



pas
Padre Albino Saúde

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2017



Dados Técnicos

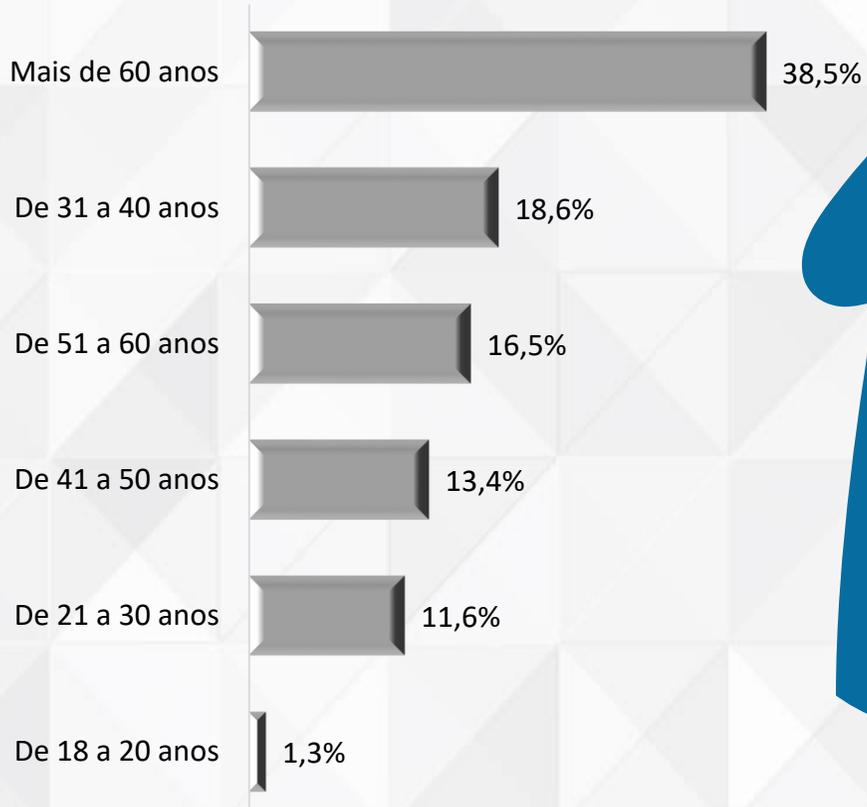
387 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	4,93

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 da Padre Albino Saúde, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 18.449
- ❖ **Período de Campo:** 01/2018 a 03/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 27%. Contatamos 1.455 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 387
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 53 (4%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 874 (60%)
 - 4 – Outros: 141 (9%) 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

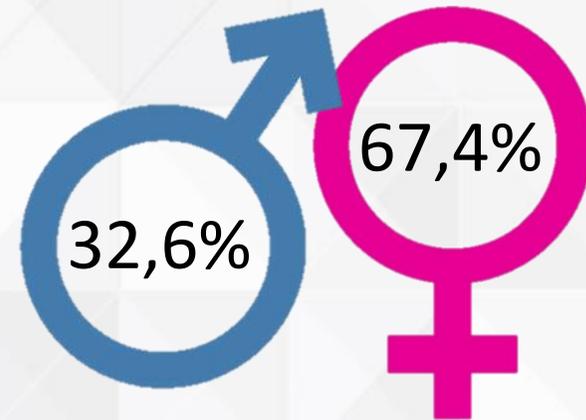
Faixa Etária



*NOTA: Não será contemplada nas análises descritivas os entrevistados de 18 a 20 anos, há apenas 5 casos, não sendo parâmetro estatístico

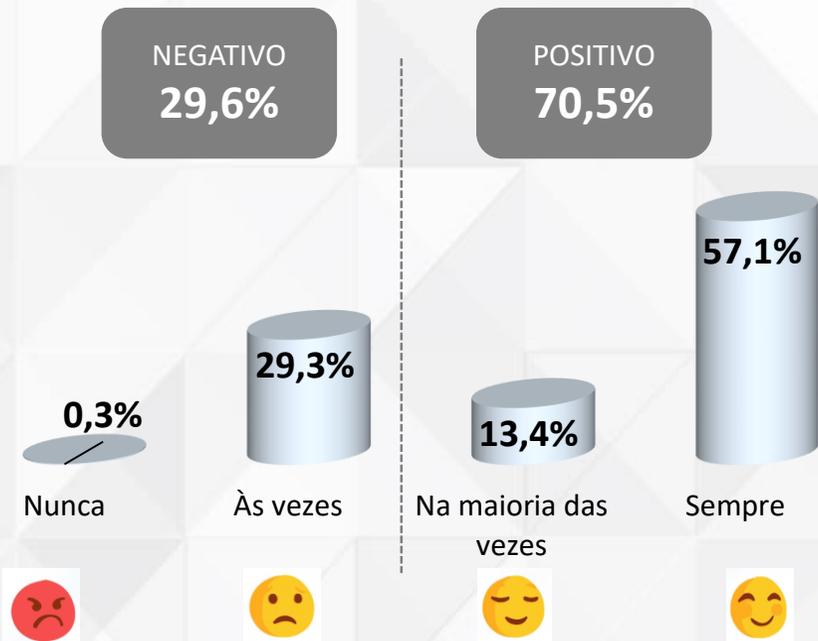


Gênero



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?



