



FUNDAÇÃO
Libertas

ΓΙΡΕΛΙ92
● ΕΠΙΘΥΝΣΥΟ

Abril/2018

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

(ano base 2018)

Formulário Padrão ANS

FUNDAÇÃO
Libertas



Dados Técnicos

366
Entrevistados

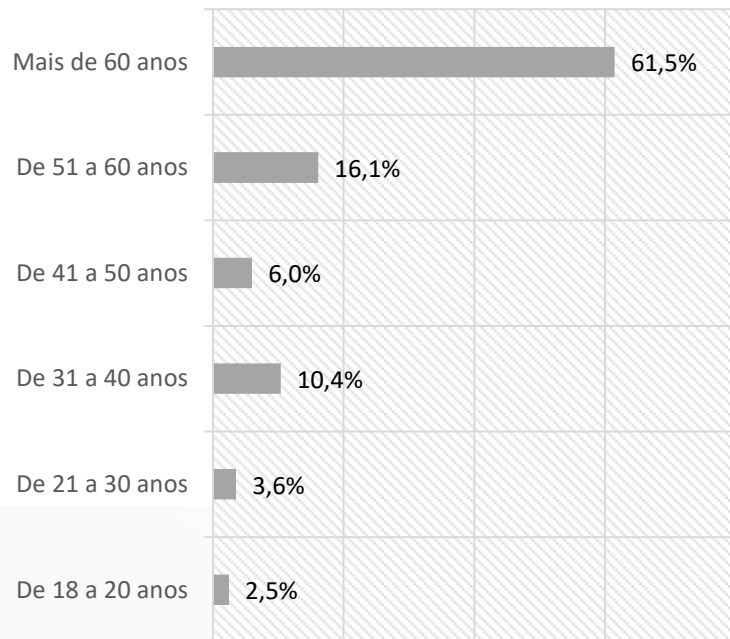
Nível de Confiança	Margem de Erro
95%	5,00

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

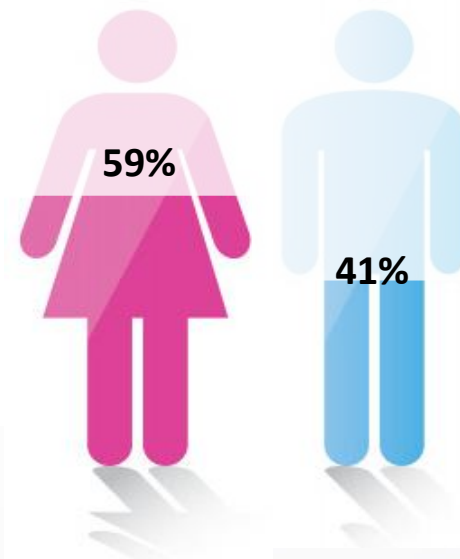
- ❖ **População:** Beneficiários, com 18 anos ou mais, possuidores do plano de saúde da Fundação Libertas
- ❖ **Universo:** 7.704
- ❖ **Período de Campo:** Fevereiro à Abril de 2019
- ❖ **Taxa de resposta:** 30%. Falamos com 1.239 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
 - 1 - Questionário concluído: 366
 - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 23 (2%)
 - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 760 (61%)
 - 4 - Outros: 90 (7%) 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

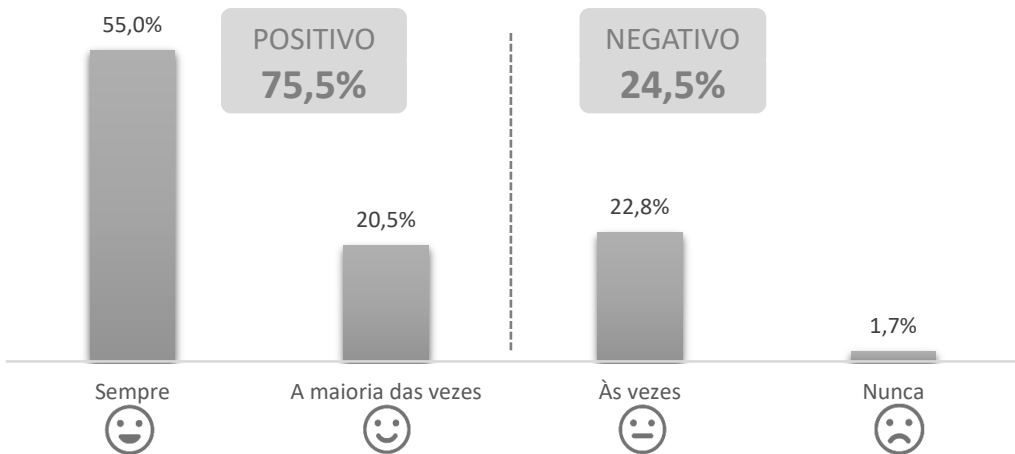


Gênero



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?

