



FUNDAÇÃO
Libertas

ΓΡΕΓΟΡΙΑ
ΕΛΛΗΝΟΥΣ

Abril/2018

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário 2017



Dados Técnicos

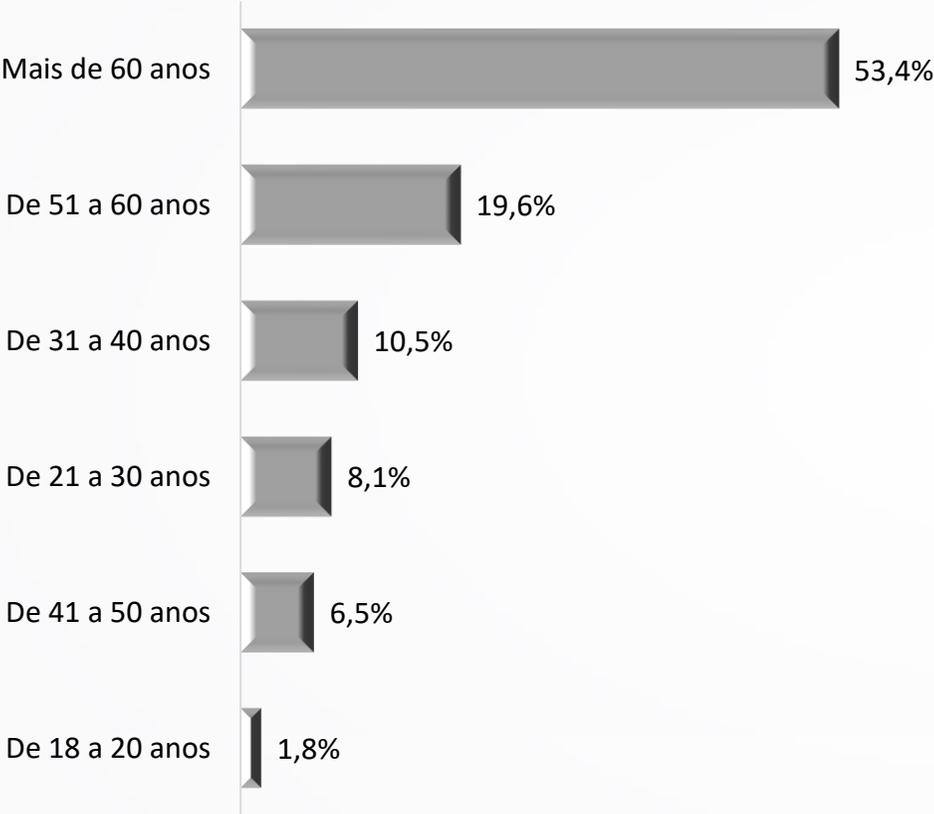
382 Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	95%	4,89

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

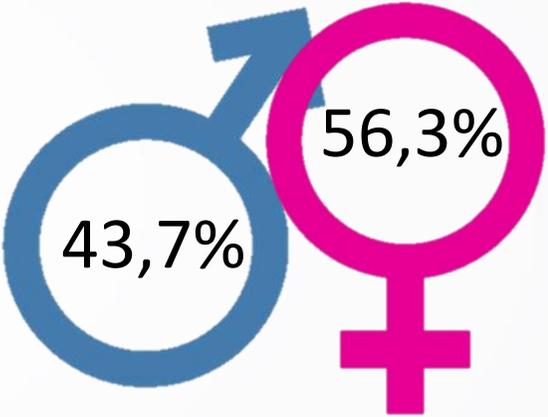
- ❖ **População:** Beneficiários da Fundação Libertas, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 8.040
- ❖ **Período de Campo:** 03/2018 à 04/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 25%. Contatamos 1.558 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 382
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 54 (3%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.026 (66%)
 - 4 – Outros: 96 (6%) 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



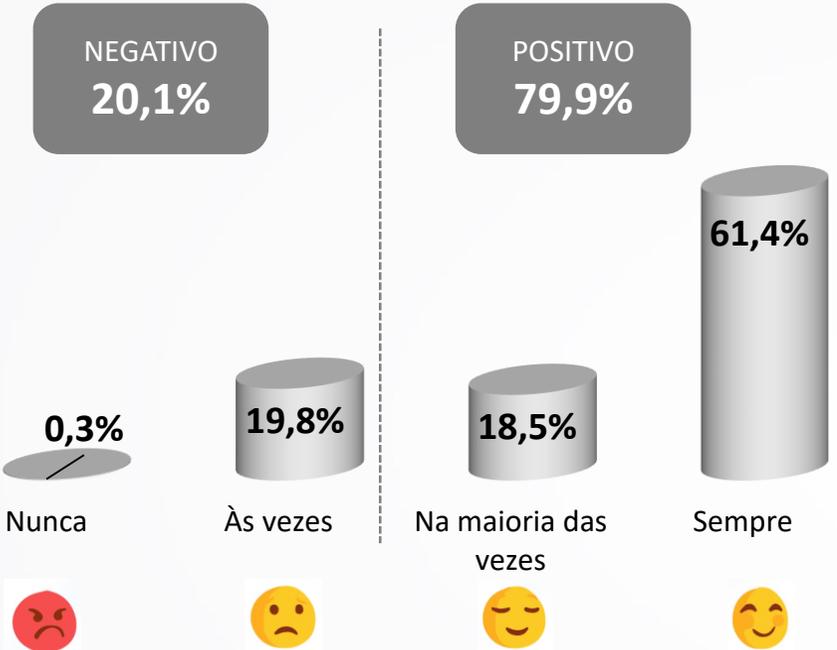
Gênero



*NOTA: Não será contemplada nas análises descritivas os entrevistados de 18 a 20 anos, há apenas 7 casos, não sendo parâmetro estatístico