Faixa Etária



Gênero



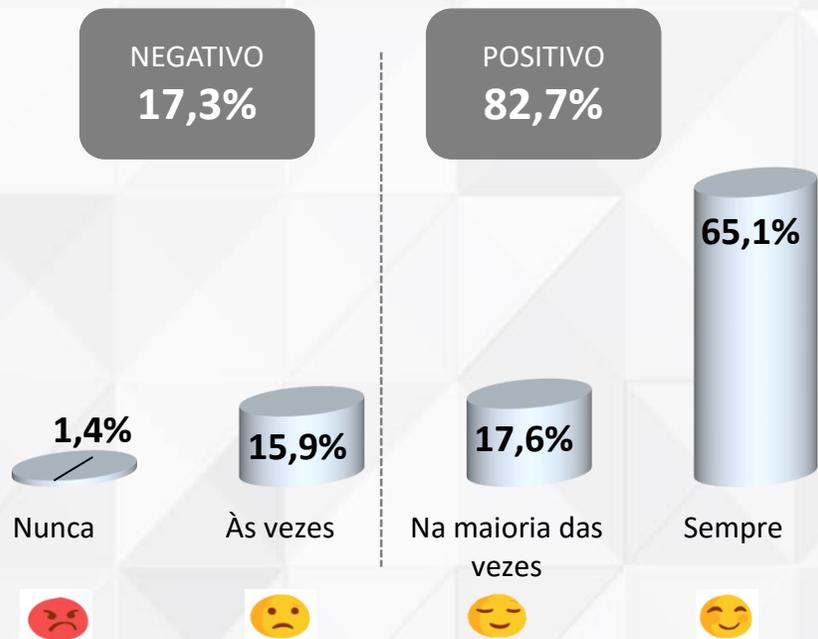
Base: 382 Margem de erro: 4,96

Não aplicável / Não sei: 05 (não considerados para cálculo dos resultados)

Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 70,5% dos beneficiários avaliam o plano positivamente. Apenas 0,3% informaram que nunca tiveram esse auxílio quando necessitaram, o que é **extremamente positivo**. Concentração maior de “às vezes” em **homens** e nas faixas etárias de **31 a 50 anos**.