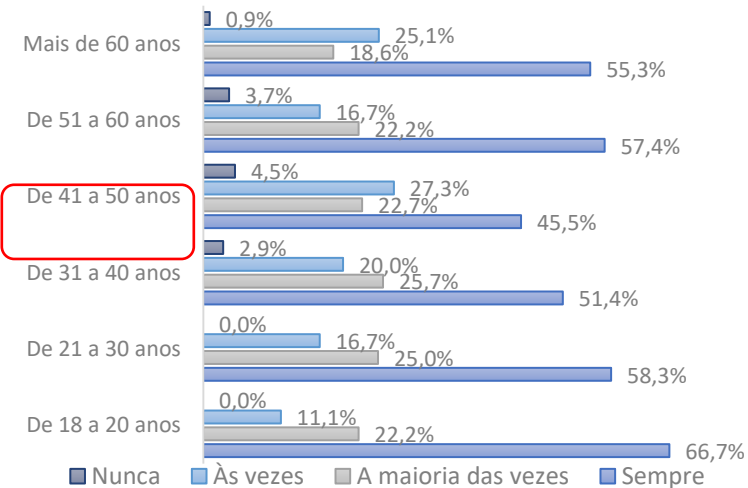


Base: 347 Margem de Erro: 5,14

Não aplicável / Não sei: 19 (não considerados para cálculo dos resultados)

75,5% dos usuários avaliaram positivamente os cuidados de saúde. Destacamos que o **sempre** apresenta o maior percentual quando comparamos com as outras opções, um fato bastante positivo. Destaca-se que o índice de **às vezes** está 2,3pp acima da segunda melhor opção, no caso, **a maioria das vezes**, o que pode indicar que alguma dificuldade na obtenção deste tipo de cuidado. **Ponto de atenção:** beneficiários de **41 a 50 anos** verbalizam mais vezes as opções negativas da escala.

FAIXA ETÁRIA

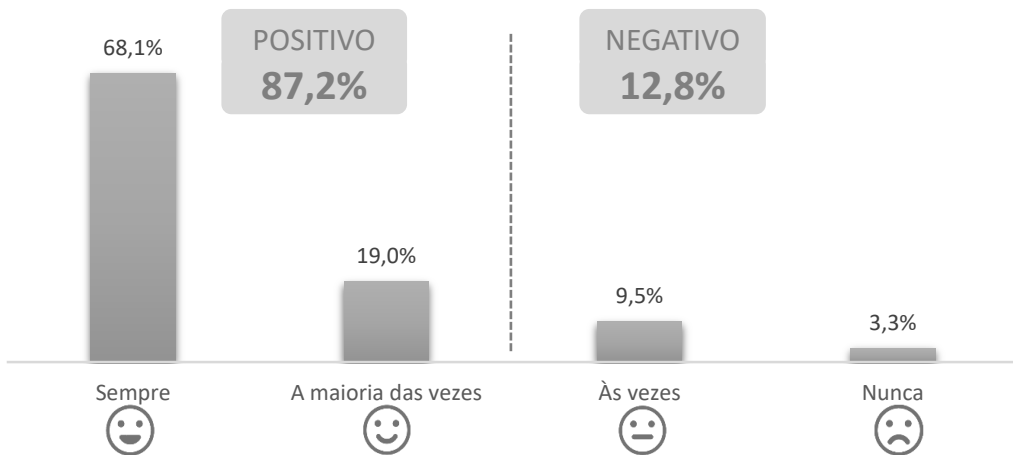


GÊNERO



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?

