

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS



Dados Técnicos

270
Entrevistados

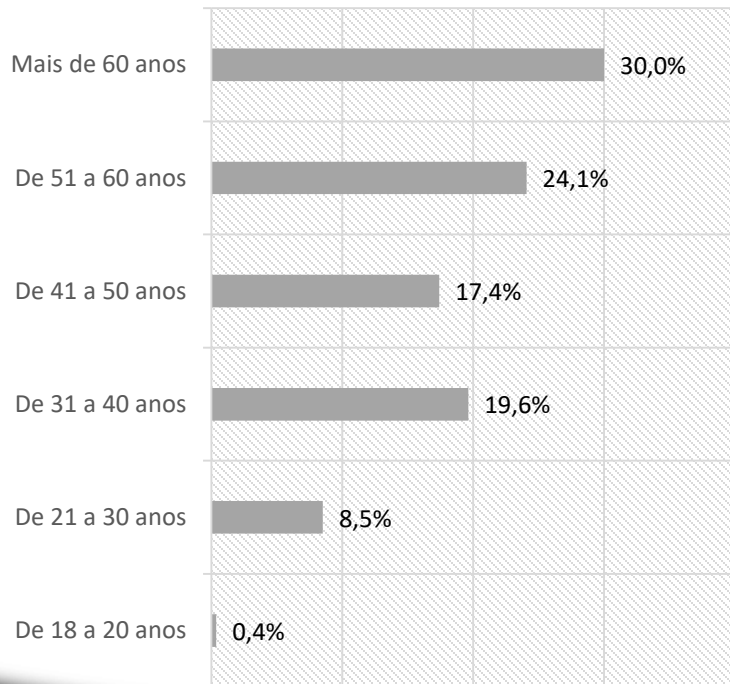
Nível de Confiança	Margem de Erro
90%	4.96

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

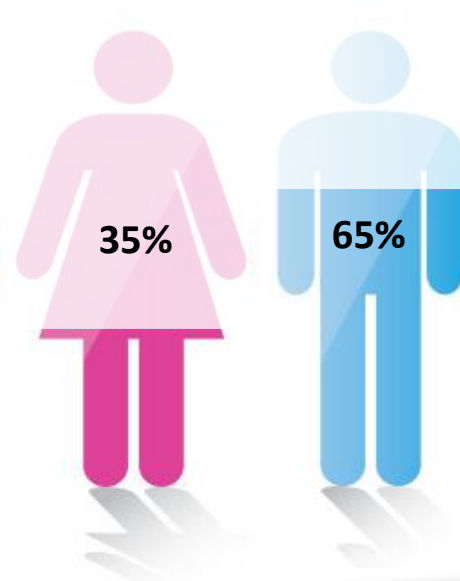
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da E-Vida
- ❖ **Universo:** 12.172
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro e Março de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 28%. Falamos com 969 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 270
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 41 (4%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 611 (63%)
 - 4 - Outros: 47 (5%) 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

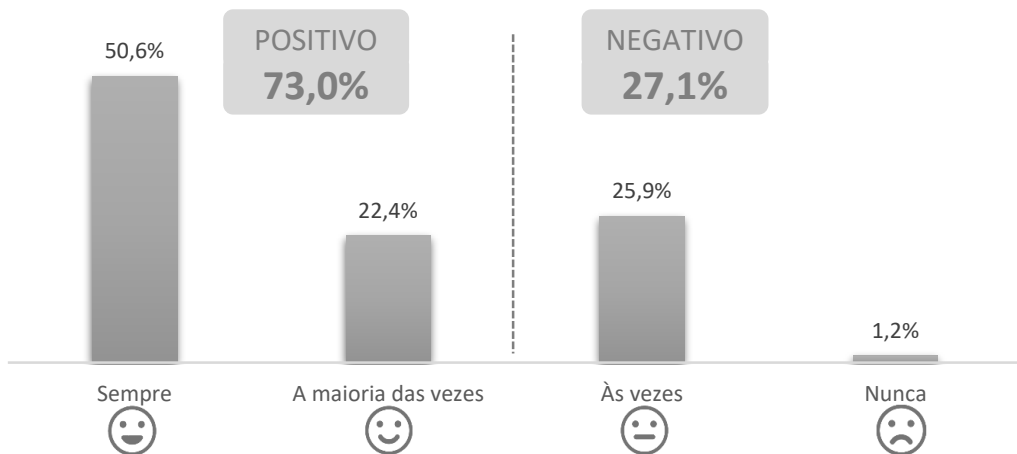


Gênero



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?



