

Pesquisa de Satisfação: Samel

| Abril/2018



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

 Nota Técnica

Responsáveis

Responsável Técnico:

Gustavo Kazuo Okuyama

Estatístico-chefe da AGP Pesquisas

Estatístico com registro no CONRE-3 n9087-A emitido em 10/11/2009

Contato Comercial:

Aécio Larrúbia Junior

aecio@agppesquisas.com.br

Sócio-Proprietário da AGP Pesquisas

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

Agenda:

- Objetivo e Metodologia
- Perfil Amostral
- Resultados
- Principais Insights do Estudo
- Anexo: tabela com erros amostrais



Objetivo e Metodologia



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

 Objetivo e Metodologia

Objetivo

A pesquisa tem por objetivo avaliar a satisfação dos associados com relação aos serviços prestados e atendimento.

Metodologia

Foram coletadas opiniões de 270 associados ativos com mais de 18 anos entre os dias 29 de Março e 12 de Abril/18.

Método da Pesquisa

Período de aplicação: entre os dias 29 de Março e 12 de Abril/18

Unidade de análise: Avaliação da satisfação do beneficiário de plano de saúde

População-alvo e referência: Beneficiários do plano de saúde da SAMEL maiores de 18 anos, tendo como referência arquivo Excel contendo 26.435 informados pela SAMEL

Tipo de coleta utilizada: Entrevista direta por telefone

Tamanho da amostra e erros amostrais: 270 entrevistas (1,0% dos beneficiários), com erro amostral de 6% e intervalo de confiança de 95%, considerando uma Amostra Aleatória Simples

Forma de aplicação: A relação de beneficiários informada pela SAMEL foi ordenada de forma aleatória, e dividida igualmente entre 5 entrevistadores. Os entrevistadores abordaram os beneficiários conforme a ordem sorteada, com o objetivo de atingir o total de 270 entrevistas

Método da Pesquisa

Sistema interno de verificação e conferência: todos telefonemas foram devidamente gravados em sistema de telefonia dedicado, e seus arquivos de áudio armazenados para conferência

Taxa de respondentes: Foram realizadas 1.543 telefonemas, sendo eles:

- 270 questionários concluídos (17,5%)
- 65 não aceitaram participar da pesquisa (4,2%)
- 1.208 não foram localizados (78,3%)



Perfil Amostral

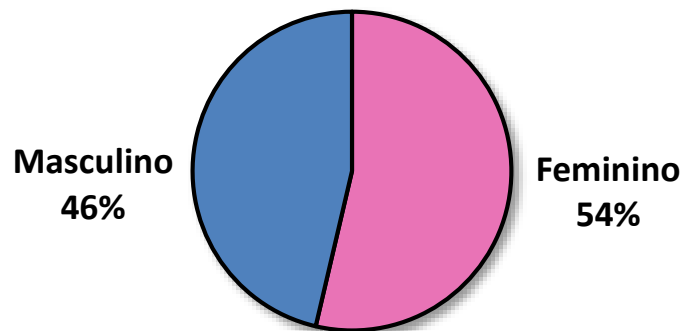


Pesquisa de Satisfação: **Samel**



Sexo

 Perfil Amostral



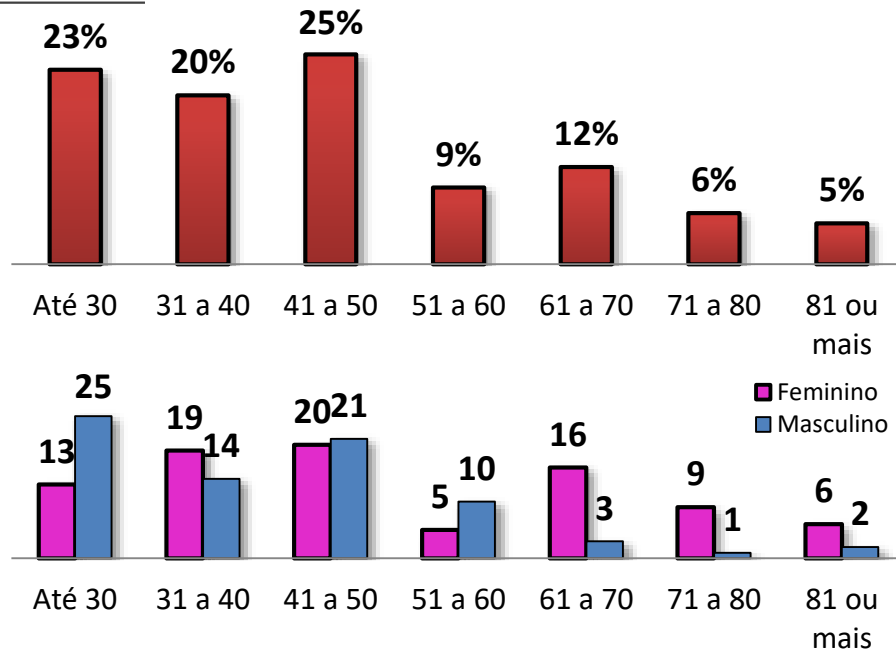
- Há uma pequena predominância do público feminino entre os associados entrevistados.