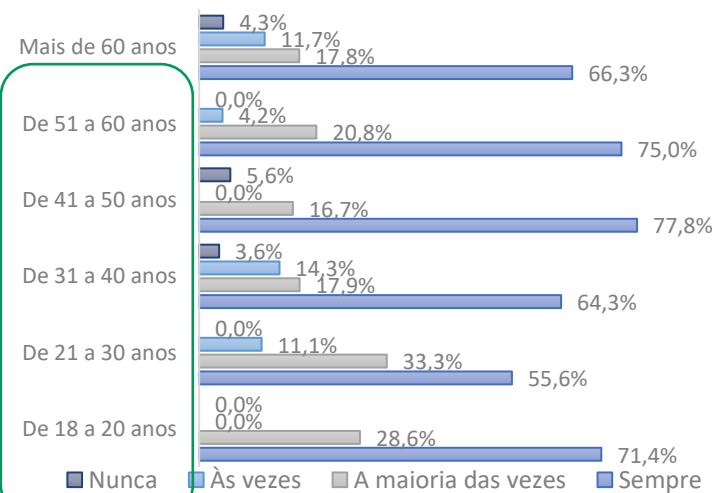


Base: 273 Margem de Erro: 5,83

Não aplicável / Não sei: 93 (não considerados para cálculo dos resultados)

Referente à atenção imediata, mais de 87% dos beneficiários avaliaram positivamente. E, assim como na avaliação anterior, o índice de **sempre** foi superior aos outros. Quando analisamos por faixa etária, a maioria absoluta optou pela opção **sempre**, o que indica que as pessoas encontram facilidade em obter atendimento de urgência quando precisam.

FAIXA ETÁRIA

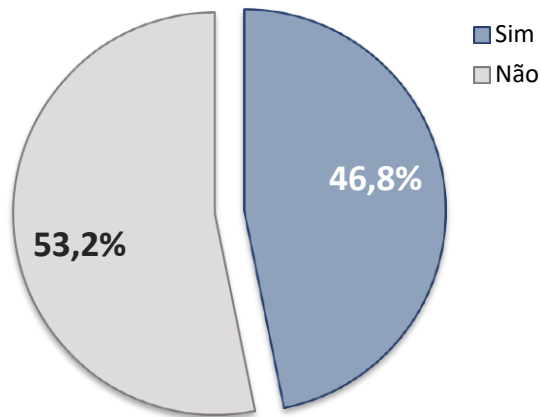


GÊNERO

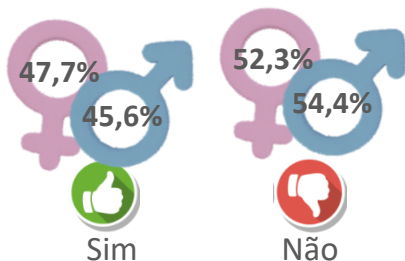


Comunicação

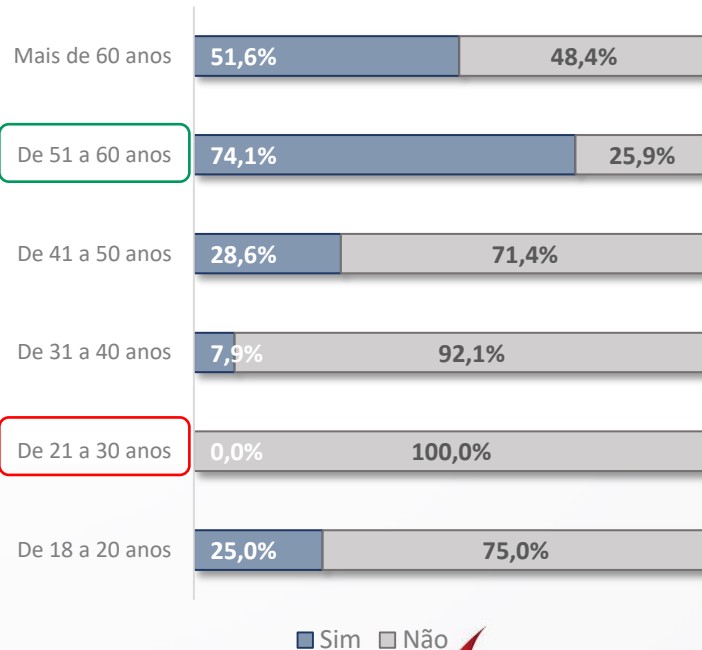
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