Cuidados de Saúde

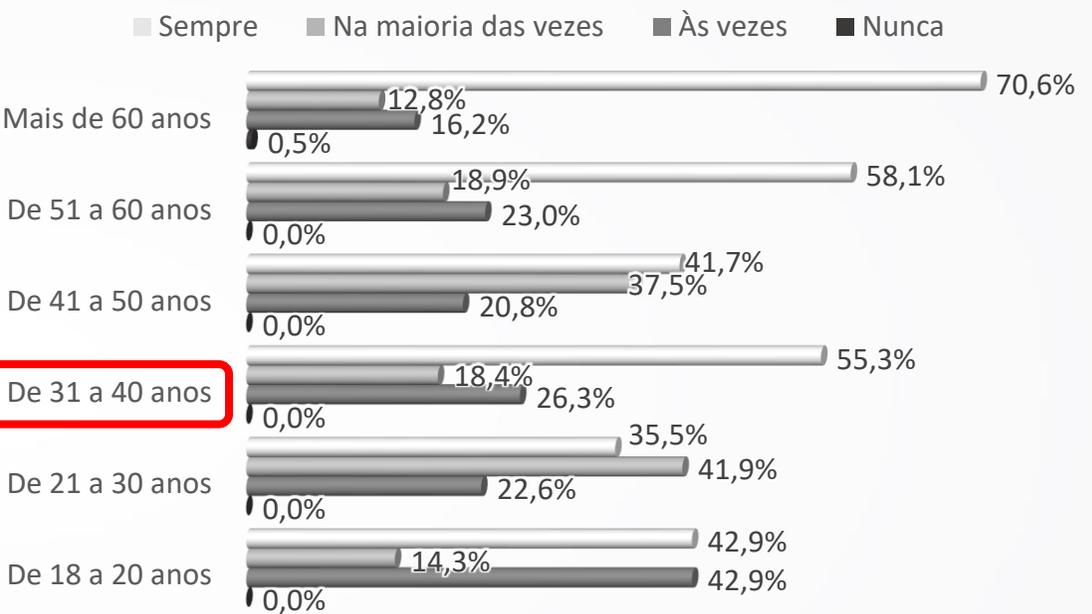
1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Base: 378 Margem de erro: 4,92
 Não aplicável / Não sei: 04 (não considerados para cálculo dos resultados)

Referente a obtenção de cuidados de saúde, quando houve necessidade de utilização, 79,9% dos beneficiários avaliam o plano positivamente. Apenas 0,3% informaram que nunca tiveram esse auxílio quando necessitaram, o que é **muito positivo**. **Atenção especial** para os beneficiários **homens** entre **31 a 40 anos**, pois relatam maior índice de respostas “às vezes”.