40% da amostra não possui informação do perfil

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

Idade

Faixas de 10 em 10 anos



+ Perfil Amostral

- A idade do público encontra-se concentrada no público adulto nas faixas até 50 anos.
- 68%** dos associados entrevistados tem menos de 50 anos de idade.

Na faixa etária de idosos acima de 61 anos há uma concentração do público feminino.

40% da amostra não possui informação do perfil

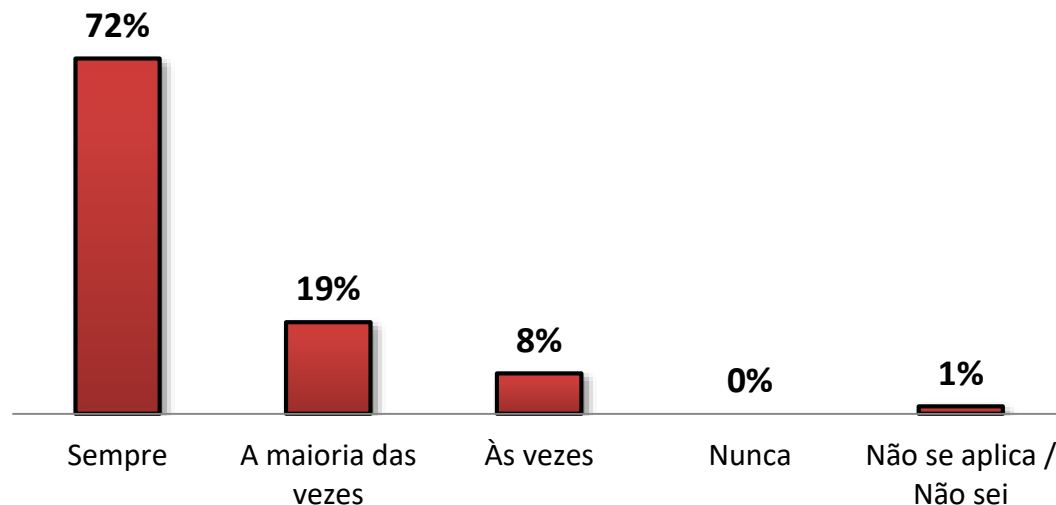


Resultados 

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

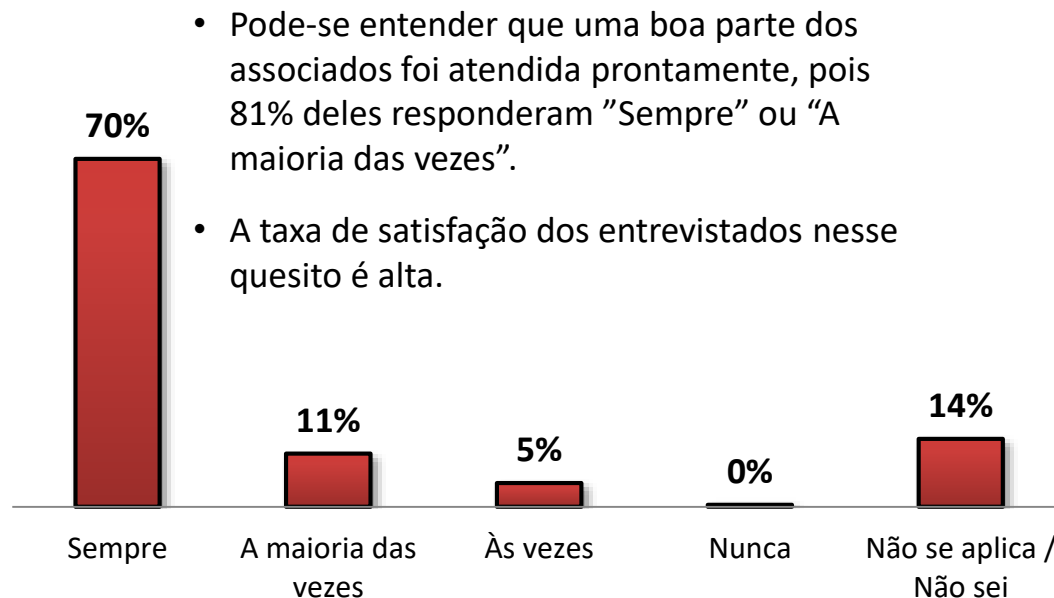
- || Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