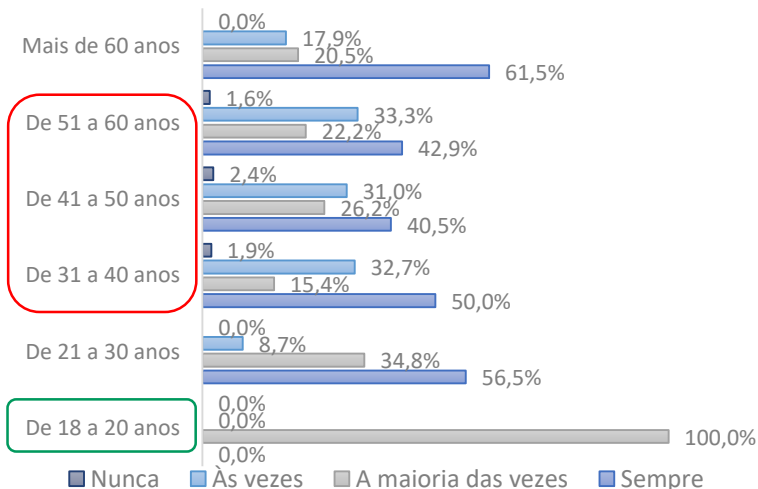
Base: 259 Margem de Erro: 5.0

Não aplicável / Não sei: 11 (não considerados para cálculo dos resultados)

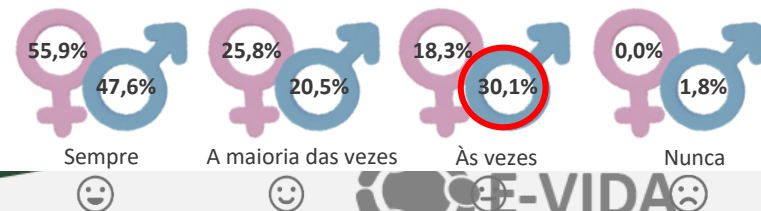
Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 73% avaliam o plano positivamente. O aspecto positivo é que o percentual de respostas **nunca** foi bastante baixo, não chegando a 2%. A avaliação negativa se concentrou na resposta **Às vezes**, que chegou a 26%.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de **31 a 60 anos**, pois verbalizaram mais vezes a opção **às vezes**. Destaque positivo para beneficiários entre **18 e 20 anos**.

FAIXA ETÁRIA

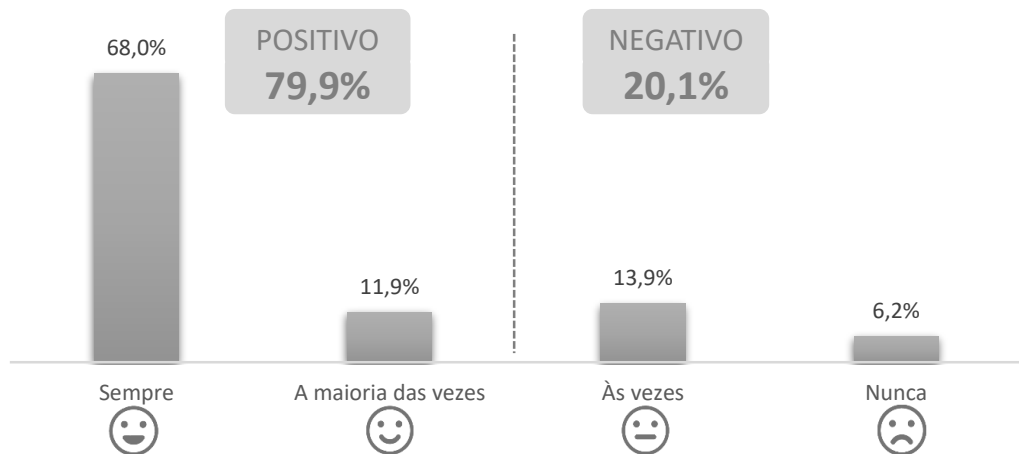


GÊNERO



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?