Atenção Imediata

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

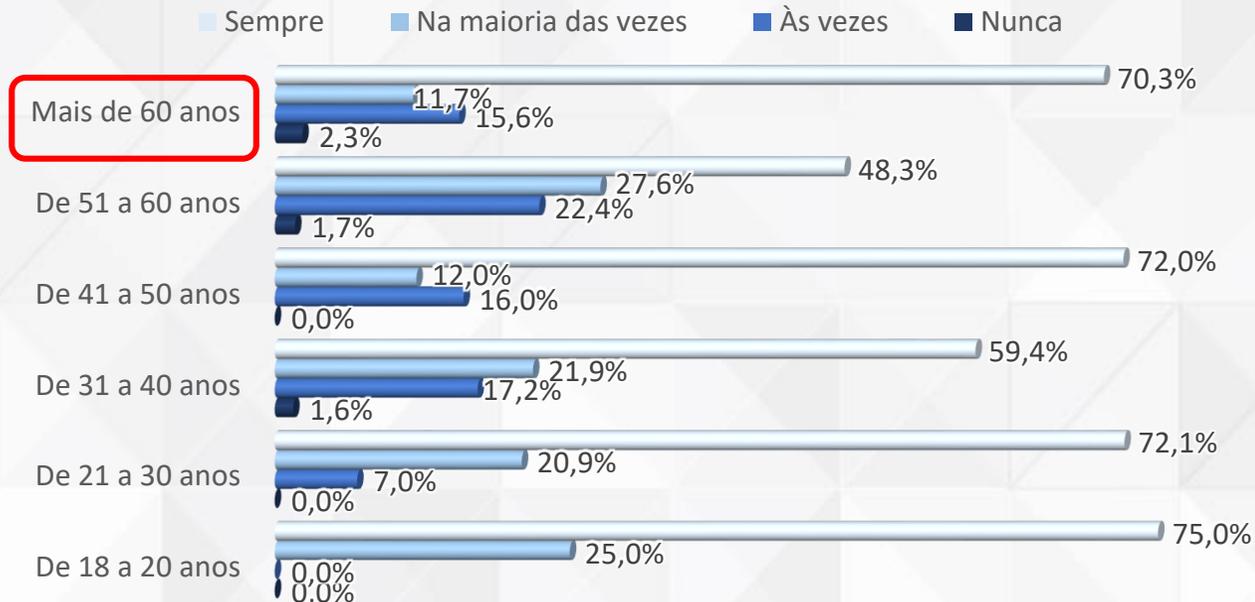


Base: 347 Margem de erro: 5,21

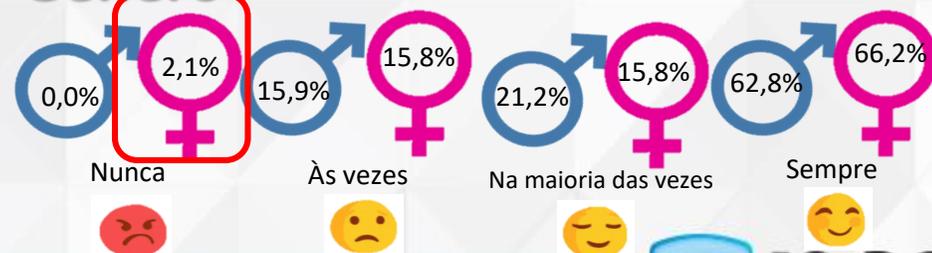
Não aplicável / Não sei: 40 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, 82,7% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes”, **avaliando positivamente** este fator. Os que relatam maior dificuldade com este atributo são as **mulheres** e usuários com **mais de 60 anos**, onde o percentual de “nunca” está superior à média.

Faixa Etária

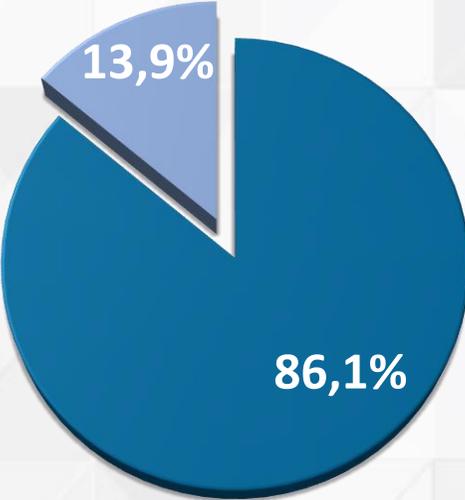


Gênero



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?

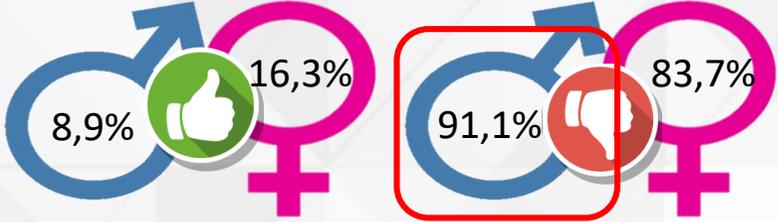


■ Não
■ Sim

Base: 381 Margem de erro: 4,97
Não aplicável / Não sei: 06 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os dados indicam que a Operadora **não possui o hábito de se comunicar** com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva, somente 13,9% dos usuários relatam que receberam este tipo de comunicação nos últimos 12 meses. A menor concentração de comunicação são entre os **homens** e entre as faixas etárias de **31 a 50 anos**.