Faixa Etária

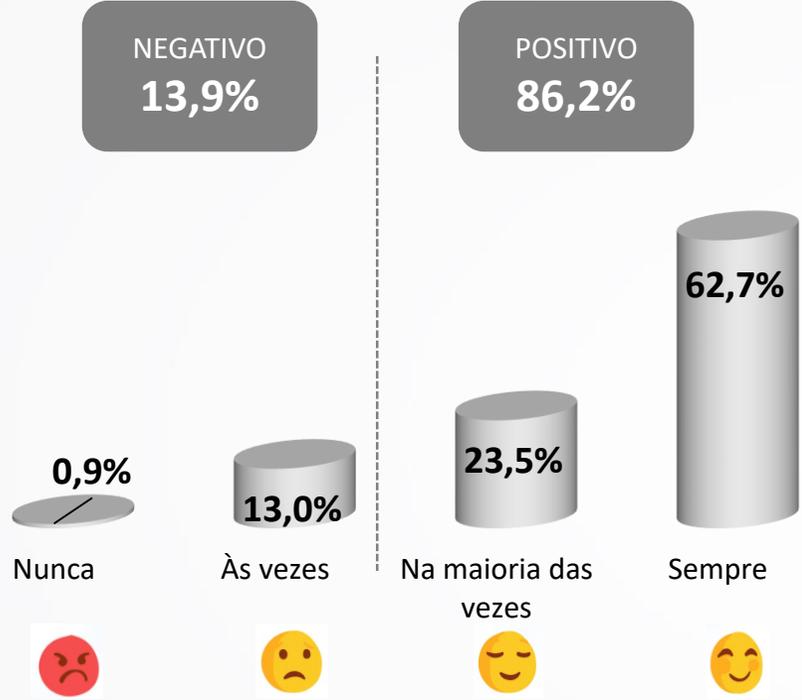


Gênero



Atenção Imediata

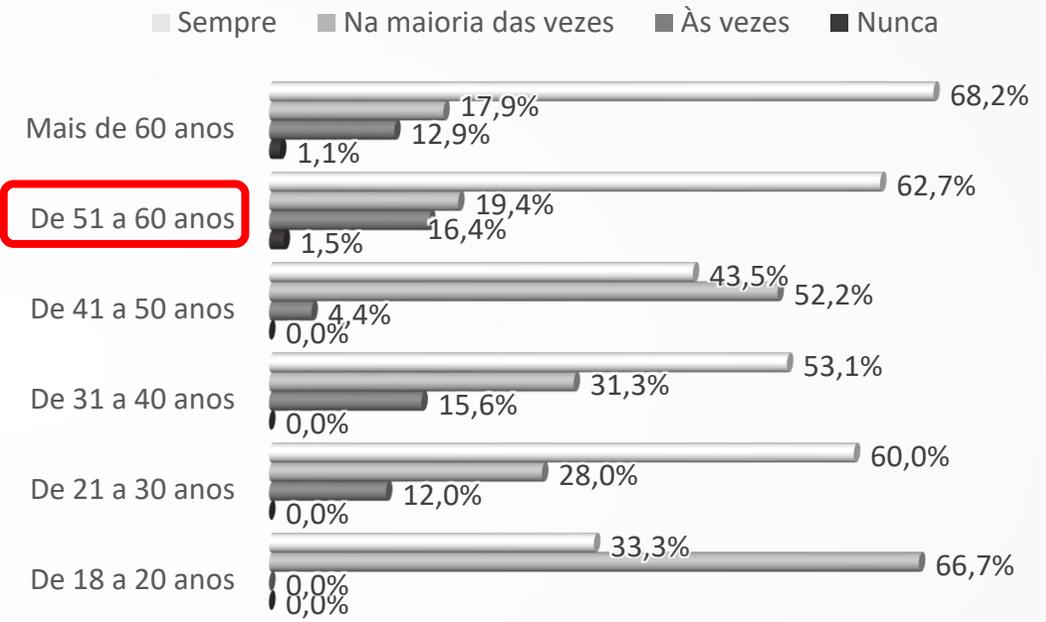
2 - Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Base: 332 Margem de erro: 5,27
 Não aplicável / Não sei: 50 (não considerados para cálculo dos resultados)

Com relação à atenção imediata, 86,2% dos entrevistados mencionam que conseguem “sempre” ou “na maioria das vezes” quando houve necessidade, **avaliando positivamente** este fator. As **mulheres** e a faixa etária de **51 a 60 anos**, apresentam o maior índice de menções negativas sobre este aspecto.

Faixa Etária

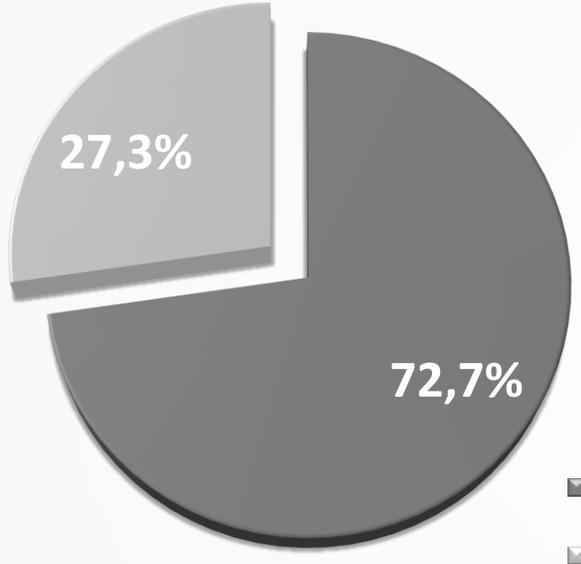


Gênero



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, etc?

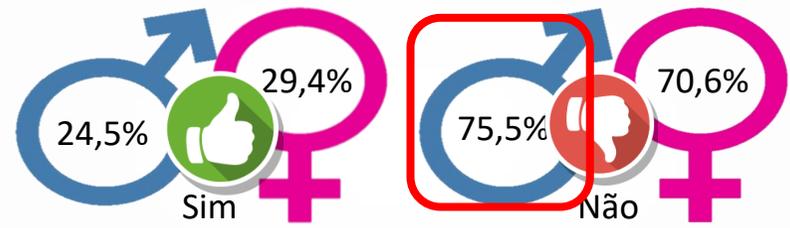


■ Não
■ Sim

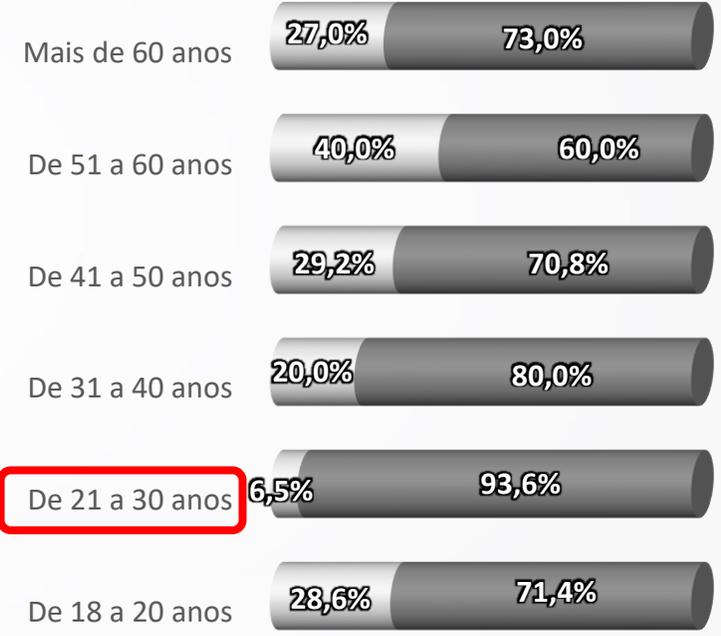
Base: 381 Margem de erro: 4,9
Não aplicável / Não sei: 01 (não considerado para cálculo dos resultados)

Os dados indicam que a operadora **apresenta dificuldade na comunicação** com os beneficiários, a fim de incentivar medidas de saúde preventiva, apenas 27,3% relatam ter recebido este tipo de comunicação nos últimos 12 meses. A menor concentração de comunicação está entre os **homens** e na faixa etária de **21 a 30 anos**.