Base: 363 Margem de Erro: 5,02

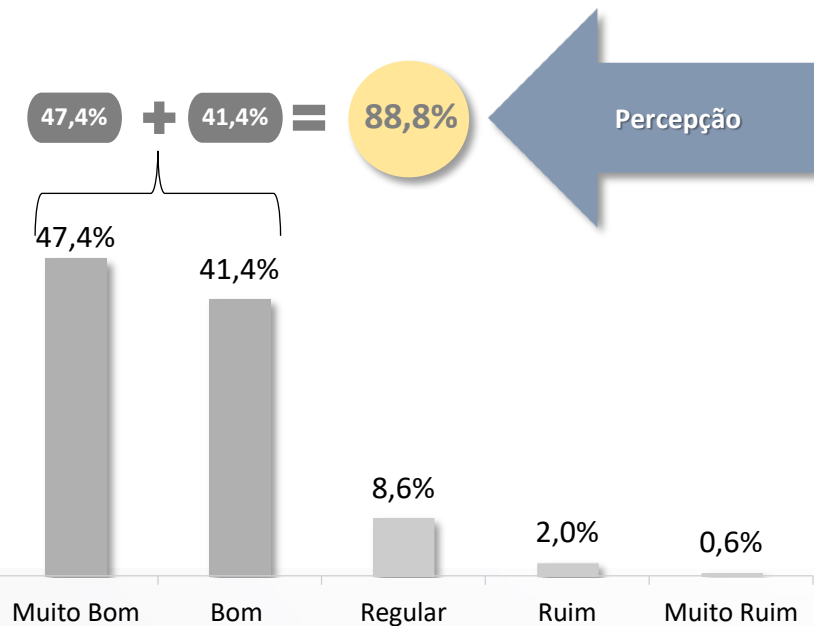
Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

Quase 47% dos beneficiários disseram ter recebido algum tipo de comunicação da Fundação Libertas quanto a saúde preventiva nos últimos 12 meses. Apesar desta comunicação ainda não ter alcançado a maioria, se comparado ao mercado, os resultados são positivos. Beneficiários **de 51 a 60 anos** são os que mais relataram o recebimento destas comunicações. Já os de **21 a 30** não receberam nenhuma vez neste período.

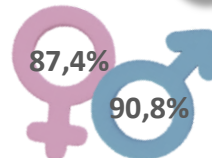
■ Sim ■ Não

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)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



Quase 89% relata satisfação com a atenção à saúde recebida. Destaque positivo para o fato de as respostas negativas (**ruim + muito ruim**) não chegarem a 3% quando somadas. Nota-se, também, que os beneficiários **de 18 a 20 anos** são os mais satisfeitos, enquadrando-se no patamar máximo de excelência. Em contrapartida, os que possuem **mais de 60 anos** são os menos satisfeitos e únicos em patamar de não conformidade.

Base: 348 Margem de Erro: 5,13

Não aplicável / Não sei: 18 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

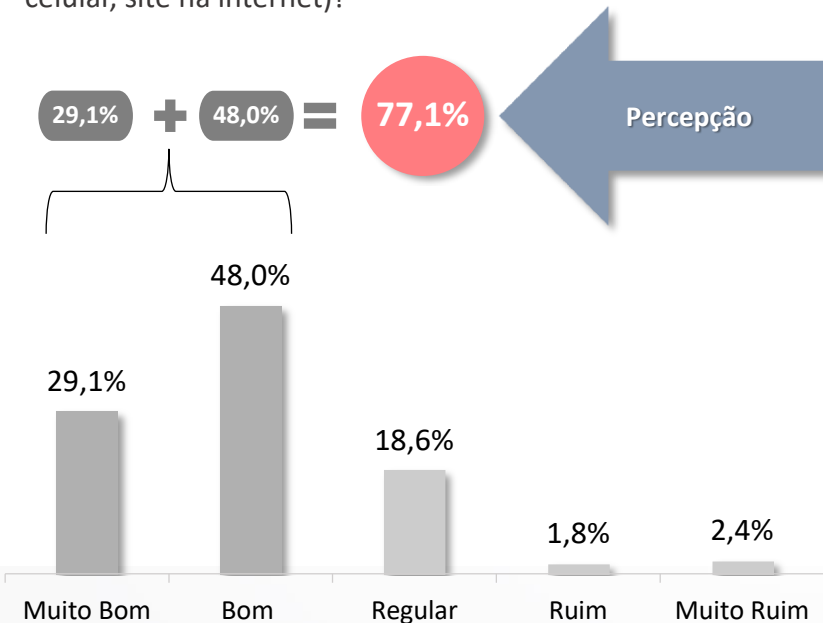
Conforme / Oportunidades

0% a 79%

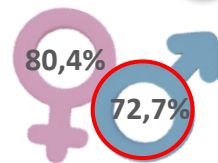
Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Acesso a Lista de 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)?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



O acesso à lista de prestadores atingiu 77,1% de satisfação e apresenta um viés de baixa, isto é, mais beneficiários avaliam este atributo como **bom**, ao invés de **muito bom**. **Ponto de atenção: homens** e beneficiários **de 41 a 50 anos** concentram a não satisfação. Destaque positivo para os que possuem **mais de 60 anos**, pois são os únicos fora da não conformidade.