Gênero

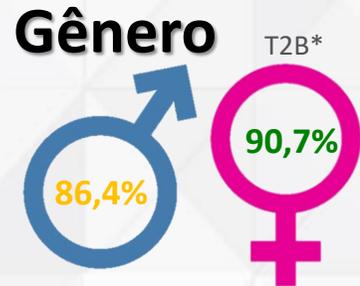
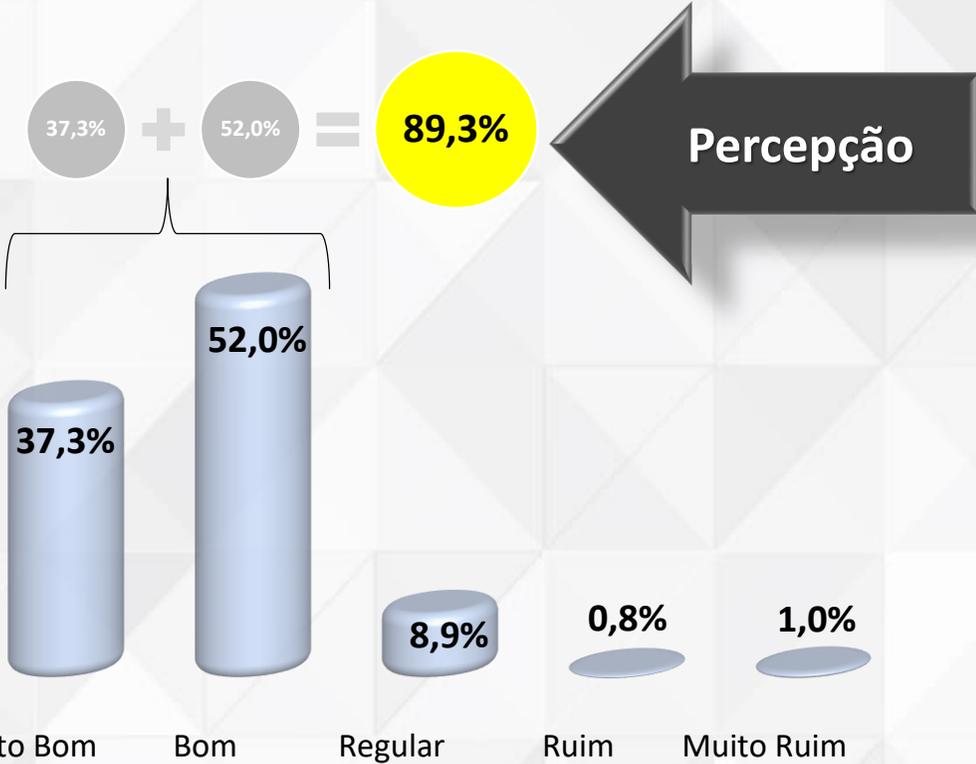


Faixa Etária



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)?



Faixa Etária



Dentro do patamar de conformidade, ao avaliar a atenção à saúde recebida, 89,3% dos usuários avaliam positivamente, **um bom aspecto do plano**. Esta avaliação não é tão boa nos usuários entre **31 a 40 anos**, onde os usuários avaliam no patamar de **não conformidade**. Há um viés de baixa entre os atributos “bom” e “muito bom”, sinalizando um **pequeno ponto de atenção**.

Base: 383 Margem de erro: 4,96 *T2B = Top two box Não aplicável / Não sei: 04 (não considerados para cálculo dos resultados)

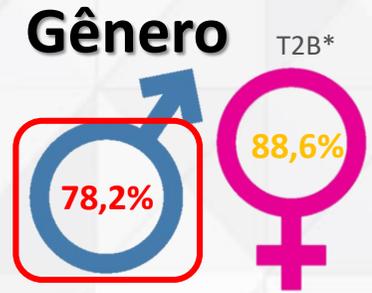
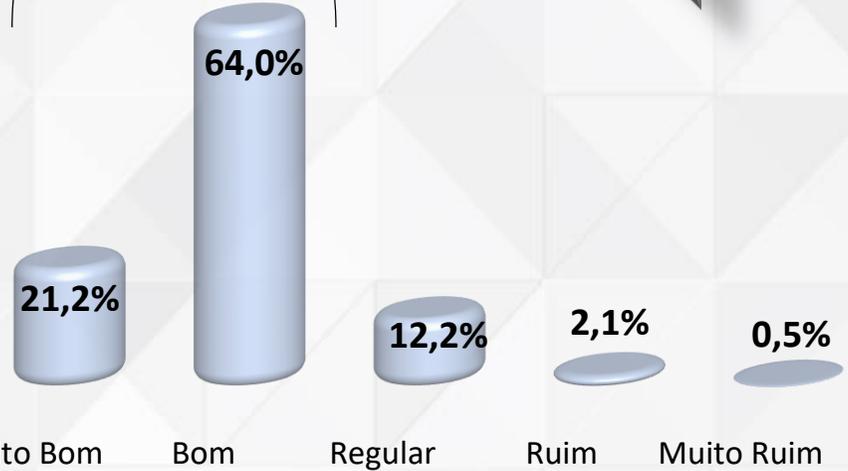
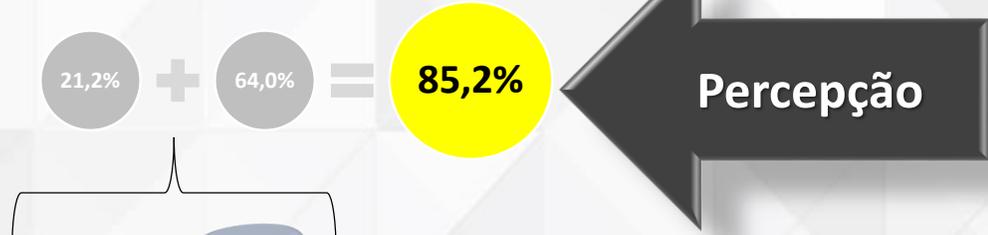
% Satisfação