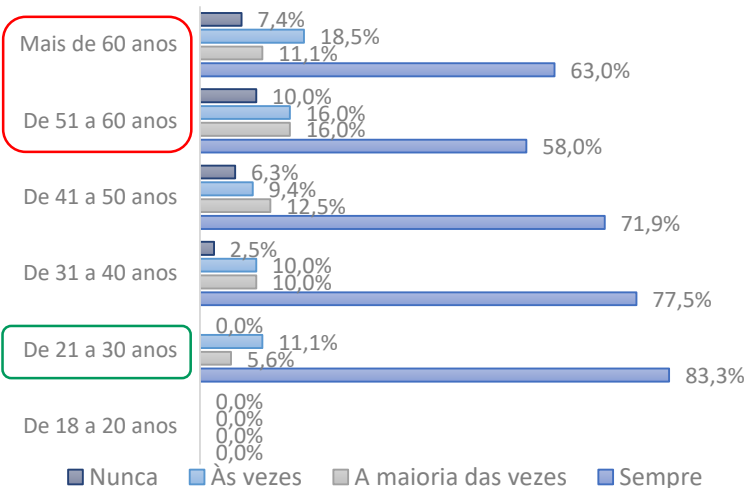
Base: 194 Margem de Erro: 6.0

Não aplicável / Não sei: 76 (não considerados para cálculo dos resultados)

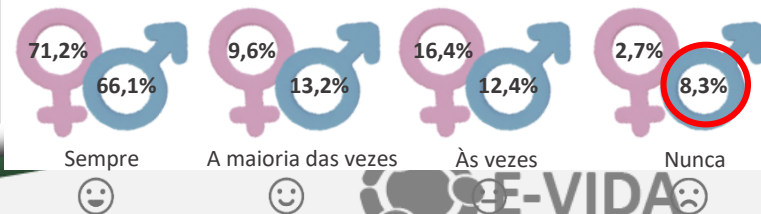
No que se refere a atenção imediata, quase 80% dos beneficiários avalia o plano positivamente.

Ponto de atenção: homens e beneficiários de com mais de **51 anos** relataram mais vezes as opções **às vezes** e/ou **nunca**. Destaque positivo para beneficiários entre **21 e 30 anos**, que são os que mais conseguem este tipo de atendimento quando precisam.

FAIXA ETÁRIA

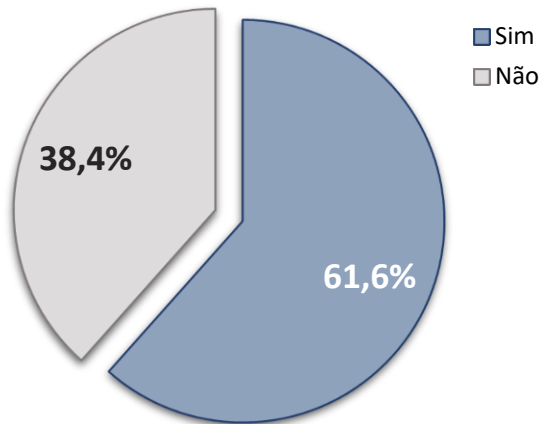


GÊNERO



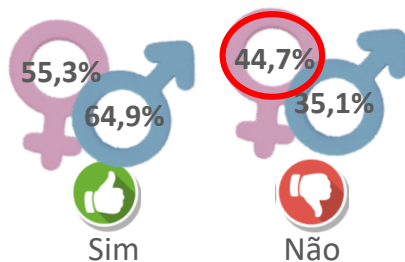
Comunicação

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.?