Gênero

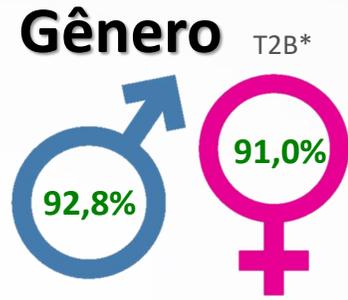
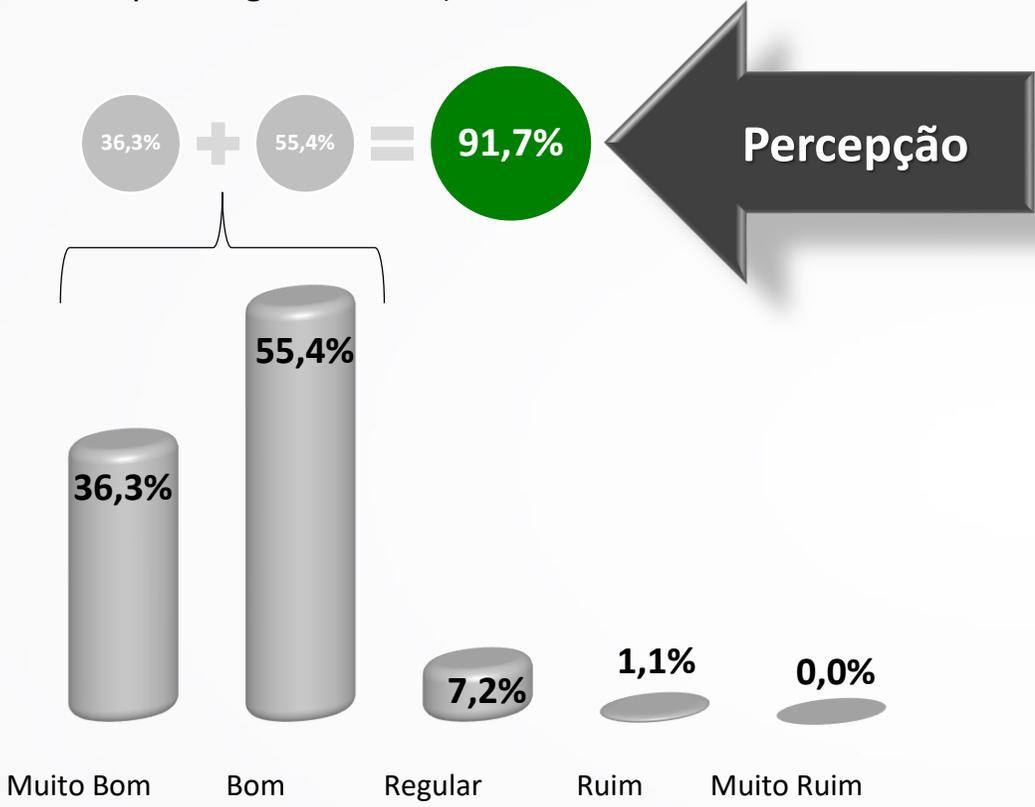


Faixa Etária



Atenção à saúde recebida

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



Faixa Etária

Faixa Etária	T2B*
De 18 a 20 anos	100%
De 21 a 30 anos	96,8%
De 31 a 40 anos	89,7%
De 41 a 50 anos	83,3%
De 51 a 60 anos	89,3%
Mais de 60 anos	93,0%

Dentro do **patamar de excelência**, a percepção de qualidade de saúde recebida é **positiva para 91,7%** dos entrevistados. Há um viés de baixa entre “bom” e “muito bom”, porém o percentual de “regular” é apenas 1/5 daqueles que consideram “muito bom”, não indicando um alto ponto de atenção. Maior concentração de não satisfação na faixa etária de **41 a 50 anos**, onde as menções de satisfação estão bem abaixo da média geral.

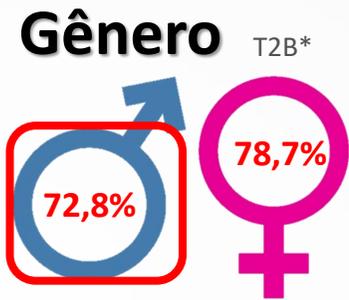
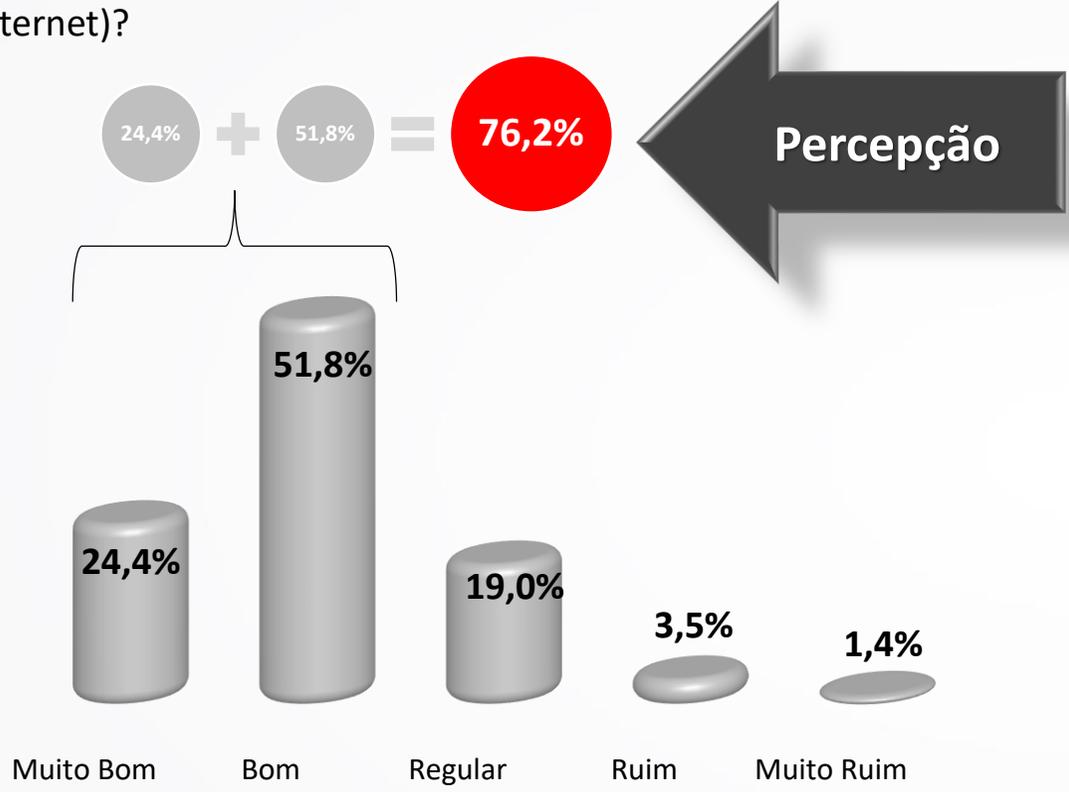
Base: 377 Margem de erro: 4,93 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 05 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação