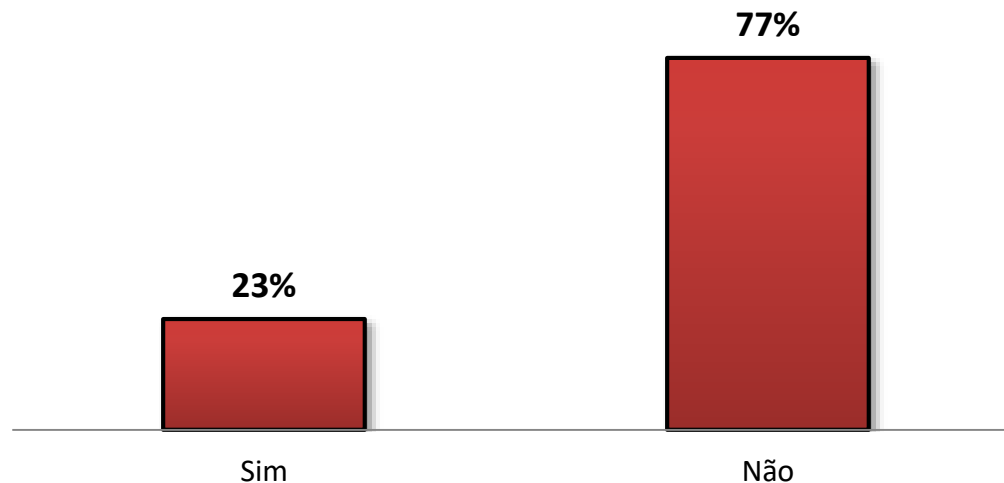
|| Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Pesquisa de Satisfação: **Same1**

+ Resultados

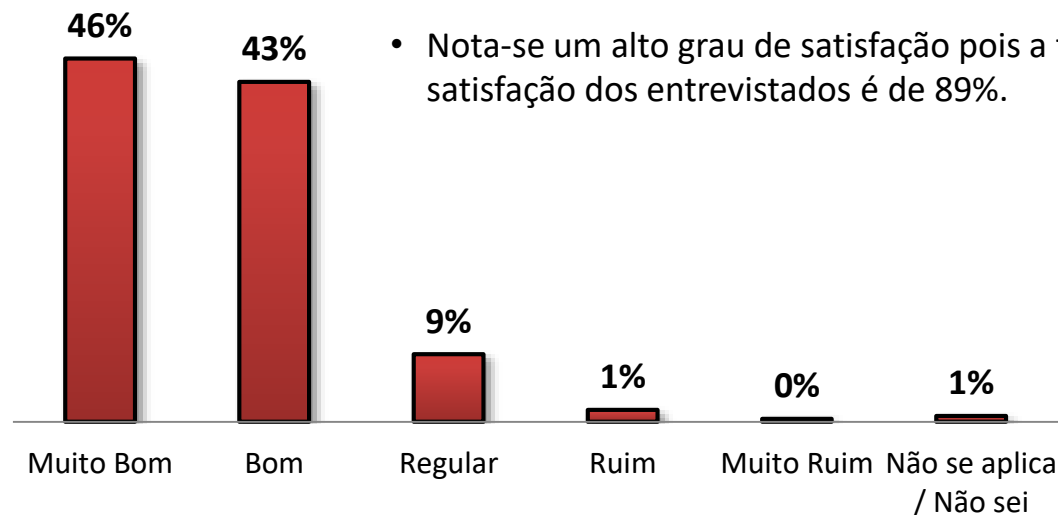
- || Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista,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