■ Sim
■ Não

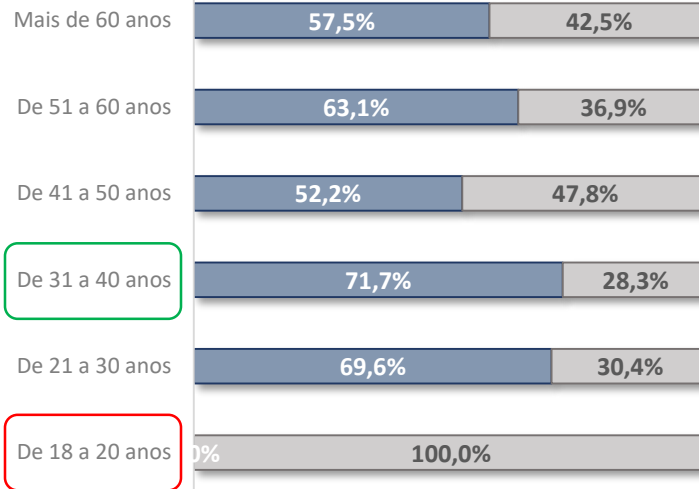
GÊNERO



Sim

Não

FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

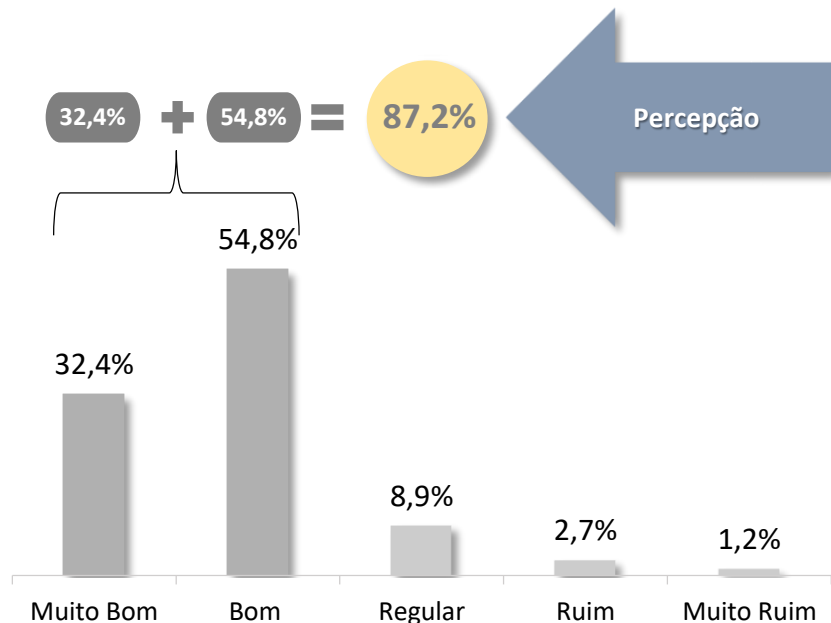
Base: 268 Margem de Erro: 5.0

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

A maior parte dos beneficiários relata receber comunicações sobre saúde preventiva. Apenas 38,4% informa o não recebimento deste tipo de comunicado. O público que relata menor recebimento são as **mulheres** e os beneficiários de **18 a 20 anos**. O envio é mais frequente para os que estão na faixa de **31 a 40 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)?



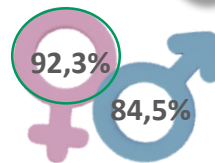
Base: 259 Margem de Erro: 5.0

Não aplicável / Não sei: 11 (não considerados para cálculo dos resultados)

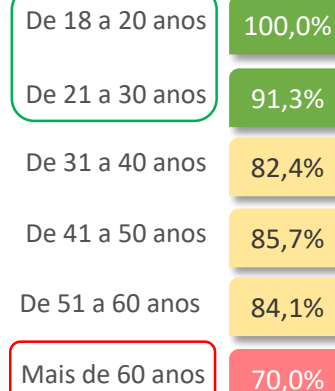
% Satisfação

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

GÊNERO



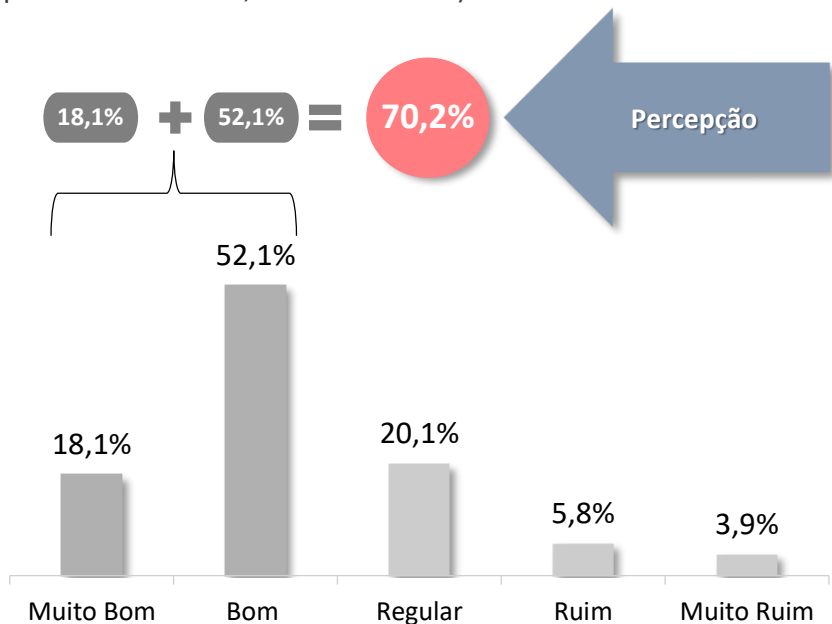
FAIXA ETÁRIA



87,2% dos usuários **estão satisfeitos** com o plano em relação à atenção em saúde recebida. Deve-se atentar ao viés de baixa entre os itens **bom** e **muito bom**, há uma diferença de 22,4 pp entre um e outro. Os entrevistados que relataram menor satisfação com este aspecto estão **acima dos 60 anos**. Destaque positivo para a satisfação dos beneficiários que possuem entre **18 a 30 anos** e, também para as **mulheres**, que são os mais satisfeitos.