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



Acesso aos prestadores

5 - Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



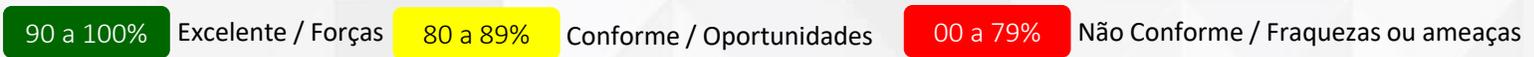
Faixa Etária T2B*

De 18 a 20 anos	60,0%
De 21 a 30 anos	79,6%
De 31 a 40 anos	70,4%
De 41 a 50 anos	82,7%
De 51 a 60 anos	90,5%
Mais de 60 anos	93,7%

Quanto a facilidade de acesso à lista de credenciados, 85,2% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos. Como na questão anterior, percebe-se um viés de baixa entre o “bom” e “muito bom”, com uma diferença de 42,8p.p., sinalizando um **ponto de atenção** quanto a este item. Os usuários que relatam maior não satisfação, são **homens** e concentram-se na **faixa etária de 31 a 40 anos**.

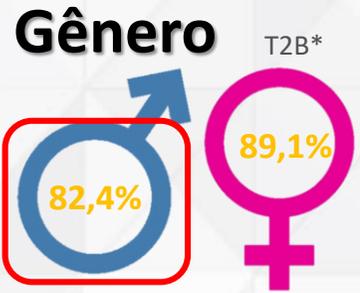
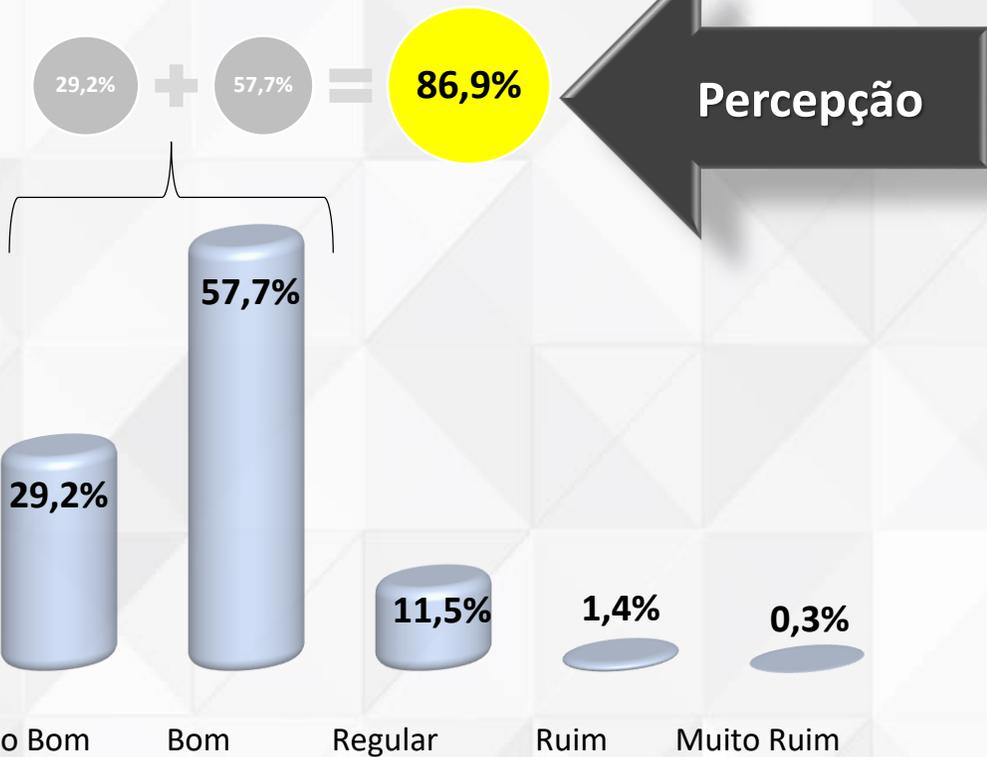
Base: 378 Margem de erro: 4,99 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 09 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação



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



A percepção de um atendimento de boa qualidade ocorre em 86,9% dos entrevistados, um **bom indicador de qualidade** no atendimento.

Essa percepção não é tão boa entre **homens** e nas faixas etárias entre **21 a 50 anos**.

Também há viés de baixa entre os aspectos “bom” e “muito bom”, com diferença de 28,5p.p., denotando outro **ponto de atenção**.