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)?



Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem
De 18 a 20 anos	71,4%
De 21 a 30 anos	77,4%
De 31 a 40 anos	59,0%
De 41 a 50 anos	72,0%
De 51 a 60 anos	72,0%
Mais de 60 anos	81,8%

Quanto a facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, 76,2% dos respondentes mencionam estarem satisfeitos, no **patamar de não conformidade**. Como na questão anterior, percebe-se um viés de baixa entre o “bom” e “muito bom”, apresentando uma diferença de 27,4p.p. entre eles, sinalizando um **ponto de atenção** quanto a este item. Os usuários que relatam maior não satisfação, são **homens** e concentram-se entre as **faixas etárias de 31 a 60 anos**.

Base: 369 Margem de erro: 4,98 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 13 (não considerados para cálculo dos resultados)

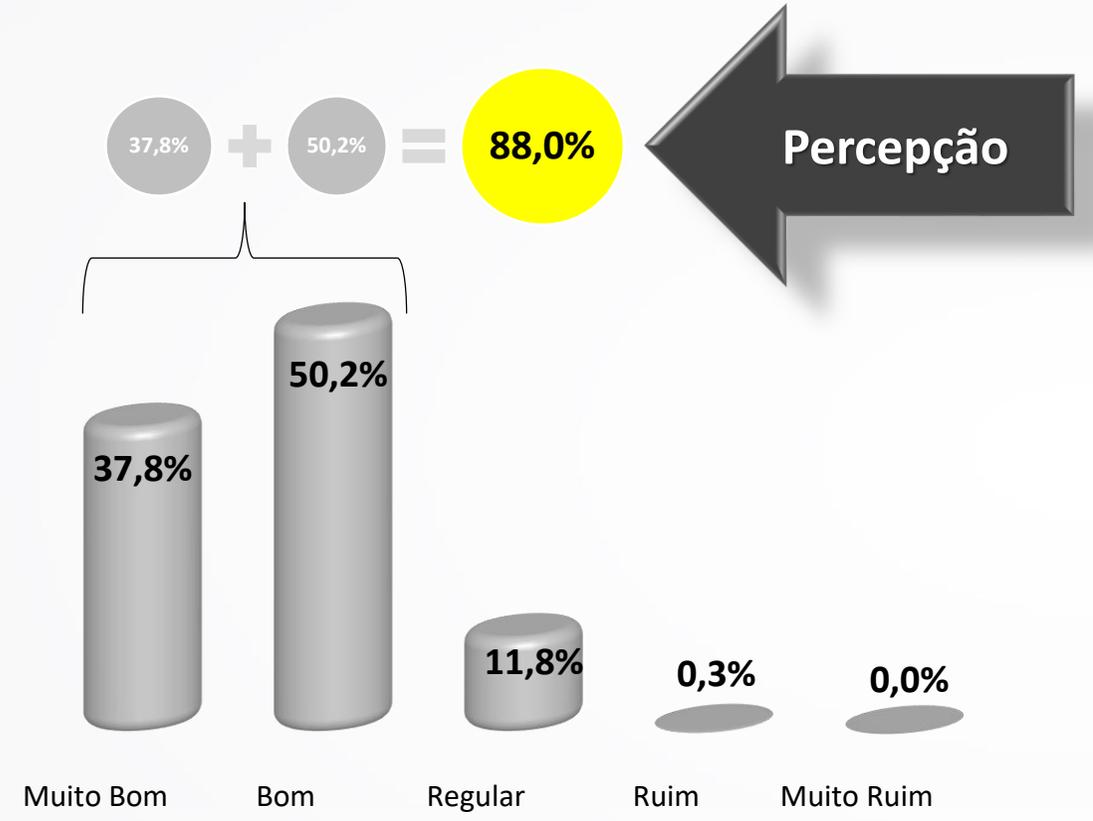
% Satisfação

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

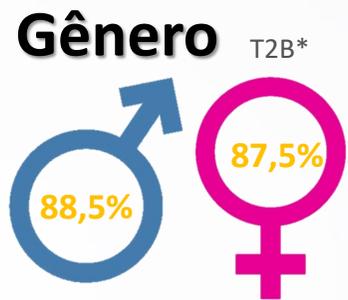


Atendimento multicanal

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?



