

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2017



Dados Técnicos

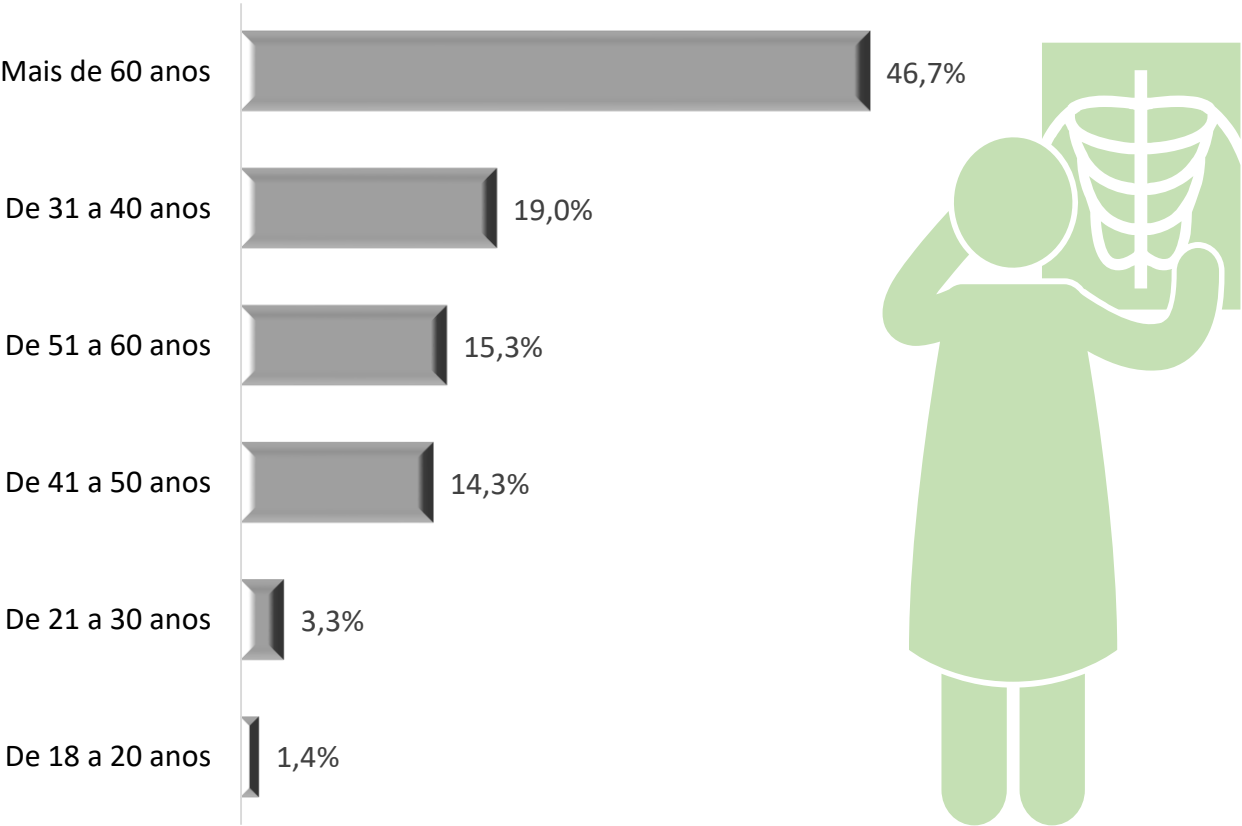
705 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	3.53

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 Fapes BNDES, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 8.242
- ❖ **Período de Campo:** 01/2018 à 03/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 27,1%. Contatamos 2.604 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 705
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 112 (4,3%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.660 (63,7%)
 - 4 – Outros: 127 (4,9%) 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.

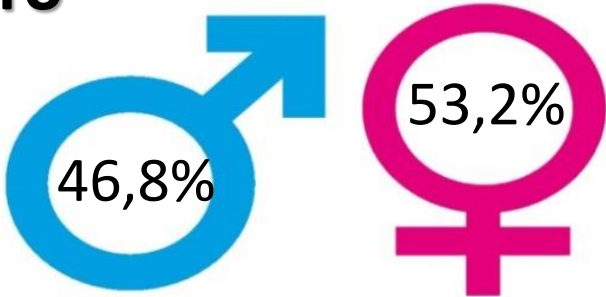
Dados Técnicos

Faixa Etária

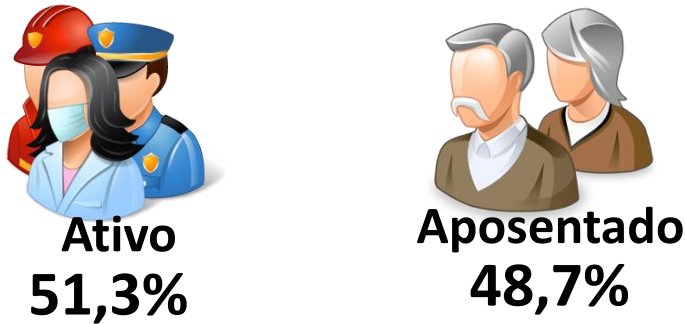


*NOTA: Não será contemplada nas análises descritivas os entrevistados de 18 a 20 anos, há apenas 10 casos, não sendo parâmetro estatístico

Gênero



Tipo



Dados Técnicos

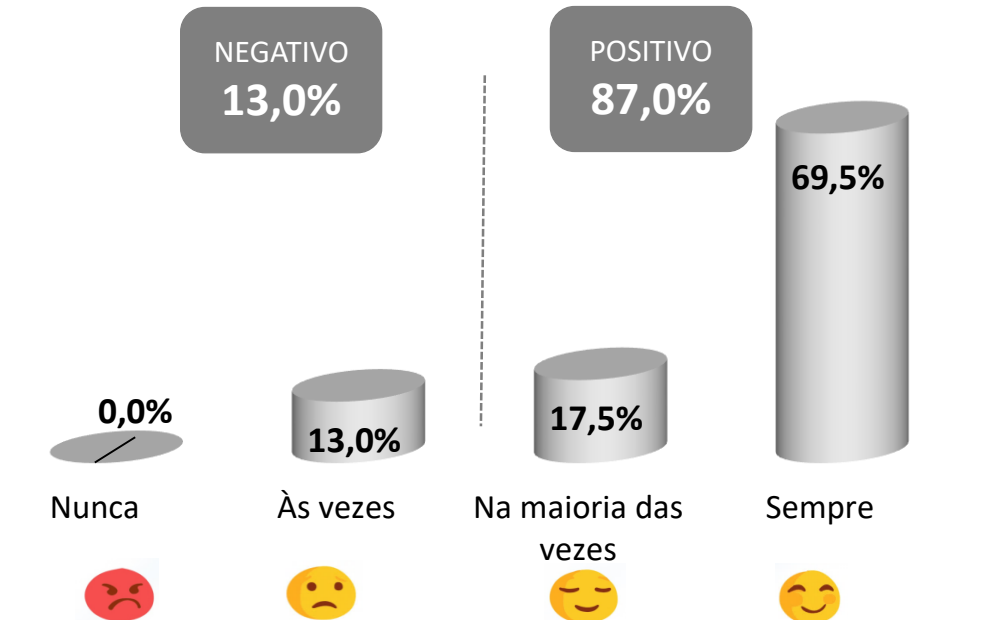
Estatísticas por questão

Perguntas	Base	% de Resp Positivas	Erro Padrão	Estimativa Pontual	Intervalo de confiança	
					Limite inferior	Limite superior
1. Frequência que conseguiu ter cuidados de saúde	702	87%	2%	87%	85%	89%
2. Frequência que foi atendido quando necessitou de atenção imediata	539	94%	2%	94%	92%	96%
4. Avaliação de toda a atenção em saúde recebida	698	96%	1%	96%	95%	97%
5. Avaliação do acesso à lista de prestadores serviços credenciados pelo plano	642	88%	3%	88%	85%	91%
6. Avaliação do atendimento da operadora nos quesitos respeito e acesso	657	97%	1%	97%	96%	98%
8. Avaliação dos documentos e formulários quanto ao quesito facilidade	684	88%	2%	88%	86%	90%
9. Nota para qualificar o plano	705	99%	1%	99%	98%	100%
10. Recomendação do plano a amigos ou familiares	588	97%	1%	97%	96%	98%

NOTA: Para cálculo destas estatísticas, não foi considerado as respostas “não sei” e/ou “não se aplica”. Além disso, as questões 3 e 7 não foram consideradas, pois suas variáveis são consideradas dicotômicas.