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

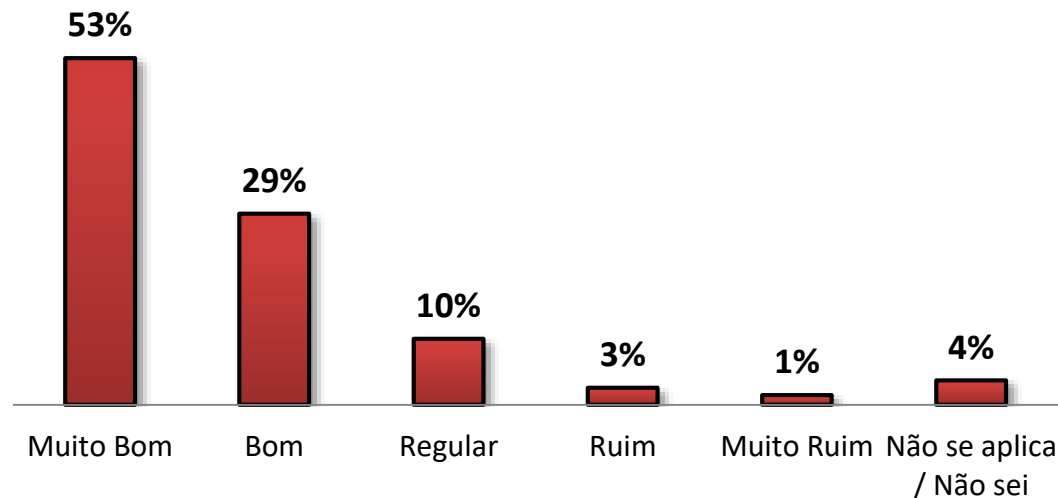
- || **Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?**



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

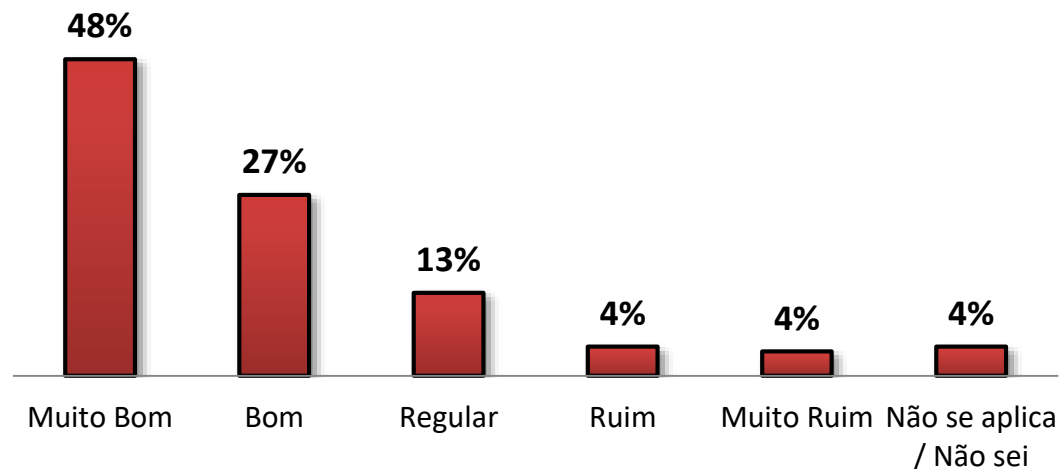
- || Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc.).



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

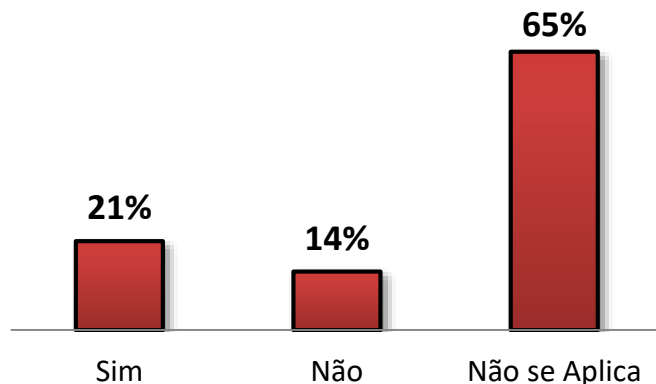
- || **Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?**