Base: 331 Margem de erro: 5,27 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 51 (não considerados para cálculo dos resultados)



Faixa Etária

Faixa Etária	T2B*
De 18 a 20 anos	100%
De 21 a 30 anos	84,2%
De 31 a 40 anos	71,0%
De 41 a 50 anos	72,7%
De 51 a 60 anos	87,7%
Mais de 60 anos	92,6%

A percepção de um atendimento de boa qualidade ocorre em 88% dos entrevistados, um **bom indicador de qualidade** no atendimento. Essa percepção é destoante nas faixas etárias de **31 à 50 anos**, onde menos de 73% dos entrevistados consideram que o atendimento foi bom ou muito bom.

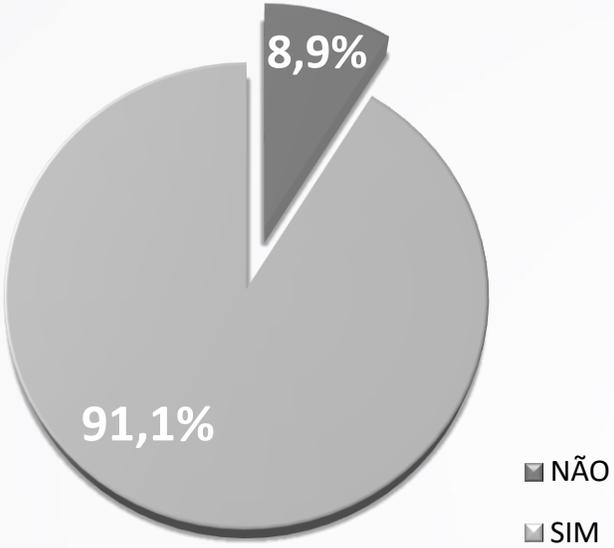
% Satisfação

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

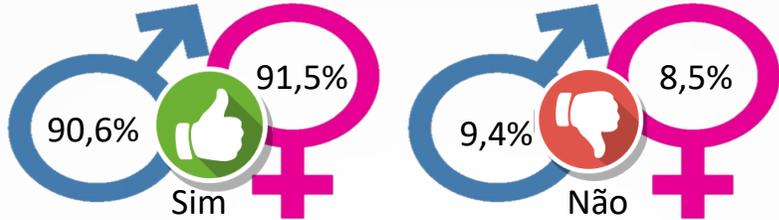


Resolutividade

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



Gênero



Faixa Etária



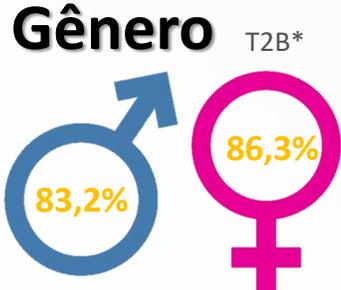
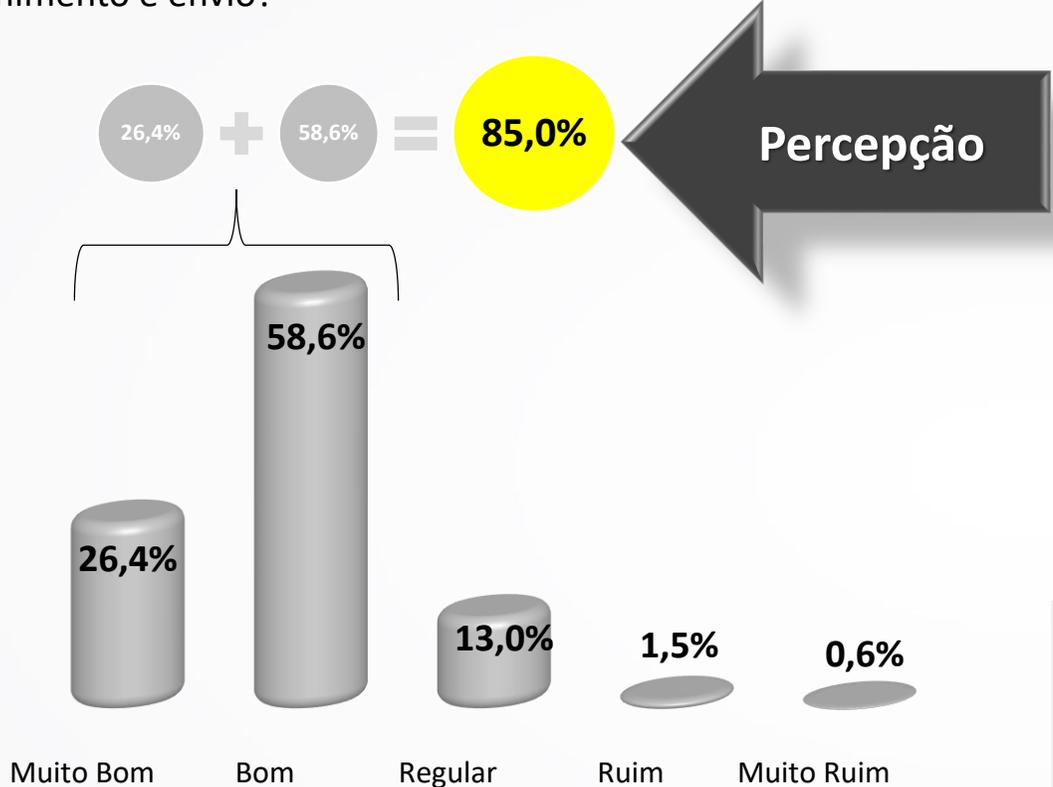
Base: 135 Margem de erro: 8,36
Não aplicável / Não sei: 247 (não considerados para cálculo dos resultados)

Ao avaliar a resolutividade, 91,1% dos entrevistados mencionam que tiveram suas demandas resolvidas pela operadora quando realizaram uma reclamação, o que é **extremamente positivo** para a operadora.