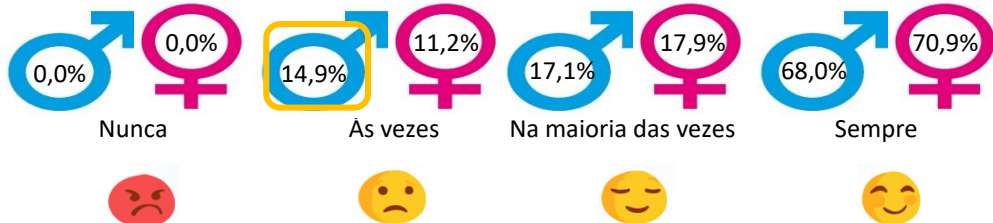
Cuidados de Saúde

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?

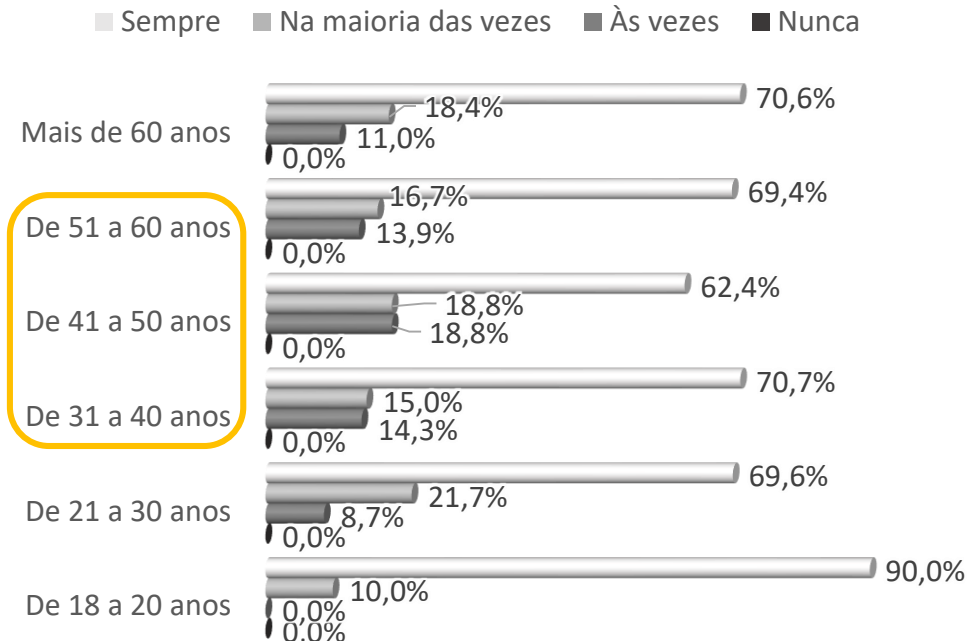


Base: 702 Margem de erro: 3.54
Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

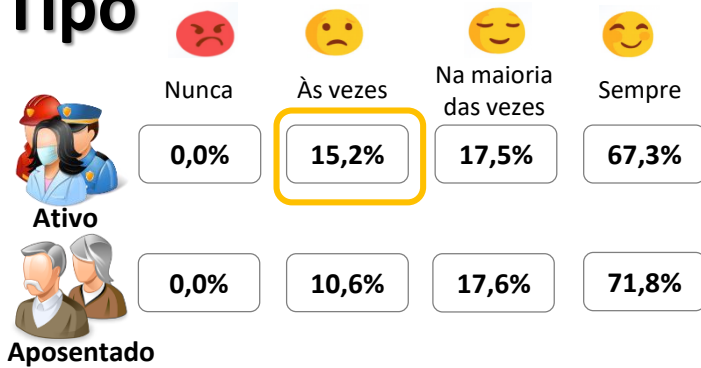
Gênero



Faixa Etária

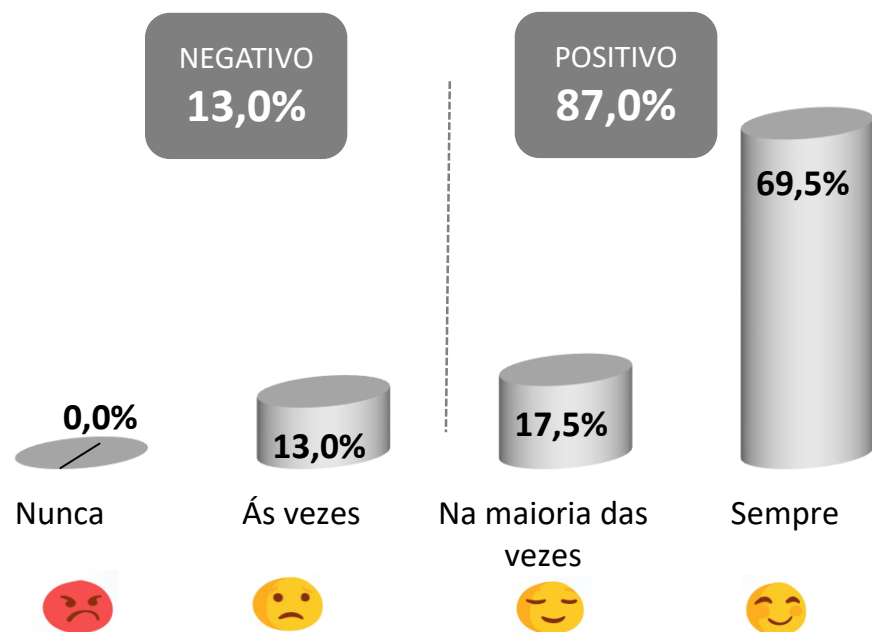


Tipo



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?