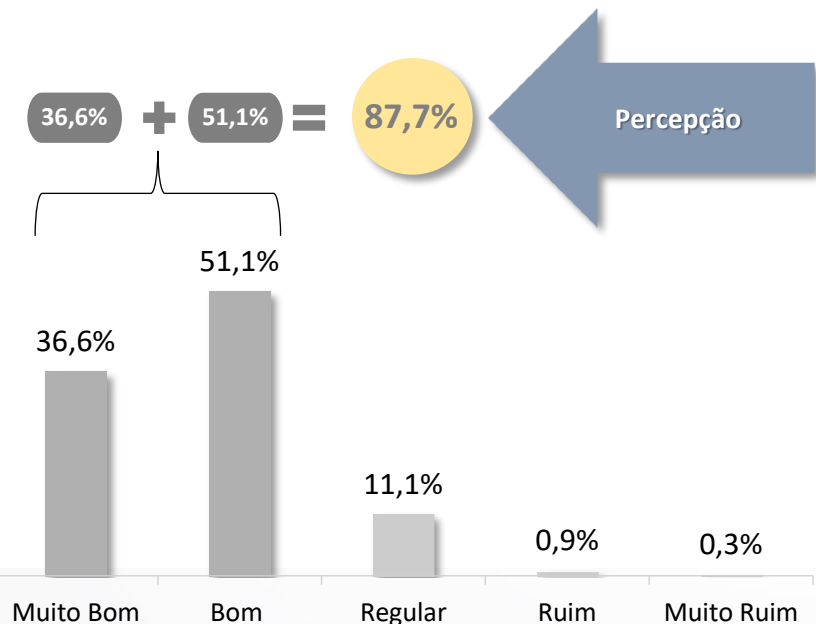
Base: 333 Margem de Erro: 5,25

Não aplicável / Não sei: 33 (não considerados para cálculo dos resultados)
% Satisfação

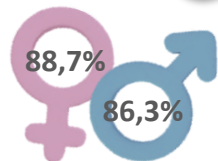
90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Atendimento multicanal

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



A satisfação com os canais de atendimento foi de quase 88%.
A faixa **de 18 a 20 anos** é a mais satisfeita, atingindo o patamar máximo de excelência. Por outro lado, os beneficiários **de 21 a 30 anos** são os menos satisfeitos.

Base: 333 Margem de Erro: 5,25

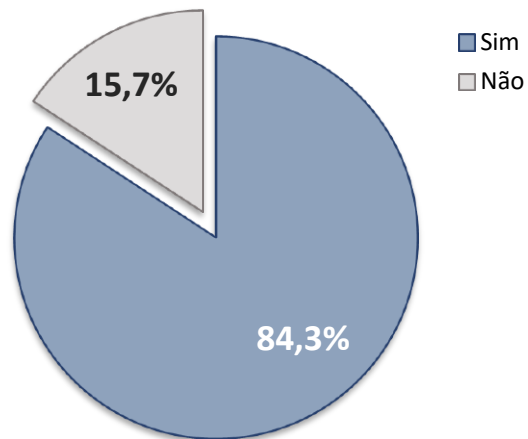
Não aplicável / Não sei: 33 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