Atenção especial para a faixa etária de **21 a 40 anos**, que o índice de “não” está superior 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?



Faixa Etária

Faixa Etária	Porcentagem
De 18 a 20 anos	85,7%
De 21 a 30 anos	82,8%
De 31 a 40 anos	71,1%
De 41 a 50 anos	76,0%
De 51 a 60 anos	86,4%
Mais de 60 anos	88,9%

85% dos entrevistados responderam que consideram fácil o preenchimento dos documentos/formulários exigidos pela operadora, **dentro do patamar de conformidade**. Há uma maior dificuldade entre as faixas etárias de **31 a 50 anos**, onde relatam maior não satisfação. Também é notável o viés de baixa entre **bom e muito bom**, resultando em uma diferença de 32,2p.p. denotando outro **ponto de atenção**.

Base: 345 Margem de erro: 5,16 *T2B = Top two box
 Não aplicável / Não sei: 37 (não considerados para cálculo dos resultados)

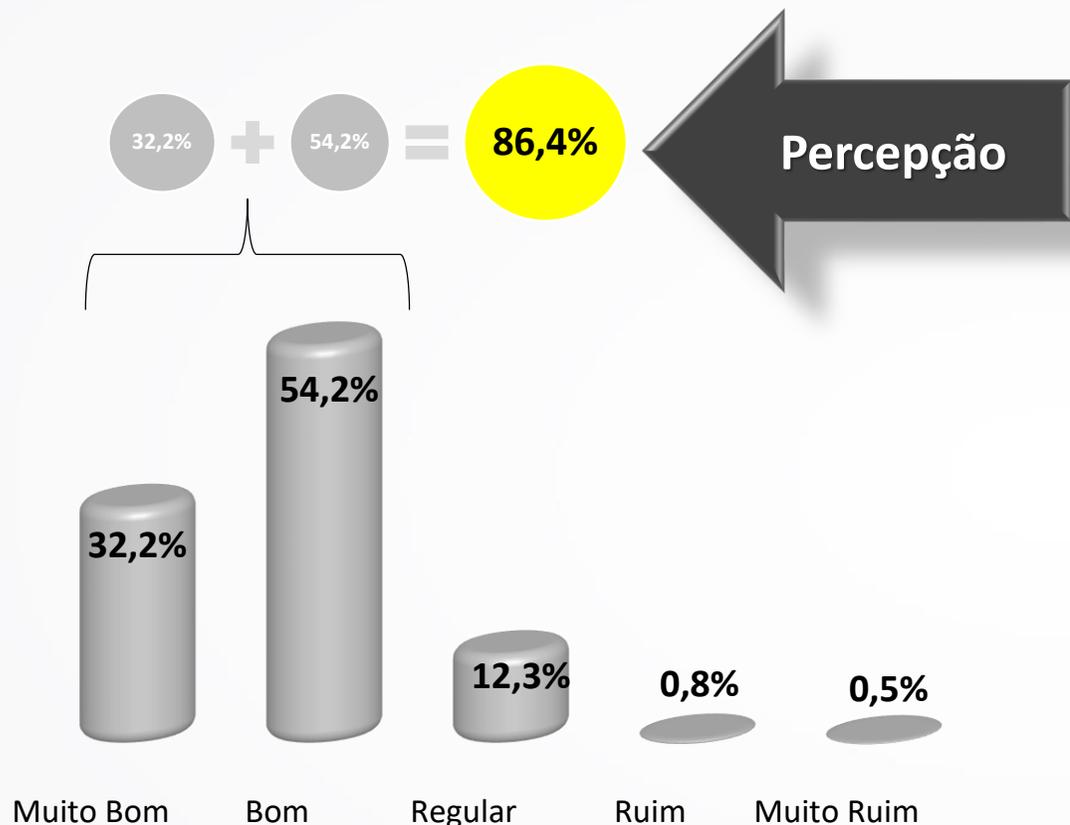
% Satisfação

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



Qualificação

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

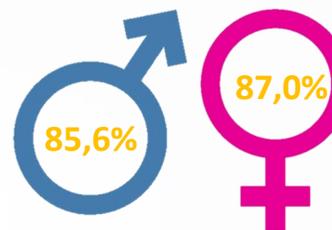


Base: 382

Margem de erro: 4,89

*T2B = Top two box

Gênero



Faixa Etária



A qualificação dos usuários para o plano tem 86,4% de menções positivas, sinalizando também um viés de baixa entre **Bom** e **Muito Bom**.

As avaliações mais críticas estão entre os beneficiários de **31 a 40 anos**, onde apresentam nível de satisfação menor que 73%.