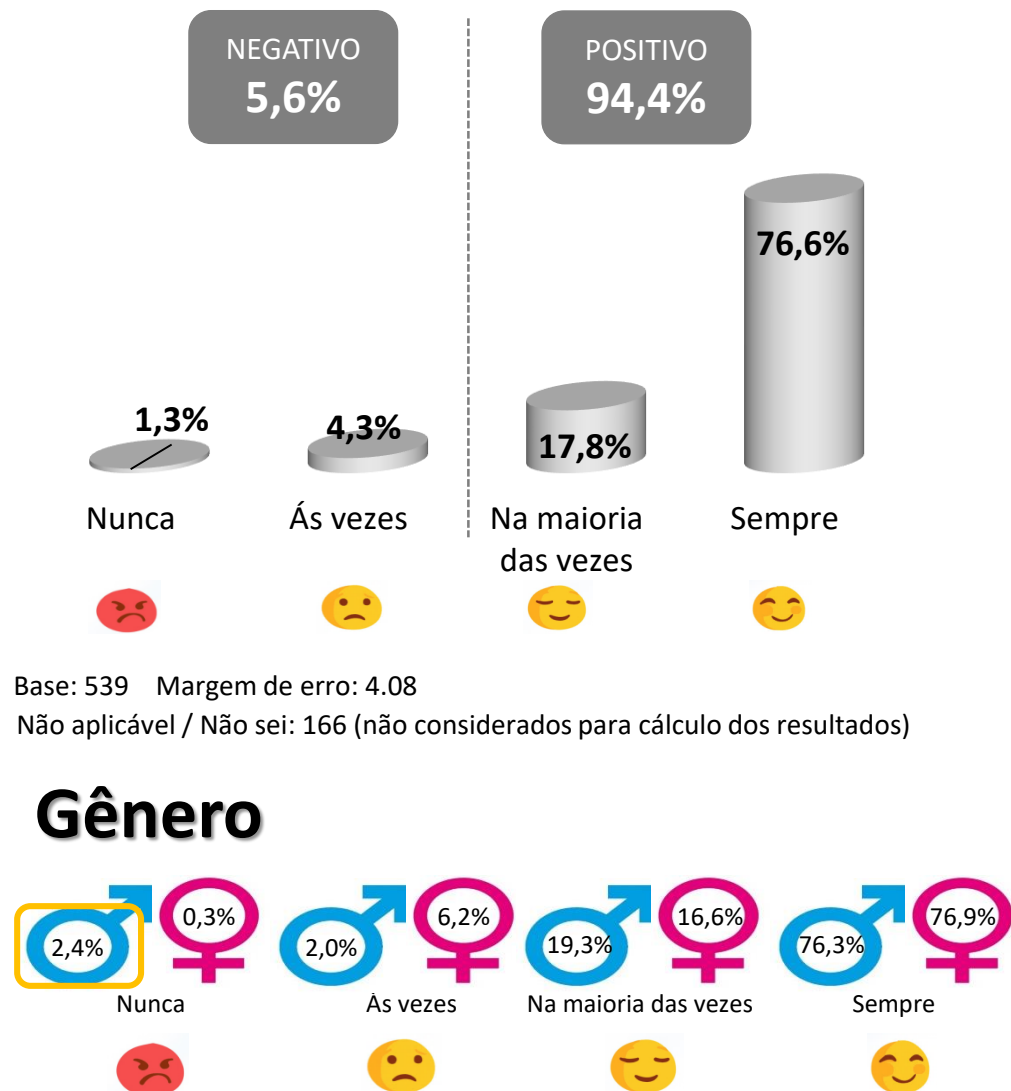


Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 87,0% dos entrevistados avaliam positivamente, sendo um **ótimo indicador**.

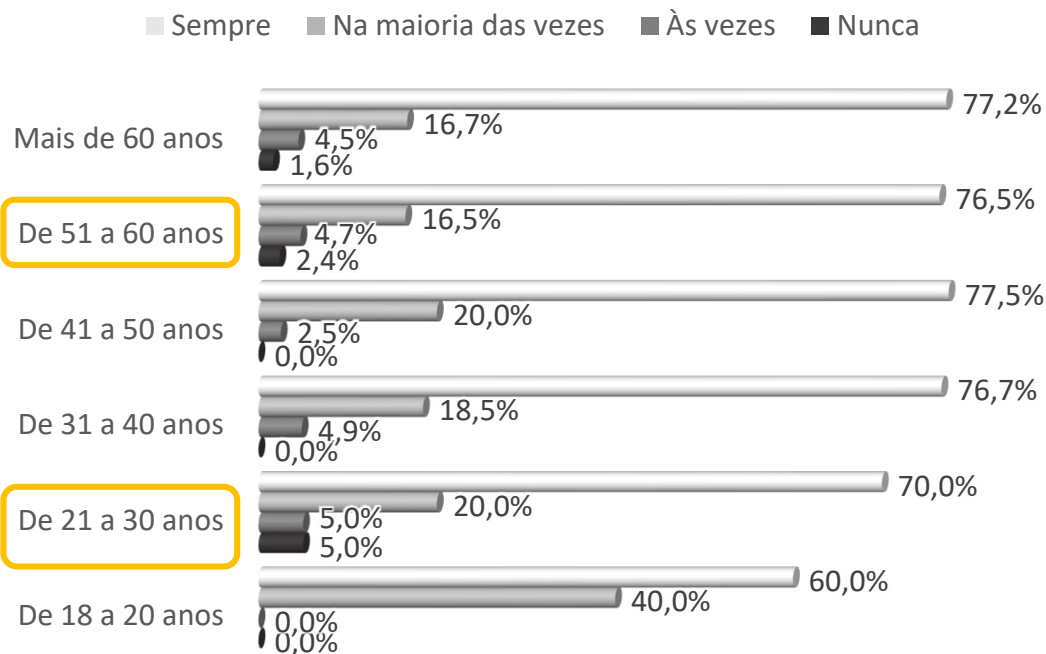
Nenhum dos respondentes informou “nunca” nesta opção, o que é **extremamente positivo**. Concentração maior de “às vezes” em **homens, trabalhadores ativos** e nas faixas etárias entre **31 e 60 anos**.

Atenção Imediata

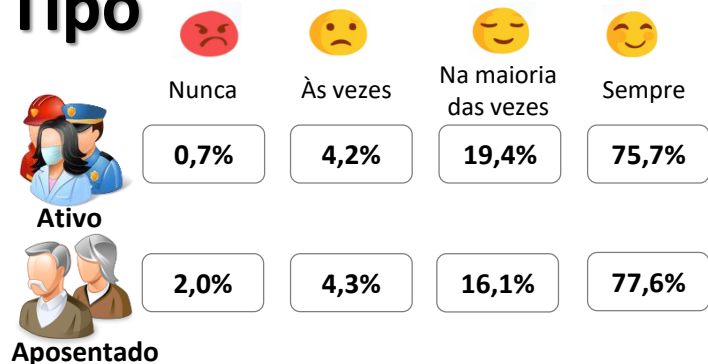
2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Faixa Etária