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: 259 Margem de Erro: 5.0

Não aplicável / Não sei: 11 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

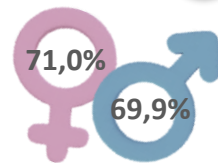
80 a 89%

Conforme / Oportunidades

0% a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

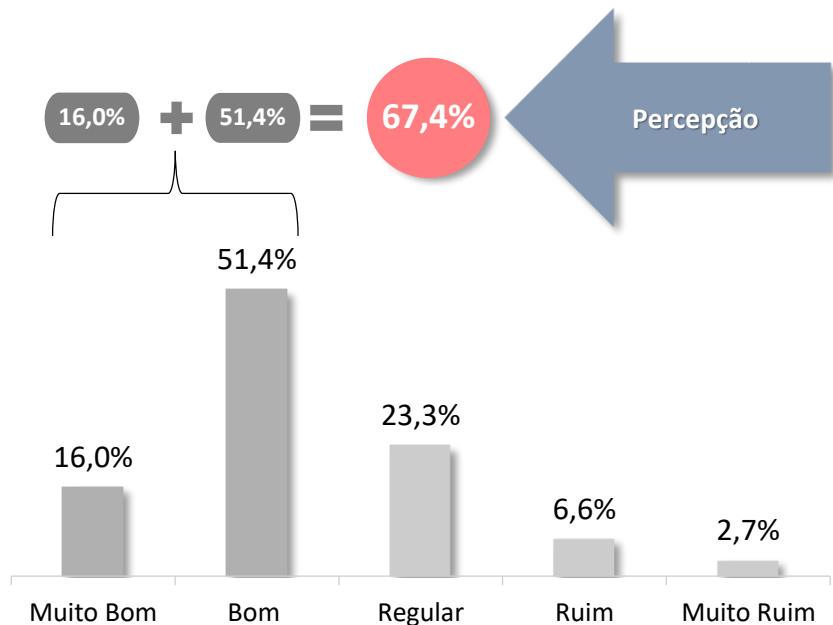


O acesso aos prestadores se encontra alcançou 70,2% de satisfação (bom + muito bom). Assim como na anterior, há um viés de baixa, sendo a diferença mais expressiva, chegando a 34 pp.

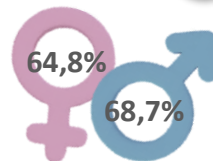
Ponto de atenção: A não satisfação está concentrada nos beneficiários de **31 a 50 anos**. Destaque positivo para beneficiários de **18 a 20 anos**, pois todos nesta faixa estão satisfeitos com este acesso.

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



No geral, a satisfação com os canais de atendimento ficou em 67,4%. Como no resultado anterior, há uma concentração de notas no item **bom**, neste caso, mais de 50% dos entrevistados avaliam desta forma. **Ponto de atenção:** beneficiários de **31 a 50 anos** concentram a não satisfação. Destaque positivo para os que estão entre **18 e 20 anos**, pois além de mais satisfeitos, são os únicos em patamar de excelência.

Base: 257 Margem de Erro: 5.0

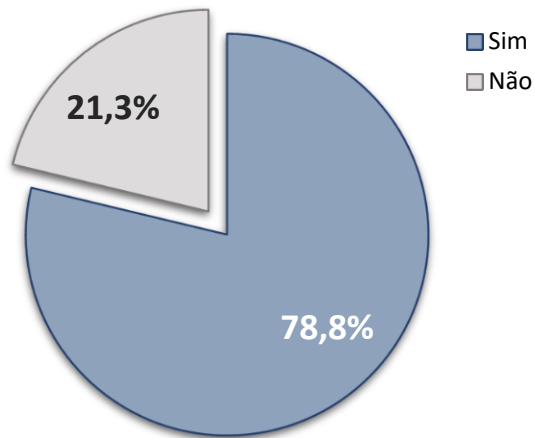
Não aplicável / Não sei: 13 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