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

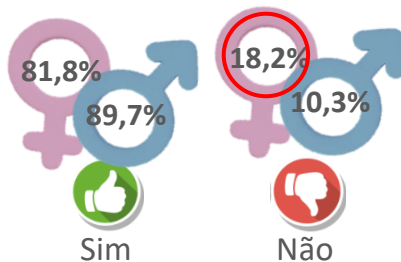
Resolutividade

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



■ Sim
■ Não

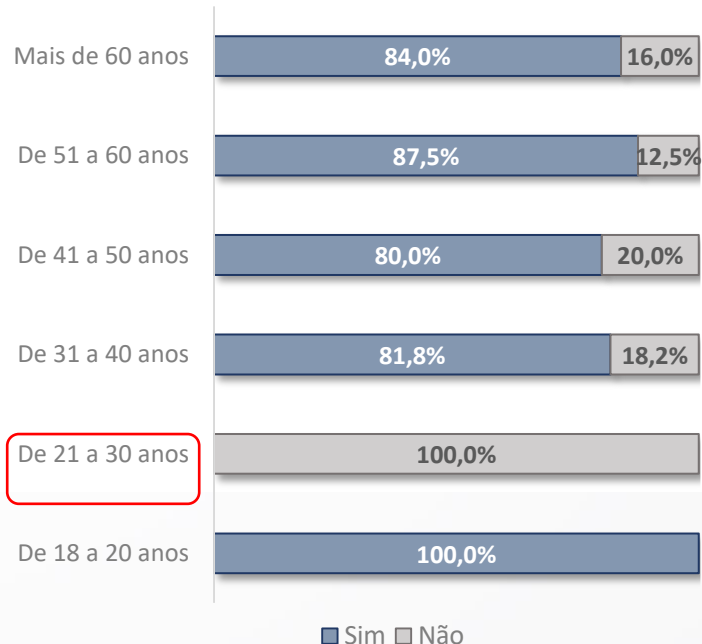
GÊNERO



Sim

Não

FAIXA ETÁRIA



■ Sim ■ Não

Base: 127 Margem de Erro: 8,62

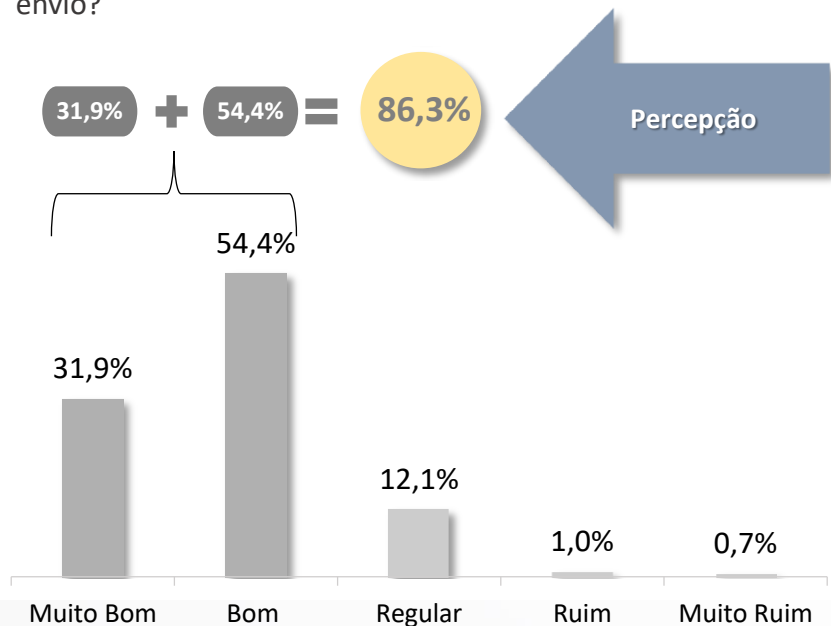
Não aplicável / Não sei: 239 (não considerados para cálculo dos resultados)

Mais de 65% dos usuários da Fundação Libertas optaram pela opção “não aplicável”, pois não foi necessário abrir uma reclamação nos últimos doze meses, sendo um primeiro fato positivo. Dos que abriram, **84,3%** disseram que houve resolução da demanda, sendo este o segundo ponto de destaque.

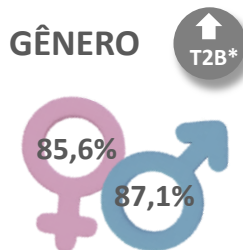
Ponto de atenção: mulheres e beneficiários de 21 a 30 anos relatam mais vezes sobre falta de resolutividade.

Documentos / Formulários

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



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



No que se refere a facilidade para envio e preenchimento de documentos/formulários, mais de 86% dos beneficiários fazem uma avaliação positiva. Aqui o **viés de baixa** também se faz presente, a diferença entre as opções positivas é de 22,5 pp.

Os beneficiários **de 41 a 50 anos** concentram a não satisfação, enquanto os **de 51 a 60 anos** são os mais satisfeitos.