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

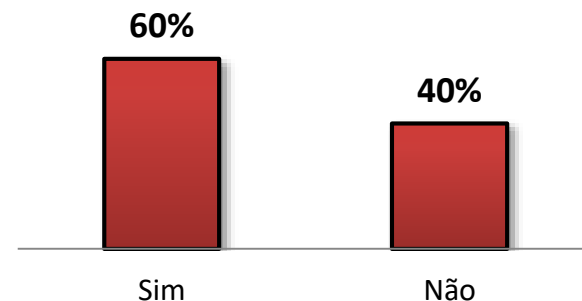
+ Resultados

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



- Removendo a categoria "Não se Aplica" e analisando somente os casos que responderam quanto à reclamação feita, vê-se que 40% **não** teve sua demanda resolvida.

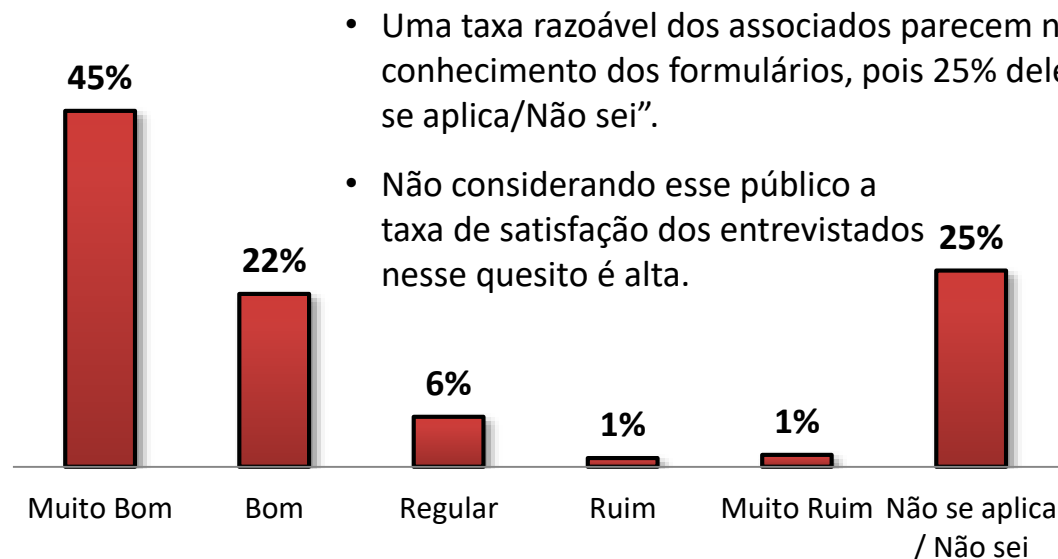
- Uma grande parte dos associados parece não ter feito reclamações recentes, pois 65% dos entrevistados responderam "Não se Aplica".



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

|| Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

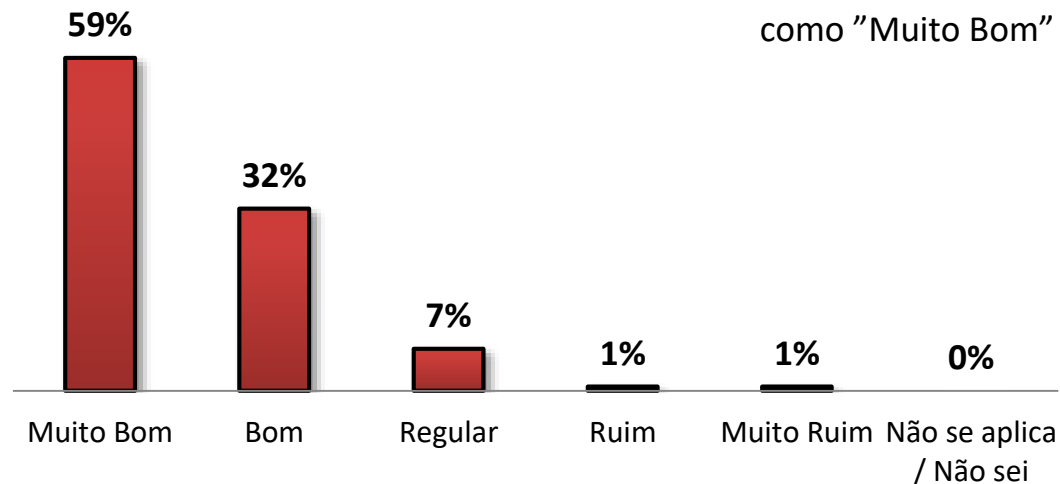


- Uma taxa razoável dos associados parecem não ter bom conhecimento dos formulários, pois 25% deles responderam "Não se aplica/Não sei".
- Não considerando esse público a taxa de satisfação dos entrevistados nesse quesito é alta.