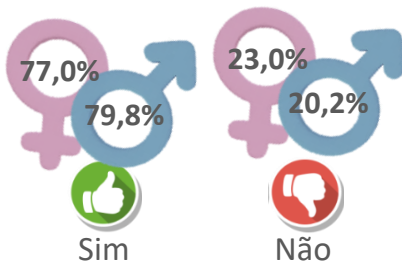
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Resolutividade

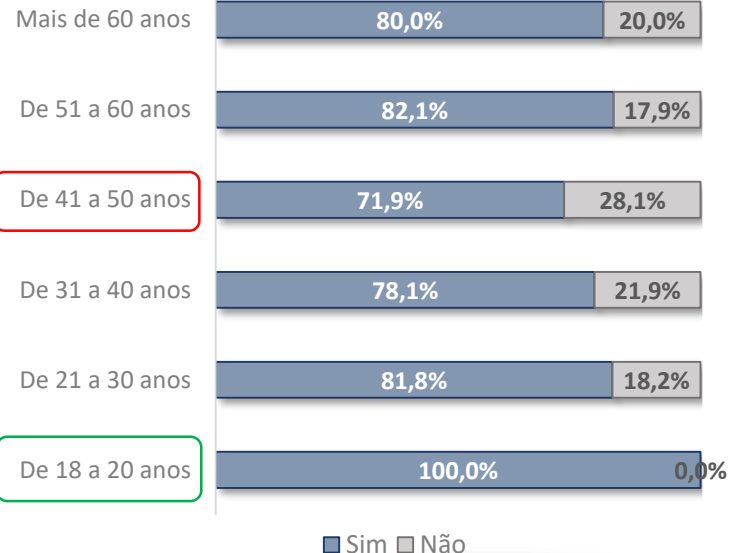
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



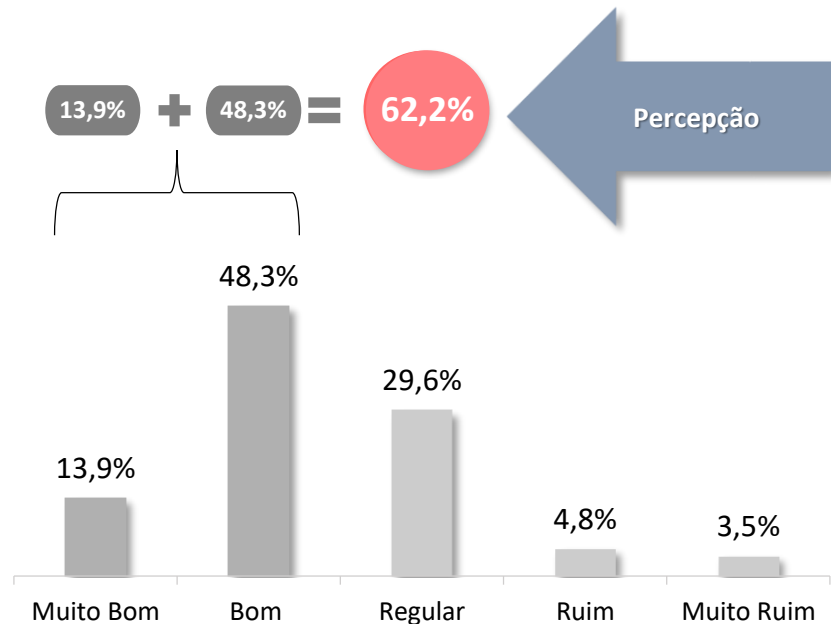
Base: 160 Margem de Erro: 6.0

Não aplicável / Não sei: 110 (não considerados para cálculo dos resultados)

110 entrevistados classificaram esta pergunta como não aplicável, o que significa que 41% da amostra pesquisada não teve necessidade de abrir uma reclamação, algo que pode ser considerado um dado positivo. Do restante, a maior parte das reclamações realizadas (quase 79%) foram resolvidas. **Ponto de atenção:** beneficiários **entre 31 e 50 anos** apresentam maiores dificuldades na resolução de demandas, pois é a faixa em que o percentual de sim é menor. Destaque positivo para faixa de **18 a 20**, pois todas as demandas foram relatadas como resolvidas.