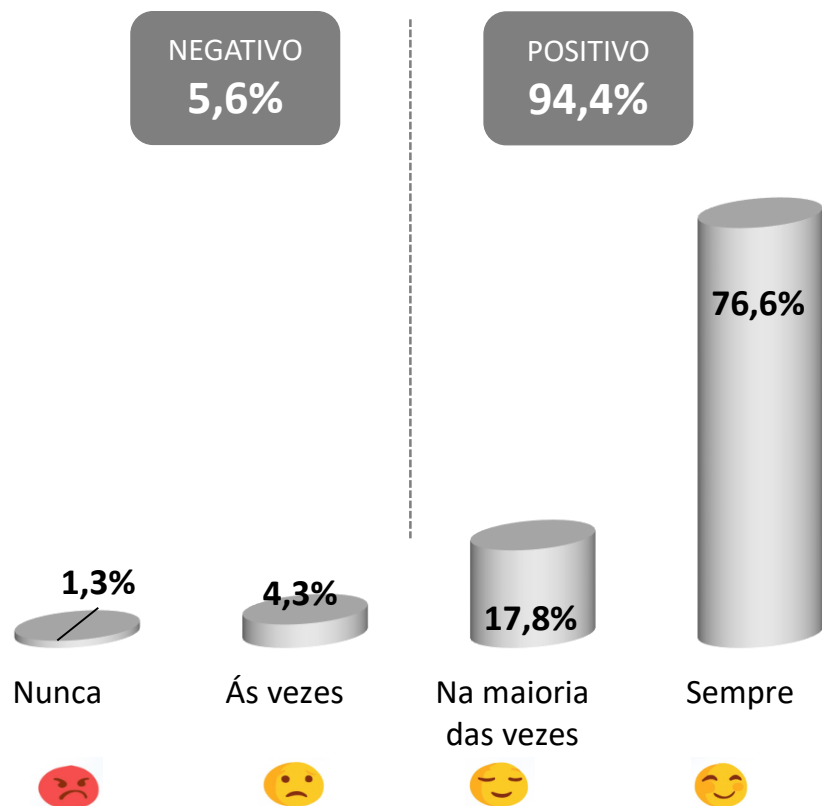


Tipo



Atenção Imediata

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

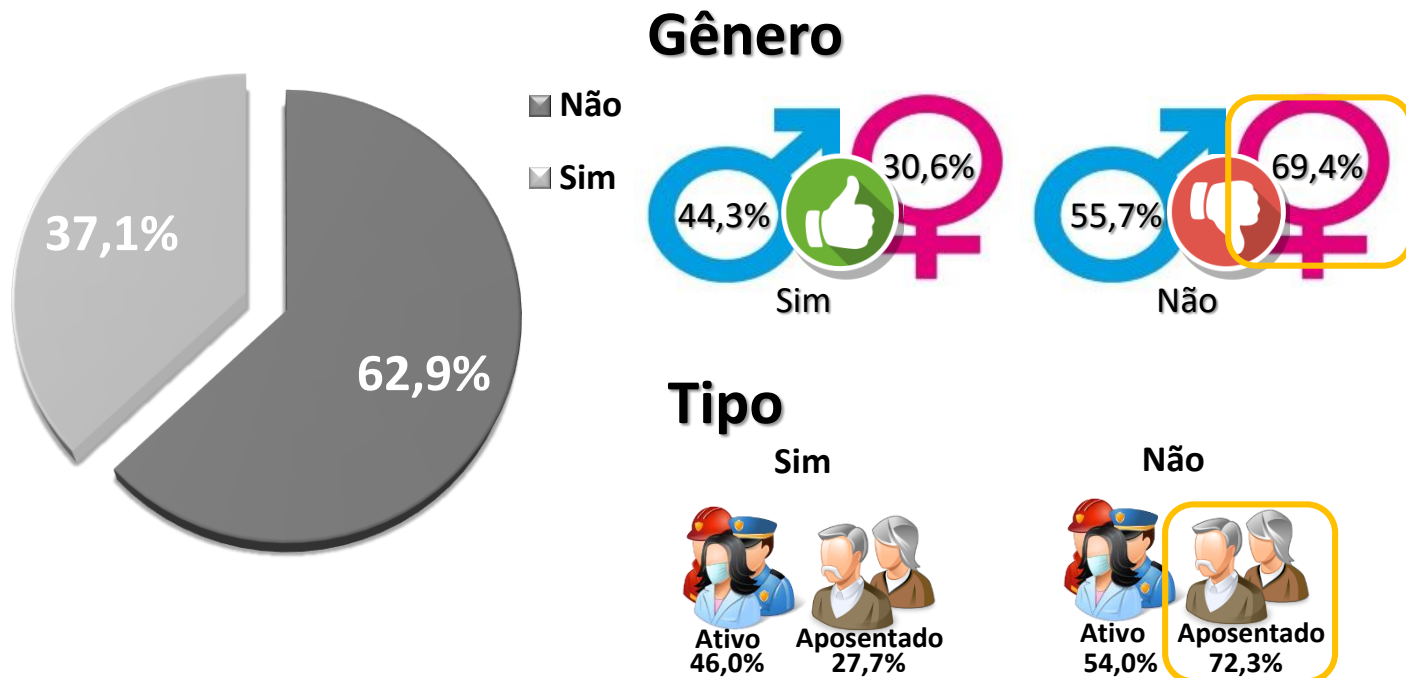


Com relação à atenção imediata, 94,4% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes”, **um excelente aspecto** do plano.

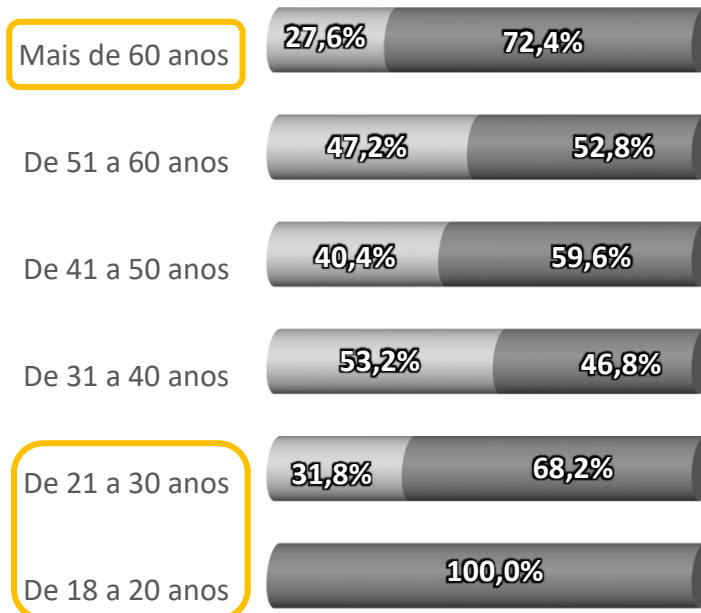
Os que relatam mais vezes “nunca”, são **homens**, com faixas etárias entre **21 a 30 anos** e **51 a 60 anos**.

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?



Faixa Etária



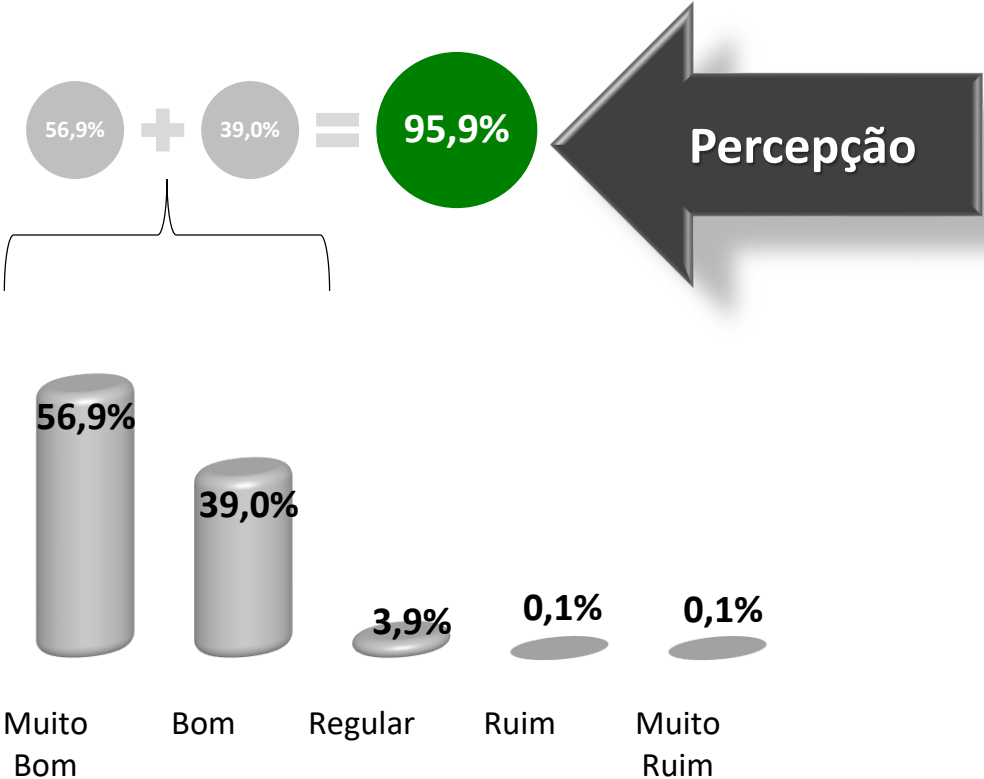
Base: 674 Margem de erro: 3.62

Não aplicável / Não sei: 31 (não considerados para cálculo dos resultados)

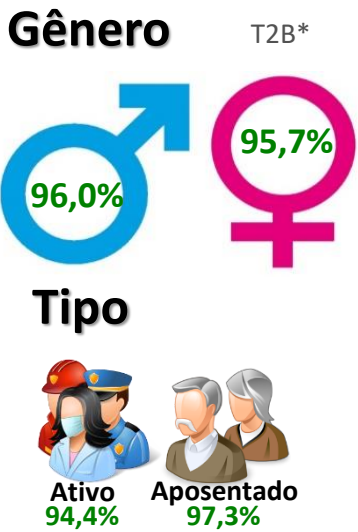
Os dados indicam que existe uma **dificuldade da operadora** em se comunicar com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva. Existe uma concentração maior de “não” em **mulheres, aposentados e nas pontas etárias**.

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)?



Base: 698 Margem de erro: 3.55 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 7 (não considerados para cálculo dos resultados)



Faixa Etária

	T2B*
De 18 a 20 anos	100%
De 21 a 30 anos	95,5%
De 31 a 40 anos	93,2%
De 41 a 50 anos	93,1%
De 51 a 60 anos	97,2%
Mais de 60 anos	97,2%

A percepção de qualidade de saúde recebida é **extremamente positiva**, visto que 95,9% dos entrevistados mencionam estarem satisfeitos.