Base: 298 Margem de Erro: 5,57

Não aplicável / Não sei: 68 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

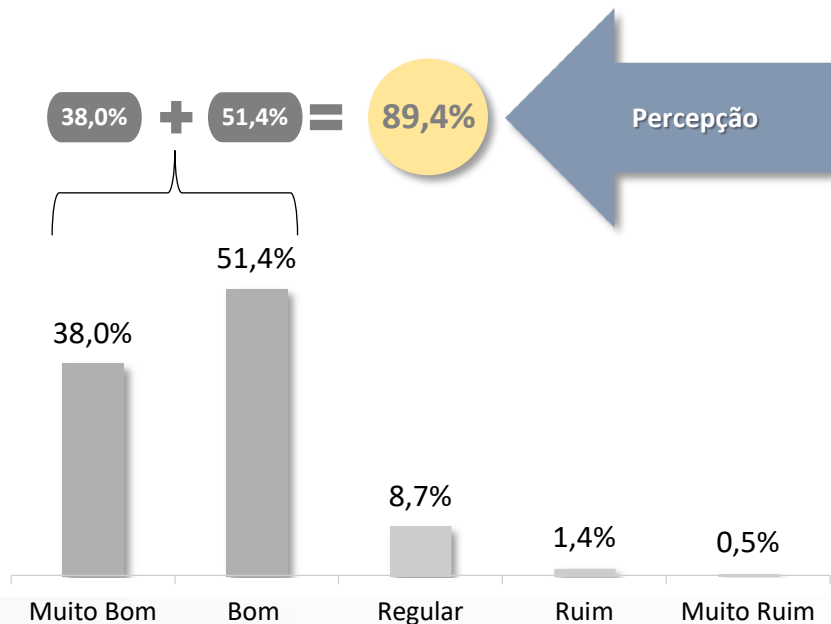
90 a 100% Excelente / Forças

80 a 89% Conforme / Oportunidades

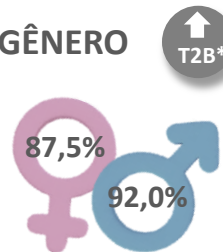
0% a 79% Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Avaliação Geral

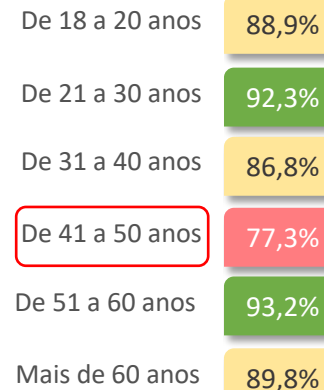
9 - Como você avalia seu plano de saúde?



GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



89,4% dos beneficiários avaliaram satisfatoriamente o plano, o que se caracteriza como conformidade. Vale ressaltar que as opções **ruim** e **muito ruim** não alcançam 2%, o que é muito positivo. Além disso, o viés de baixa entre as opções bom e muito bom ainda existe: 13,4 pp. **Ponto de atenção:** a faixa **de 41 a 50 anos** está dentro da **não conformidade**, ou seja, é onde há a concentração de beneficiários pouco satisfeitos.

Base: 366 Margem de Erro: 5,00

Não aplicável / Não sei: 0 (não considerados para cálculo dos resultados)