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: 230 Margem de Erro: 5.0

Não aplicável / Não sei: 40 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

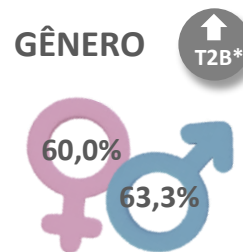
80 a 89%

Conforme / Oportunidades

0% a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

GÊNERO



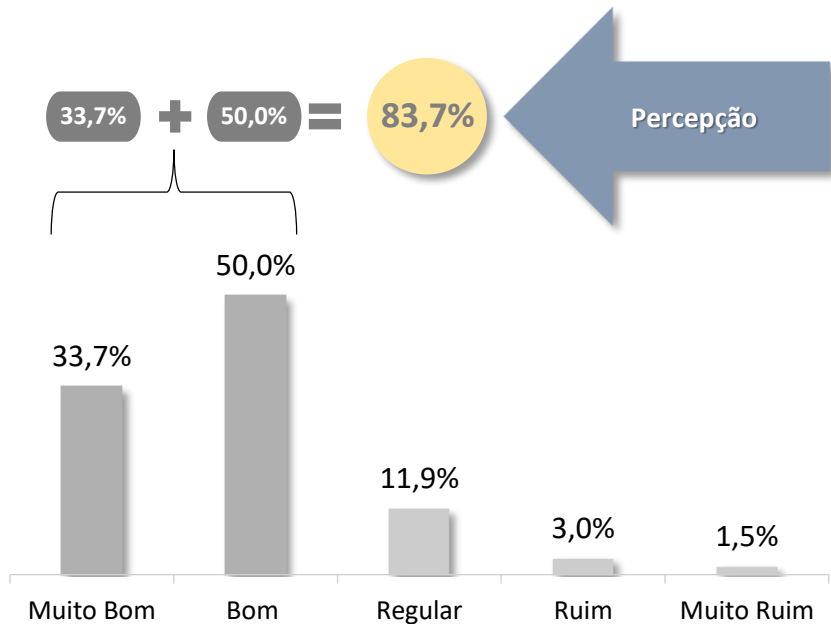
FAIXA ETÁRIA



No que se refere ao envio de documentos ou formulários, 62,2% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. O viés de baixa neste atributo é atinge uma diferença de 34,4 pp. Destacamos como ponto de atenção, o fato de existirem mais respostas **regular** do que **muito bom**. Além disso, não houve satisfeitos entre os beneficiários de **18 a 20 anos**. Além destes, os que estão na faixa de **41 a 50 anos** também concentram a não satisfação, se comparado as demais.

Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano de saúde?



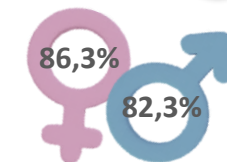
Base: 270 Margem de Erro: 5.0

Não aplicável / Não sei: 0 (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

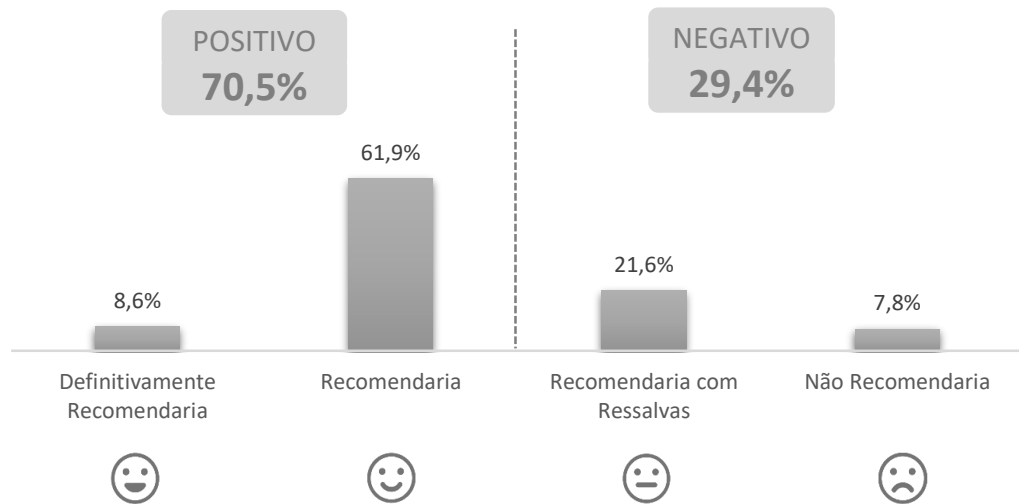


Na avaliação geral do plano, 83,7% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente. Novamente nota-se um baixo percentual de insatisfeitos, não chegando a 5%.

Ponto de atenção: beneficiários de **31 a 50 anos** concentram a não satisfação com o plano, enquanto os que possuem de **18 a 20 e mais de 60** são os mais satisfeitos.