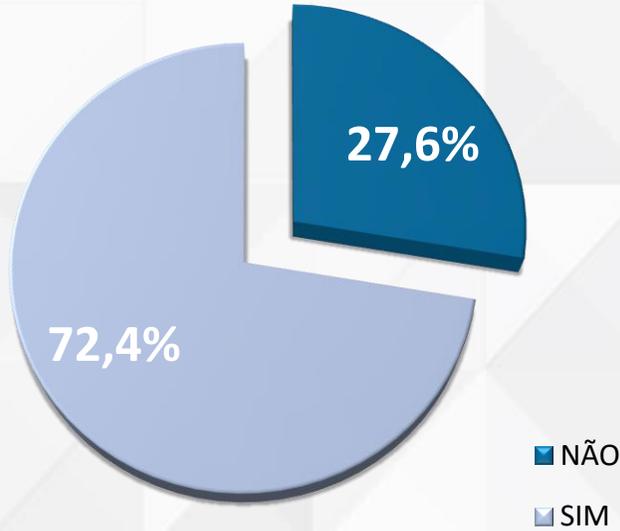
Base: 366 Margem de erro: 5,07 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 21 (não considerados para cálculo dos resultados)

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



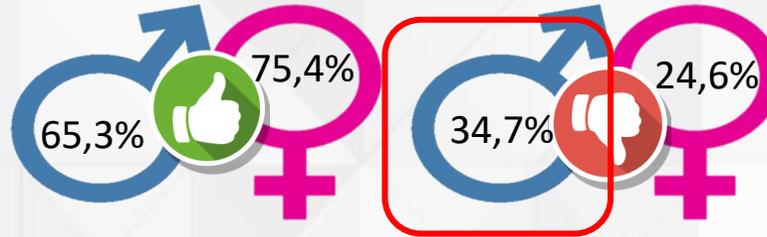
Resolutividade

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



■ NÃO
■ SIM

Gênero



Faixa Etária



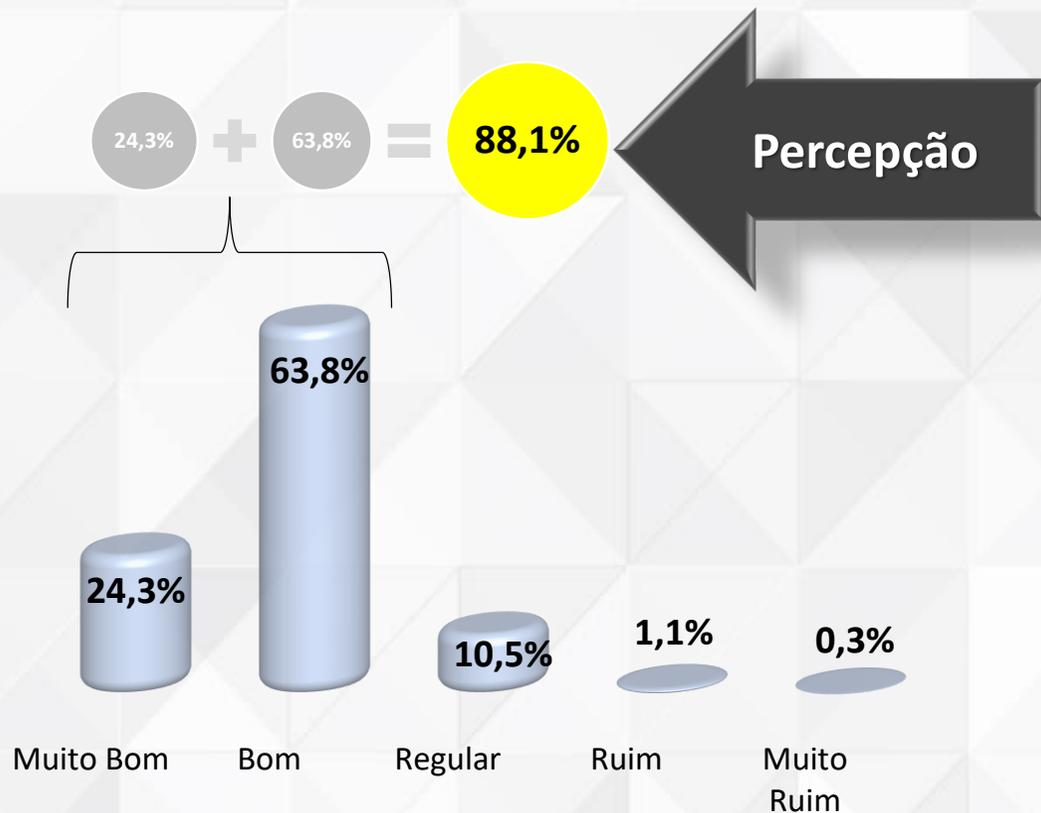
Base: 163 Margem de erro: 7,64
Não aplicável / Não sei: 224 (não considerados para cálculo dos resultados)

O plano apresenta certa **dificuldade quanto a questão de resolutividade** das demandas dos usuários, 27,6% relatam ter problemas quanto a isso, média acima do mercado.

