% de menções positivas.
- ❖ No que se refere a Recomendação, poucos clientes alegaram que fariam isso com ressalvas ou que não fariam. Corroborando o fato de que apesar de estarem satisfeitos, há melhorias a serem realizadas pelo plano, a concentração dos clientes não ficou no gradiente máximo que, para este caso, seria “Definitivamente recomendaria”, mas a maior parte deles optou pela opção “Recomendaria”.