Outro ponto que reforça a satisfação com a saúde recebida é o **viés de alta** entre os aspectos “bom” e “muito bom”.

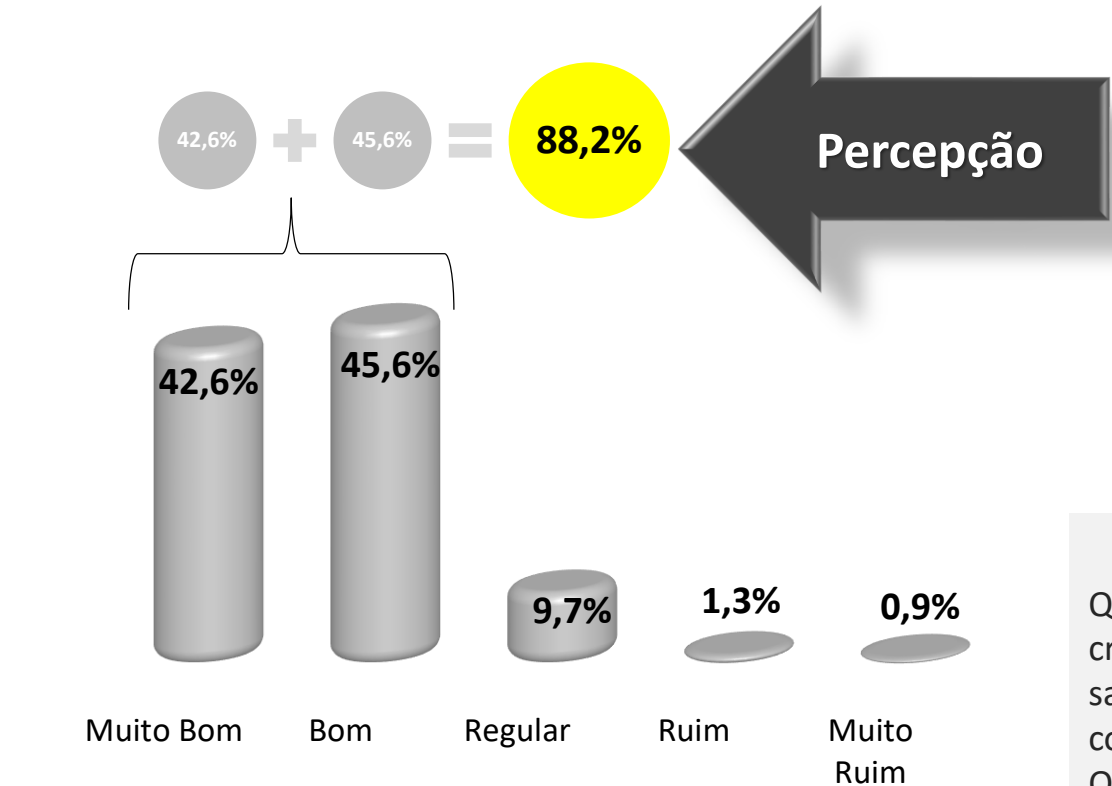
Apesar de todos os aspectos estarem dentro do patamar de excelência por todos os estratos analisados, há uma maior concentração de não satisfação entre os usuários entre 31 a 50 anos.

% Satisfação

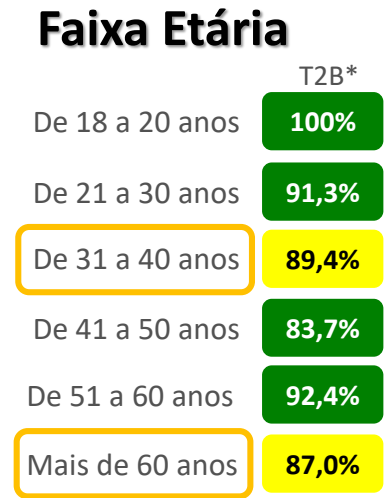
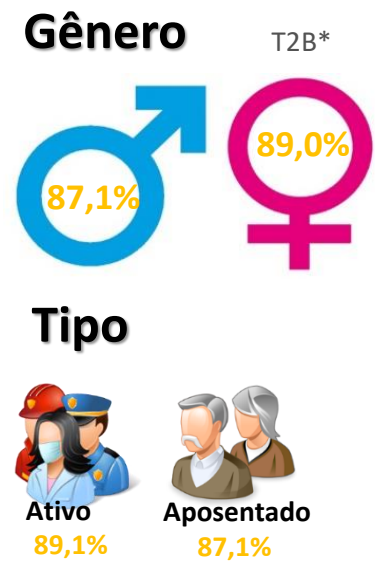
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Acesso aos prestadores

5 - Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



Base: 642 Margem de erro: 3.71 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 14 (não considerados para cálculo dos resultados)
% Satisfação

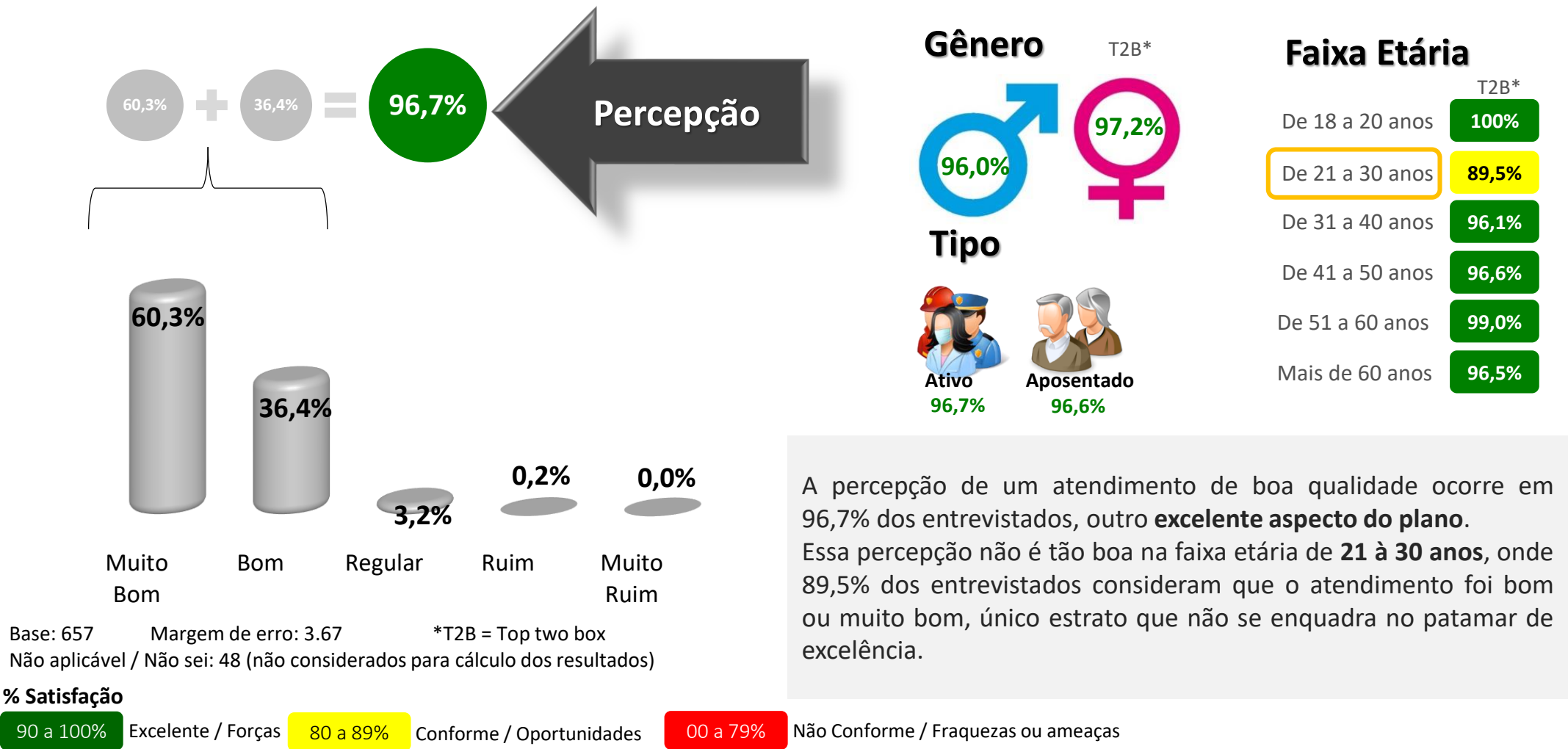


Quanto a facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, 88,2% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos, o que é **positivo**, e coloca este atributo no patamar de conformidade.