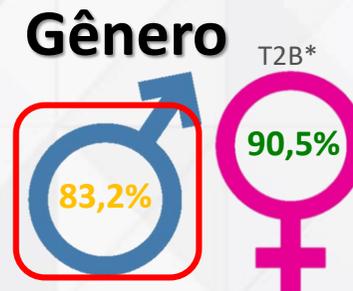
Atenção especial para homens, nas faixas etárias entre **31 a 50 anos**, onde há maior concentração de menções “não”.

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: 362 Margem de erro: 5,1 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 25 (não considerados para cálculo dos resultados)



Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem
De 18 a 20 anos	100%
De 21 a 30 anos	84,5%
De 31 a 40 anos	77,9%
De 41 a 50 anos	91,5%
De 51 a 60 anos	88,3%
Mais de 60 anos	92,7%

88,1% dos entrevistados responderam que consideram fácil o preenchimento dos documentos/formulários exigidos pela operadora, **dentro do patamar de conformidade**.

Há uma maior dificuldade por **homens**, nas faixas etárias de **21 a 40 anos**.

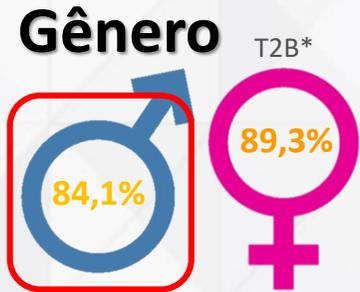
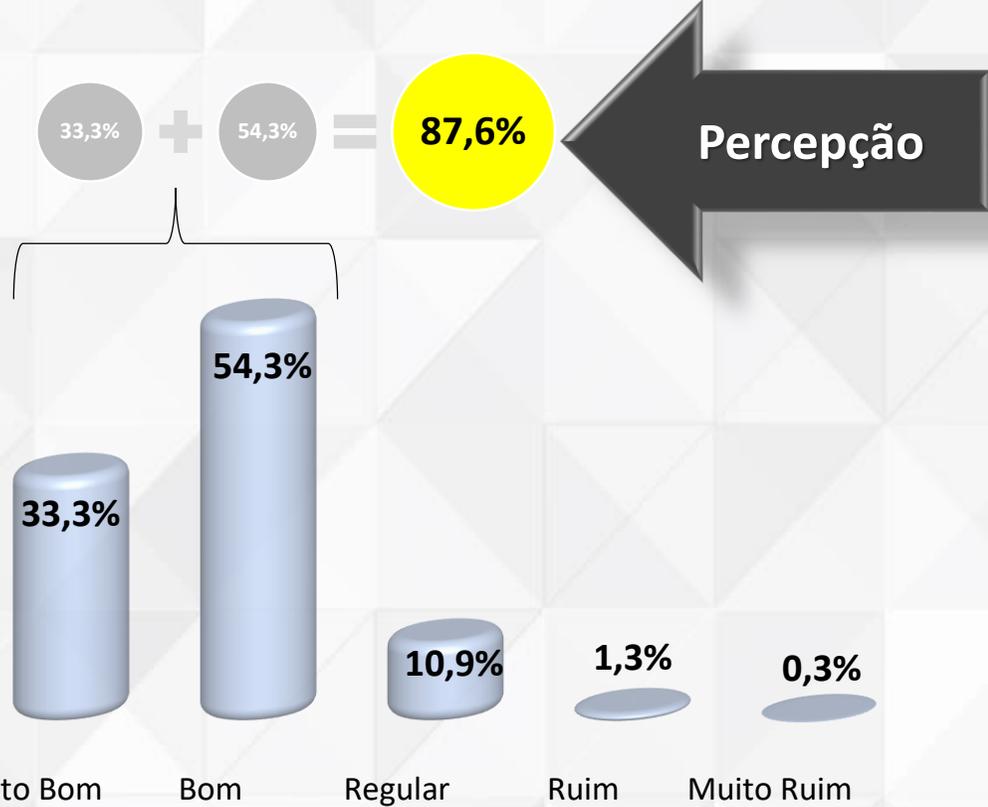
Também é notável o viés de baixa entre bom e muito bom, com diferença de 39,5p.p., denotando outro **ponto de atenção**.