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

|| Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



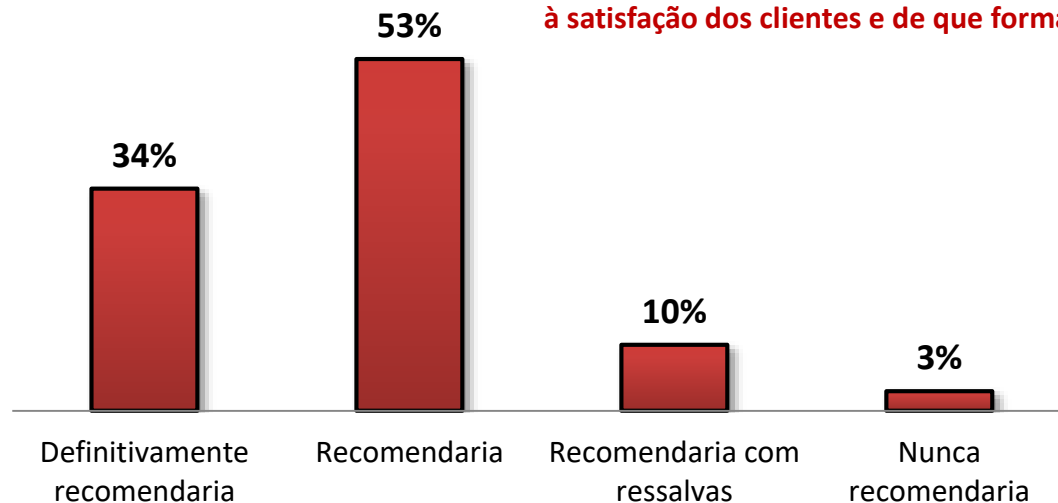
- Há uma ótima aprovação do plano pelos associados, onde **91%** dos entrevistados classificaram o plano como "Muito Bom" ou "Bom".

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Resultados

|| Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

- Os próximos gráficos mostram as principais interações entre a opinião dos associados quanto a recomendar o plano para amigos e familiares e as demais perguntas do questionário.
- O objetivo é identificar que fatores estão mais relacionados à satisfação dos clientes e de que forma ocorrem.

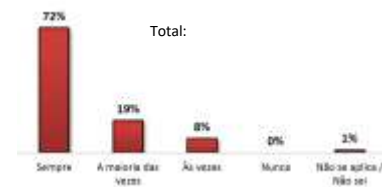


Pesquisa de Satisfação: **Samel**

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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?

+ Resultados



Definitivamente recomendaria



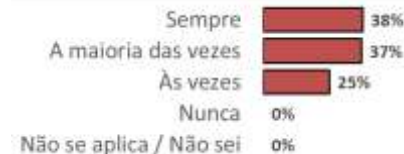
Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



- Os clientes que usam o plano com maior frequência são os que mais recomendariam o plano.
- Quando comparados aos demais, o percentual de clientes que utiliza sempre o plano é menor nos clientes que nunca recomendariam.

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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

Definitivamente recomendaria



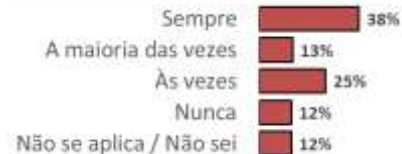
Recomendaria com ressalvas



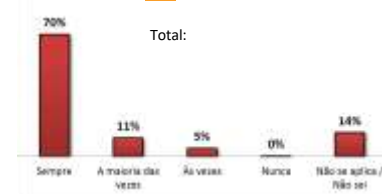
Recomendaria



Nunca recomendaria



Resultados



- Os índices de clientes que sempre tiveram atendimento imediato quando precisaram são maiores entre os que recomendariam o plano. Para os que nunca recomendariam, temos uma alta taxa de apenas 38% que sempre tiveram atendimento imediato quando precisaram.