Os usuários que relatam maior não satisfação, concentram-se nas faixas etárias de **31 a 40 anos** e **mais de 60 anos**.

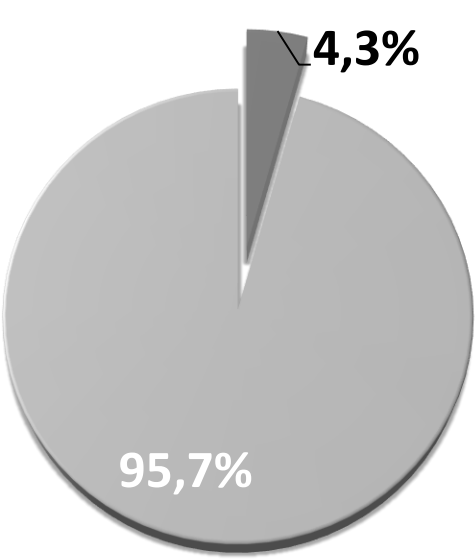
Atendimento multicanal

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?

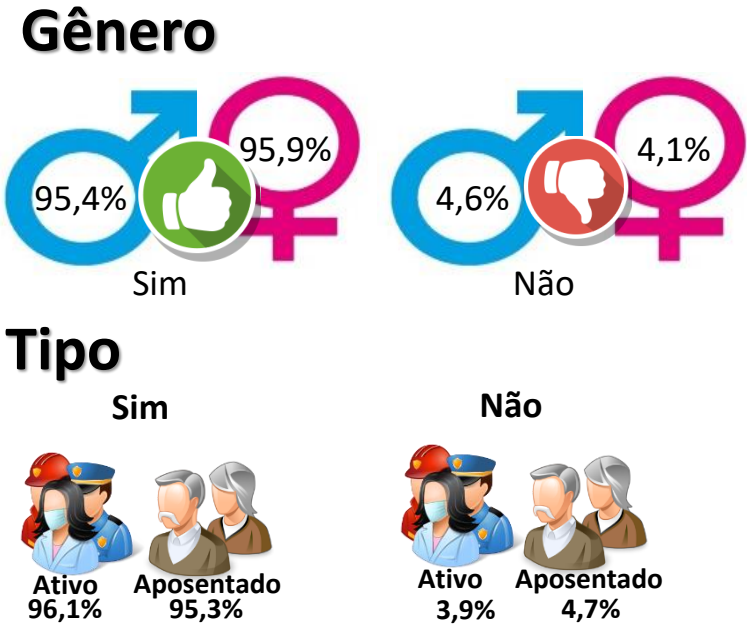


Resolutividade

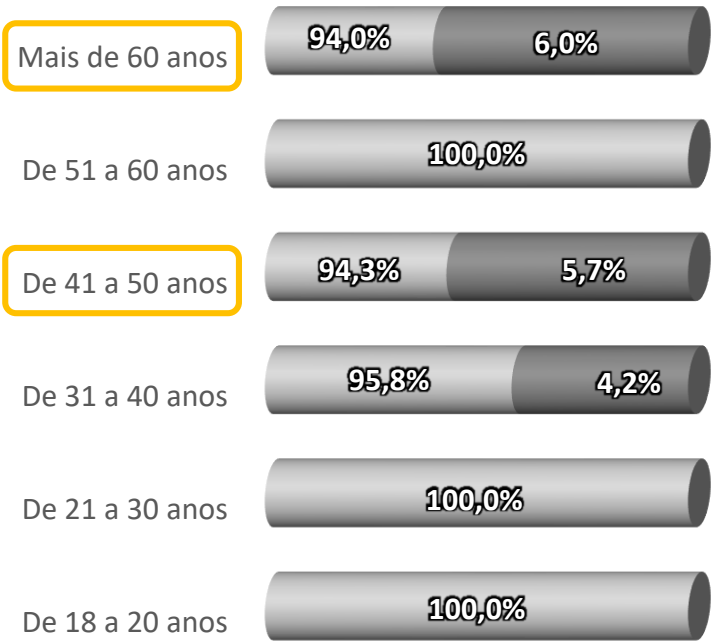
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?



Base: 254 Margem de erro: 6.05
Não aplicável / Não sei: 451 (não considerados para cálculo dos resultados)



Faixa Etária

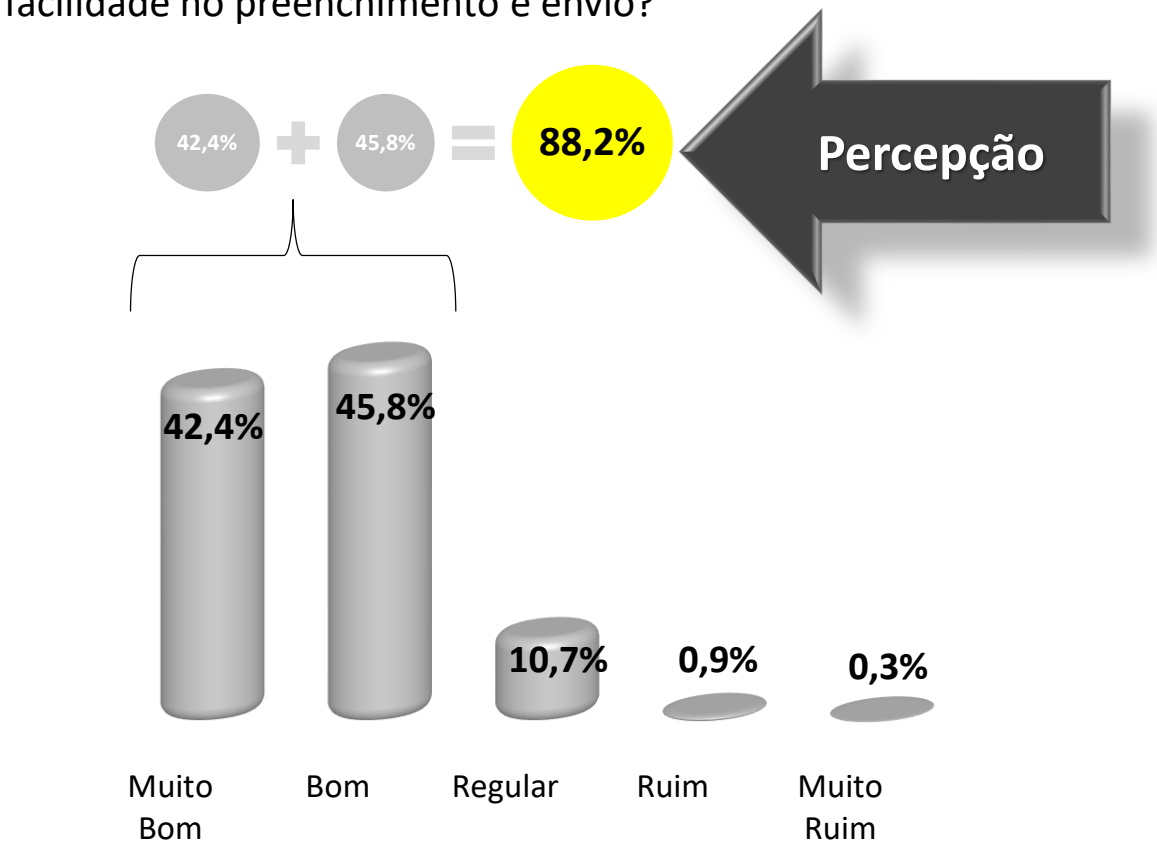


Ao avaliar a resolutividade, 95,7% dos entrevistados mencionam que tiveram demandas resolvidas pela operadora quando realizaram uma reclamação, média muito acima do mercado, novamente um **excelente indicador**.