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

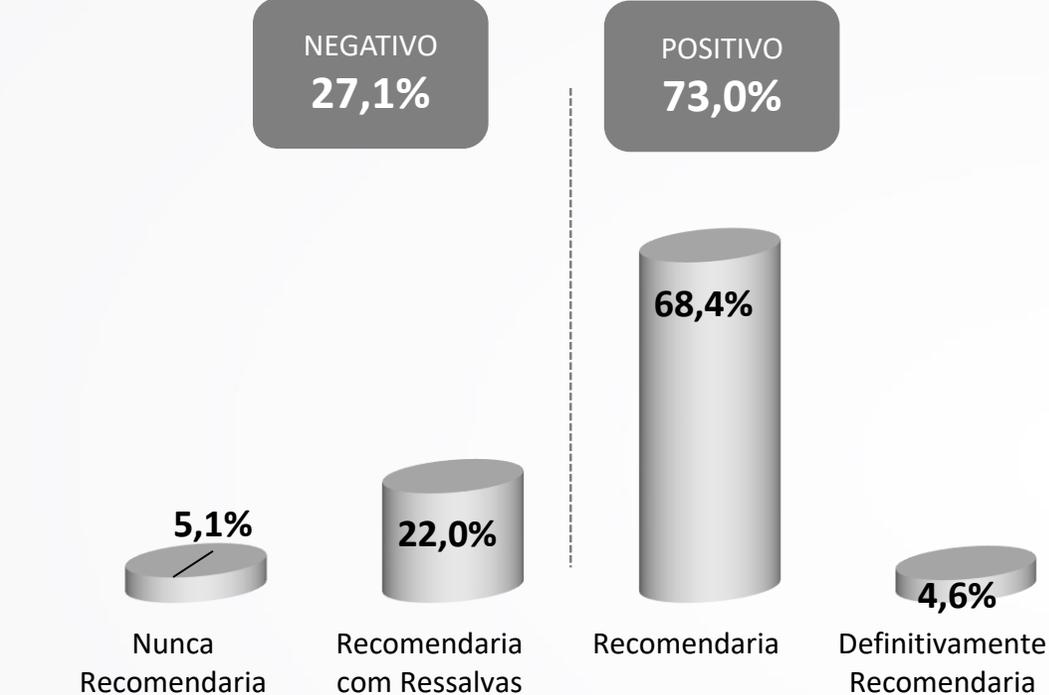
Conforme / Oportunidades

00 a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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

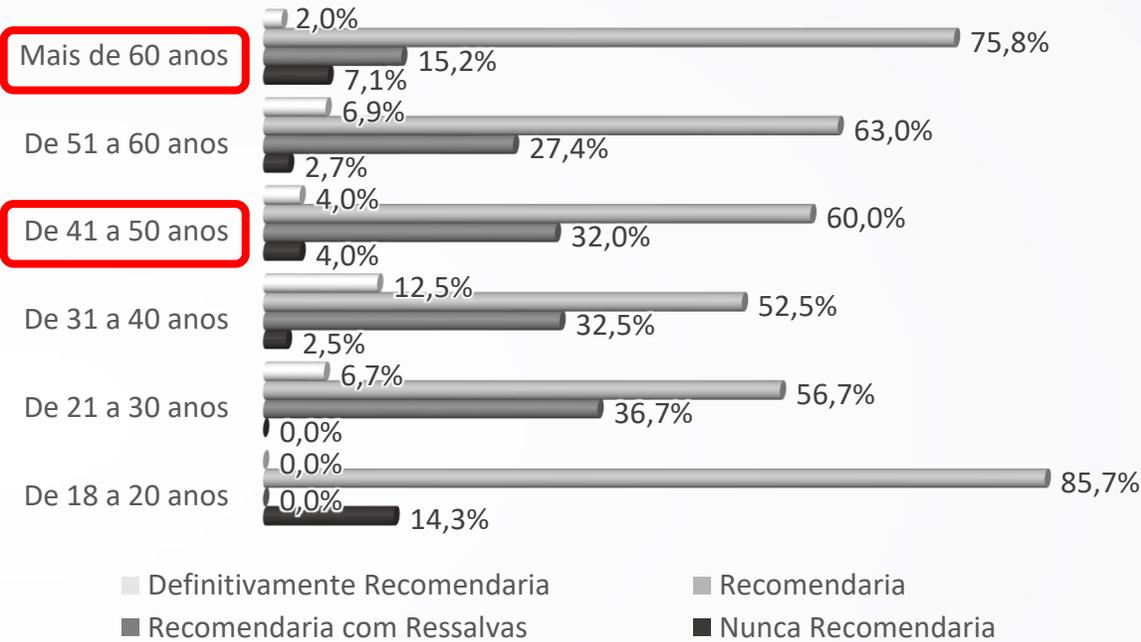


Base: 373 Margem de erro: 4,95
 Não aplicável / Não sei: 09 (não considerados para cálculo dos resultados)

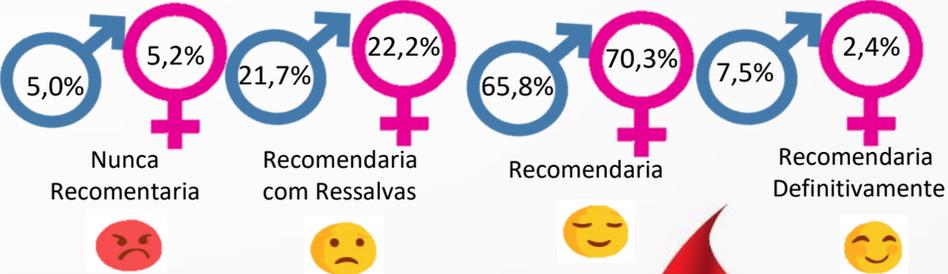
73% dos respondentes recomendariam o plano, sendo que 4,6% o fariam definitivamente.

Atenção especial para as faixas etárias de **41 a 50 anos** e **mais de 60 anos**, onde as faixas de “nunca recomendaria” está superior à média.

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 à Fundação Libertas. 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 32p.p. no atributo de facilidade de preenchimento/envio de formulários e documentação exigidos pela operadora, demonstrando que apesar de clientes satisfeitos, ainda percebem melhorias a serem 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 85% de menções positivas, entrando no patamar de excelência no atributo de atenção à saúde recebida.
- ❖ Na questão de satisfação, 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”, também existe nivelamento entre os usuários que relatam nunca recomendar e os que fariam definitivamente, sinalizando ponto de atenção quanto as melhorias necessárias sobre o escopo estudado.