% 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	100%
De 21 a 30 anos	86,7%
De 31 a 40 anos	76,4%
De 41 a 50 anos	80,8%
De 51 a 60 anos	92,2%
Mais de 60 anos	93,3%

A qualificação dos usuários para o plano tem 87,6% de menções positivas, havendo também um viés de baixa entre Bom e Muito Bom, com diferença de 21p.p., **outro ponto de atenção**.
As avaliações mais críticas estão entre os **homens** e na faixa etária de **31 a 50 anos**.

Base: 387 Margem de erro: 4,93 *T2B = Top two box

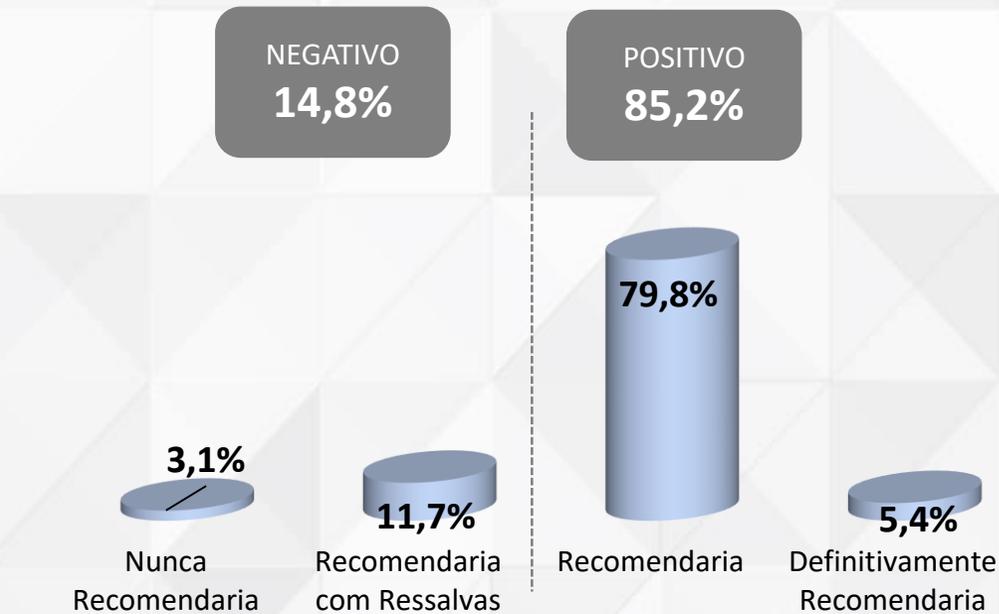
% Satisfação

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?



Faixa Etária



Gênero



Base: 386 Margem de erro: 4,93
 Não aplicável / Não sei: 01 (não considerados para cálculo dos resultados)

85,2% dos respondentes recomendariam o plano, sendo que 5,4% o fariam definitivamente.
Atenção especial para as faixas etárias de **31 a 40 anos** e **mais de 51 anos**, onde a faixa de “Nunca recomendaria” é superior à média.
 Também há uma maior concentração de recomendação com ressalvas, entre os **homens de 31 e 50 anos**.

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 a Padre Albino Saúde. Tais aspectos podem ser observados, através da análise individual dos atributos desta pesquisa, visto que nenhum item foi avaliado abaixo do patamar de conformidade, ou seja, o nível de satisfação não chegou aos 80%.
- ❖ É perceptível durante o estudo que temos um problema com a faixa etária de 31 a 40 anos, onde relatam maior não satisfação na maioria dos atributos pesquisados, desta forma deve-se ter uma atenção especial, com ações de melhorias voltadas, principalmente, para esta faixa etária.
- ❖ O plano foi bem qualificado por seus usuários, mas como reflexo de todo o estudo, também há um viés de baixa entre os aspectos “bom” e “muito bom”, ratificando a necessidade de melhorias, pois os usuários que classificam como “bom”, podem migrar para “regular”, pois a percepção de qualidade não fica no patamar de excelência.
- ❖ No que se refere a recomendação, a maioria está disposto a recomendar o plano à amigos e familiares. Apesar da alta recomendação, percebemos que o percentual dos que fariam definitivamente (5,4%) é apenas metade daqueles que fariam com ressalvas (11,7%), ratificando que devem ser realizadas melhorias para melhorar a satisfação e percepção de qualidade de seus usuários.
- ❖ Por fim, o estudo indica que a satisfação dos usuários é positiva no geral, mas que reconhecem melhorias a serem realizadas no escopo estudado e dá indícios que, apesar de boa parte dos beneficiários estar satisfeita, podem ocorrer variáveis, como a falta de ações de melhorias, que influenciam em seu nível de satisfação e na possibilidade de que o participante o recomende a terceiros.