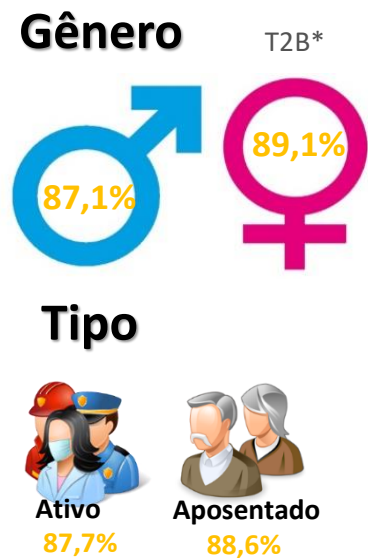
Os beneficiários entre **41 a 50 anos** e **com mais de 60 anos**, são os que relatam mais dificuldade neste aspecto.

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: 684 Margem de erro: 3.59 *T2B = Top two box
Não aplicável / Não sei: 21 (não considerados para cálculo dos resultados)



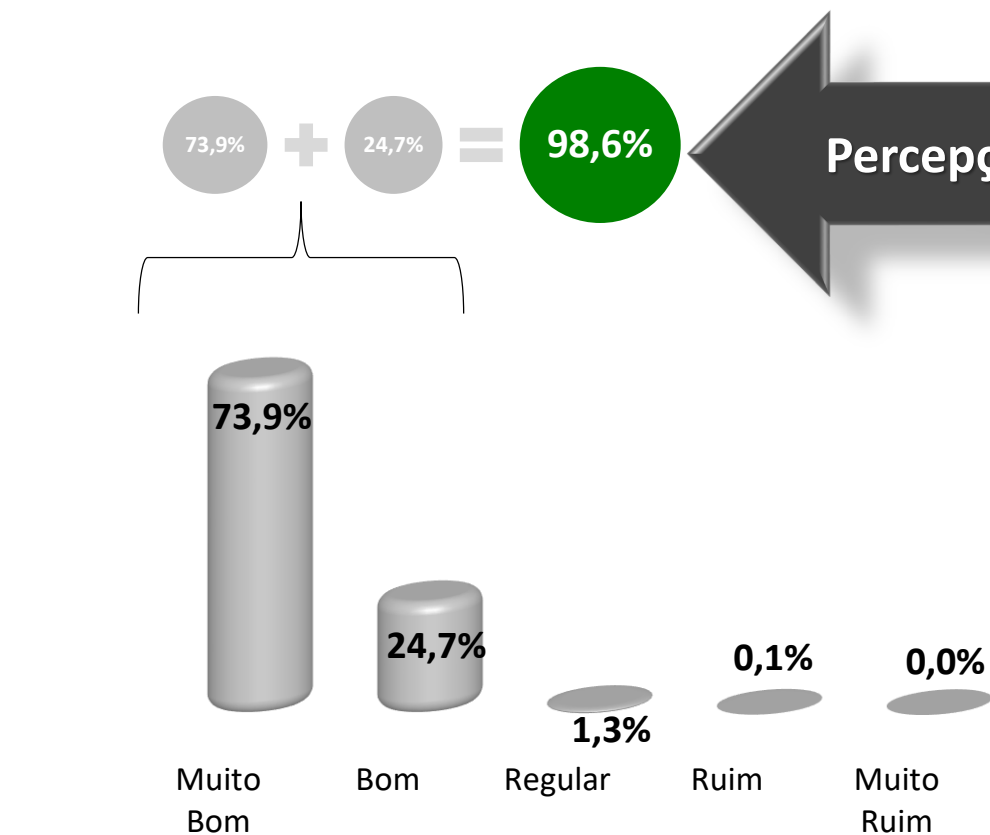
88,2% dos entrevistados responderam que consideram fácil o preenchimento dos documentos/formulários exigidos pela operadora. Há uma maior dificuldade neste aspecto, nas faixas etárias de **21 a 30 anos e de 41 a 50 anos**.

% Satisfação

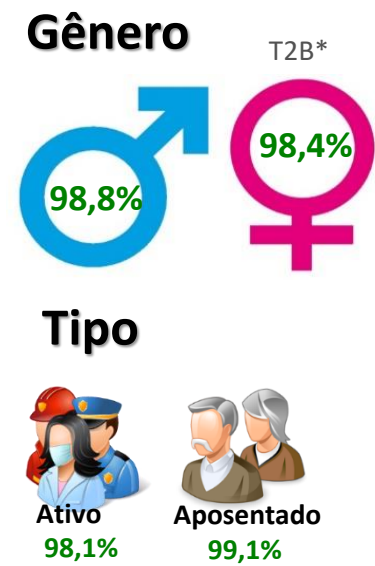
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Qualificação

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



Base: 705 Margem de erro: 3.78
Não aplicável / Não sei: 0 *T2B = Top two box



Faixa Etária	
	T2B
De 18 a 20 anos	100%
De 21 a 30 anos	95,7%
De 31 a 40 anos	97,0%
De 41 a 50 anos	99,0%
De 51 a 60 anos	98,2%
Mais de 60 anos	99,4%

O plano é **muito bem qualificado** pelos seus beneficiários, quando questionados sobre o assunto 98,6% dos entrevistados fazem menções positivas.

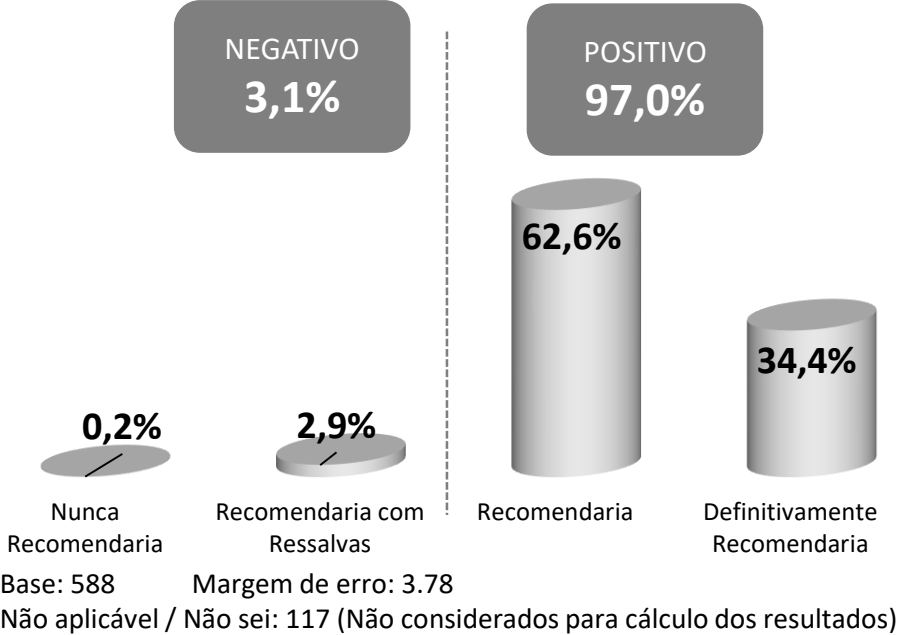
Entre os respondentes, o menor índice de satisfação do estrato é entre os usuários de 21 a 30 anos, porém estes avaliaram com 95,7% de satisfação. Há um viés de alta significativo entre os pontos Bom e Muito bom, **ratificando o patamar de excelência.**