% Satisfação

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

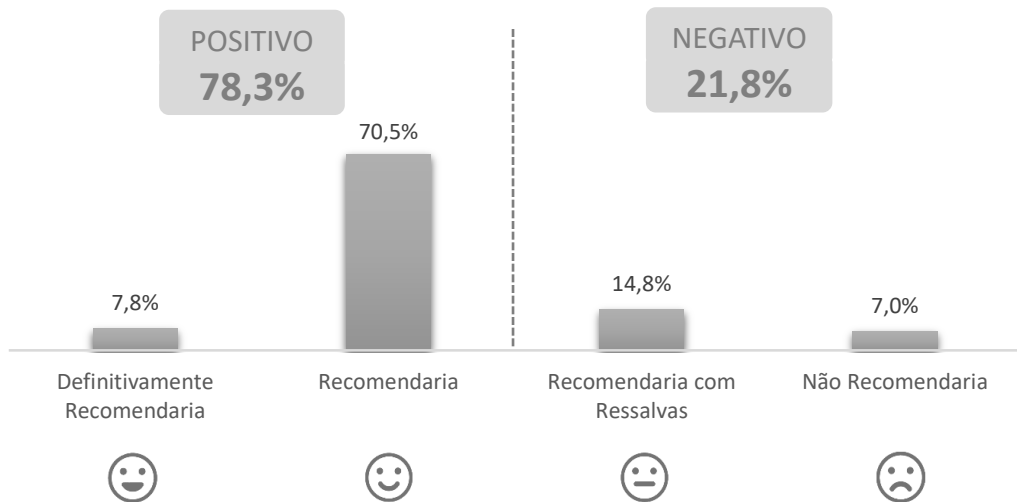
Conforme / Oportunidades

0% a 79%

Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Recomendação

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

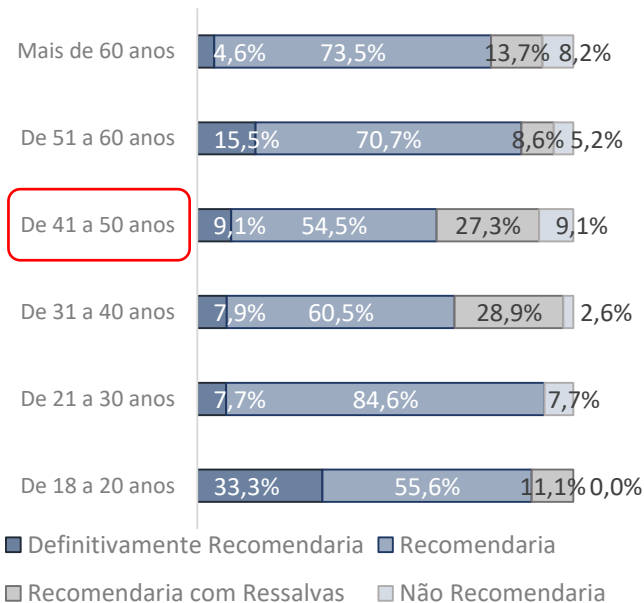


Base: 359 Margem de Erro: 5,05

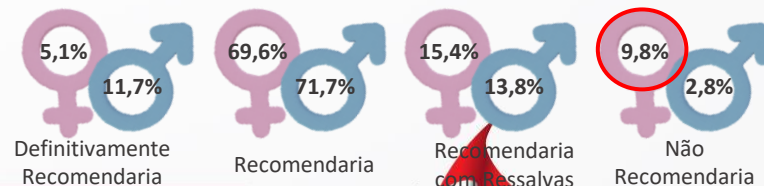
Não aplicável / Não sei: 7 (não considerados para cálculo dos resultados)

Os resultados indicam que 70,5% dos beneficiários **recomendariam** o plano, somado os aspectos positivos. O percentual de **não recomendaria** (7%) está praticamente idêntico ao de **definitivamente recomendaria** (7,8%), o que pode ser considerado um ponto de alerta. **Ponto de atenção: mulheres e beneficiários de 41 a 50 anos** são os que mais informam que **não recomendariam** o plano.

FAIXA ETÁRIA



GÊNERO



Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho da Fundação Libertas no que se refere aos aspectos que investigam a satisfação (questões com 5 gradientes de escolha) superaram 77% de satisfação, representando a maior parte dos usuários.
- ❖ O resultado mais baixo das questões de satisfação, refere-se ao **acesso à lista de prestadores**, que alcançou 77,1% de satisfação. É importante conhecer as expectativas dos beneficiários, a fim de aprimorá-las e evitar que este seja um aspecto que gere insatisfação.
- ❖ Ponto de atenção: analisando a maneira como a satisfação se distribui, observa-se um viés de baixa em quase todos os atributos avaliados, isto é, no momento da avaliação os beneficiários selecionam mais vezes a opção **bom** ao invés de **muito bom**. Apesar dos resultados positivos, este é um aspecto a ser considerado como uma oportunidade para a operadora.
- ❖ Por fim, a **avaliação geral** do plano alcançou o patamar de conformidade, atingindo 89,4% de satisfação, sendo o resultado mais alto das questões de satisfação. Analisando a taxa de **recomendação**, por exemplo, nota-se que ela não acompanha a satisfação geral, pois ficou em 78,3%, havendo uma diferença de 11,1pp entre elas, algo que pode ser considerado como outro ponto de atenção.



FUNDAÇÃO
Libertas

FUNDAÇÃO
Libertas

Obrigado!