Recomendação

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



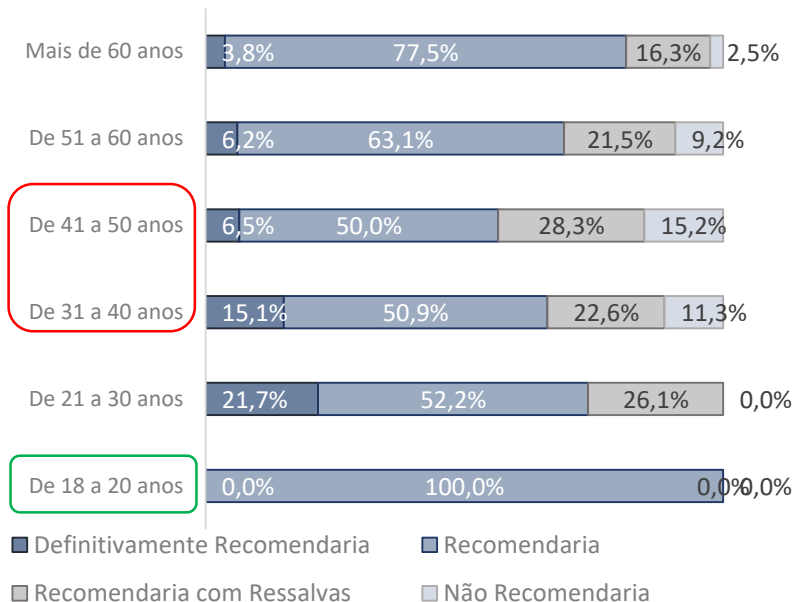
Base: 268 Margem de Erro: 5.0

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

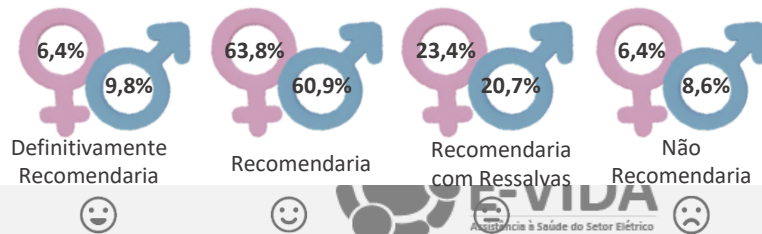
Os resultados indicam que 70,5% dos usuários **recomendariam** o plano. O percentual de recomendaria com ressalvas (21,6%) está 13 pp à frente dos que definitivamente recomendariam (8,6%), o que pode ser considerado um ponto de alerta.

Ponto de atenção: beneficiários entre **31 e 50 anos** são os principais detratores. Destaque positivo para a faixa de **18 a 20 anos**, onde a taxa de recomendação é 100%.

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



Conclusões

- ❖ Os resultados que mensuram a satisfação (questões de 5 gradientes) dos beneficiários, variam a depender do tema. Em **atenção à saúde recebida** e **qualificação**, por exemplo, a satisfação ultrapassa 80% de satisfação, já os demais ficaram abaixo de 70%, sendo a de envio de documentos e formulários, a que obteve o menor resultado dentre os avaliados (62,2%).
- ❖ A **atenção à saúde recebida** alcançou quase 88% de satisfação, o que sugere que este é um aspecto que vem atendendo as expectativas da maior parte dos beneficiários.
- ❖ A satisfação se configura em viés de baixa em todos os atributos, ou seja, o percentual de respostas **muito bom** está menor se comparado ao **bom**. Em alguns casos, como **acesso aos prestadores, atendimento multicanal e documentos/formulários** as respostas **regular** superaram o **muito bom**. Recomenda-se atenção especial a estes, pois este é um fator que pode sugerir uma migração da satisfação para insatisfação.
- ❖ Considerando os resultados por faixa etária, os beneficiários na faixa de **31 a 50 anos** concentram a não satisfação e, nesse sentido, devem ser alvo de ações específicas.
- ❖ Por fim, a avaliação geral do plano alcançou o patamar de conformidade, atingindo 83,7% de satisfação geral. Nesse sentido, é possível afirmar que a não satisfação dos outros atributos não tem prejudicado a avaliação geral que os usuários possuem do plano. Contudo, ações são necessárias para evitar uma crise na satisfação. Analisando a taxa de recomendação, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de aproximadamente 13 pp, pois a taxa de recomendação é de 70,5%.



Obrigado!



E-VIDA
Assistência à Saúde do Setor Elétrico