% Satisfação

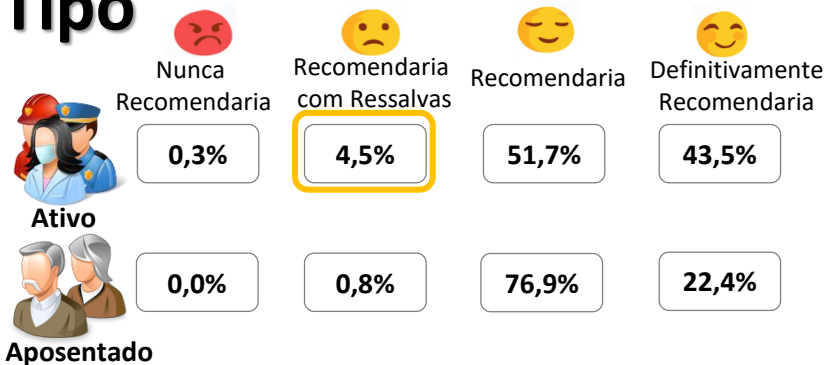
90 a 100%	Excelente / Forças	80 a 89%	Conforme / Oportunidades	00 a 79%	Não Conforme / Fraquezas ou ameaças
-----------	--------------------	----------	--------------------------	----------	-------------------------------------

Recomendação

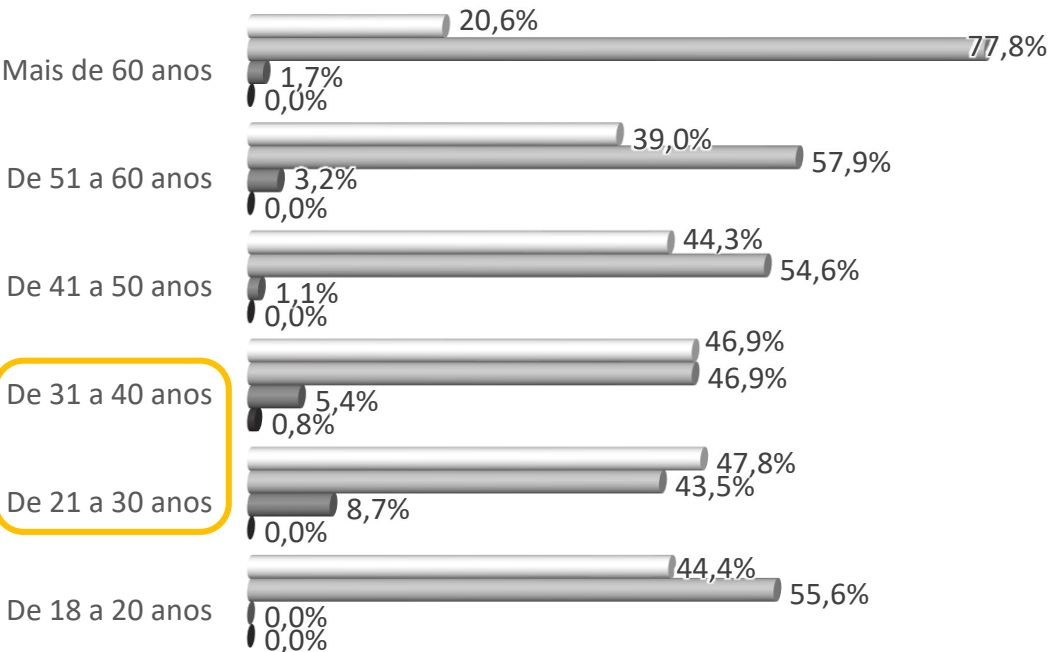
10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Tipo

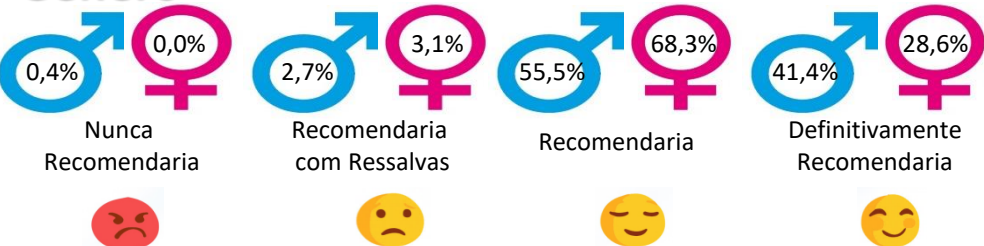


Faixa Etária



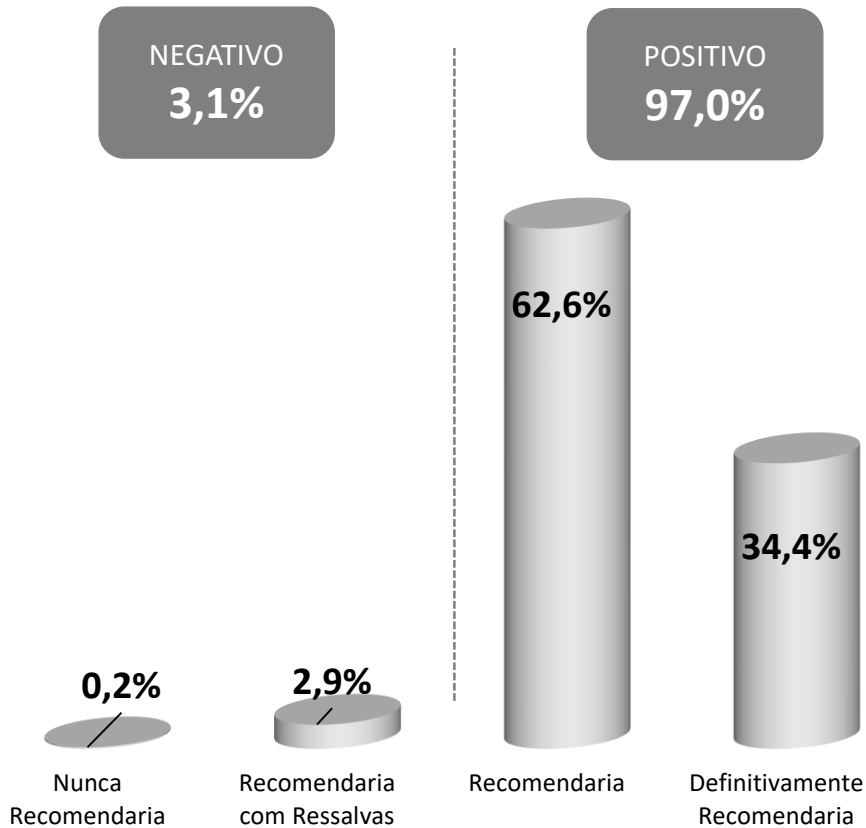
■ Definitivamente Recomendaria ■ Recomendaria
■ Recomendaria com Ressalvas ■ Nunca Recomendaria

Gênero



Recomendação

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



Sobre a recomendação do plano por seus usuários, 97,0% deles o fariam, sendo que 34,4% fariam definitivamente, apresenta novamente uma **excelente avaliação** de seus usuários.

Um ponto de atenção referente aos usuários do tipo **Ativo** e daqueles entre **21 a 40 anos**, onde relatam um maior índice de “recomendaria com ressalvas”.

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 Fapes BNDES. Tais aspectos podem ser observados, através da análise individual dos atributos desta pesquisa, visto que foram classificados com o nível de satisfação acima de 88,2%.
- ❖ Além disso, analisando a avaliação por atributo investigado, fica evidente que há uma concentração nos gradientes de satisfação (bom e muito bom) e em nenhuma das questões foi caracterizado um viés de baixa. Para a maior parte dos itens da pesquisa, os gradientes que não se referem a Bom ou Muito bom, ou seja, que não se caracterizam como uma avaliação positiva, não alcançaram 11% de verbalizações (questões 4, 5, 6, 8 e 9).
- ❖ Outro aspecto que corrobora a análise de satisfação, na questão de qualificação do plano, temos um viés de alta com diferença de 49,2p.p. entre o aspectos Bom e Muito Bom, indicando que os usuários tem uma ótima percepção de qualidade.
- ❖ No que se refere a Recomendação, poucos foram os clientes que alegaram que fariam isso com ressalvas ou que não fariam, sendo este último um percentual bastante baixo (0,2%). Ainda assim, inverso aos outros atributos, 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”. Este aspecto indica que, apesar de boa parte dos beneficiários estarem satisfeitos, podem ocorrer variáveis que influenciam na possibilidade de que o participante o recomende a terceiros.