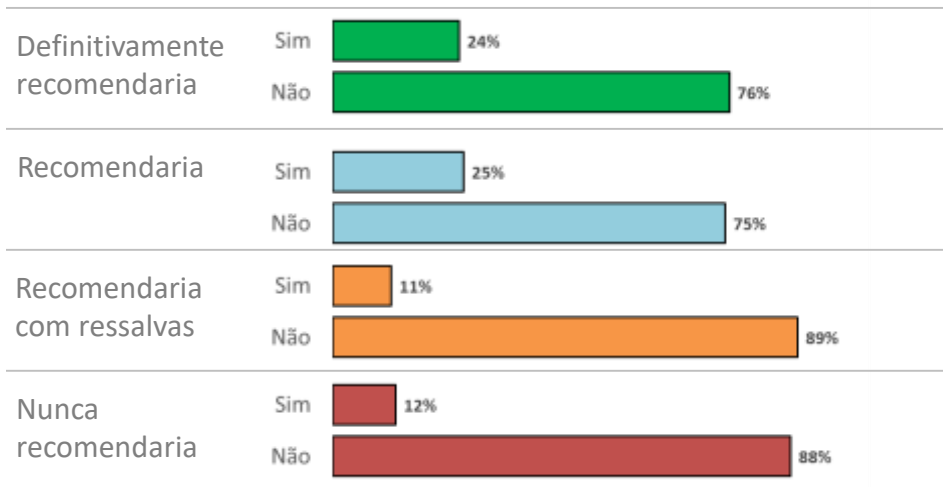
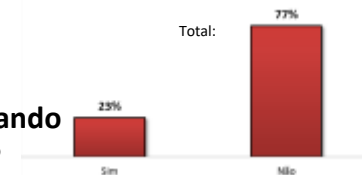
Pesquisa de Satisfação: **Samel**



+ Resultados

|| Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos?



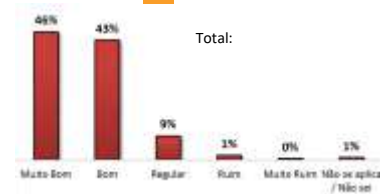
- Observa-se que dentre os que recomendariam ou que definitivamente recomendariam o plano há uma taxa maior de associados que receberam algum tipo de comunicação.

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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

Resultados



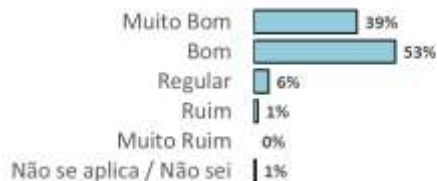
Definitivamente recomendaria



Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



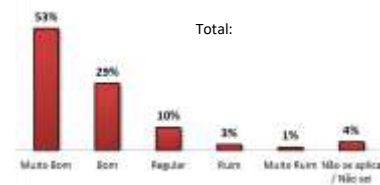
- De forma coerente, percebe-se que os clientes que definitivamente recomendariam ou recomendariam o plano são os com maior percentual de avaliações “muito bom” e “bom” em relação a atenção recebida nos atendimentos.
- Observa-se que temos uma grande taxa de avaliações regulares em clientes que nunca recomendariam ou que recomendariam com ressalvas.

Pesquisa de Satisfação: **Same1**

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc).

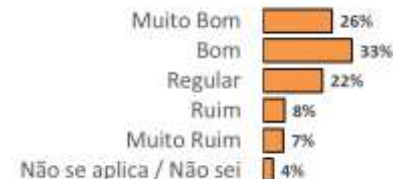
Resultados



Definitivamente recomendaria



Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



- Dentre os números apresentados, destaca-se o fato de que nas altas taxas de clientes que recomendariam o plano encontramos mais clientes que estão satisfeitos. Claramente nos clientes que não recomendariam o plano vemos uma taxa maior de insatisfeitos.

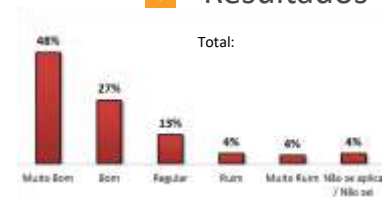
Pesquisa de Satisfação: **Same1**



+ Resultados

|| Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

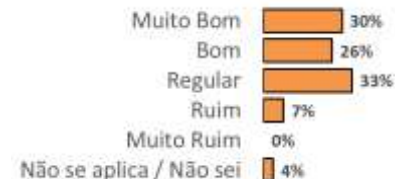
Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Definitivamente recomendaria



Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



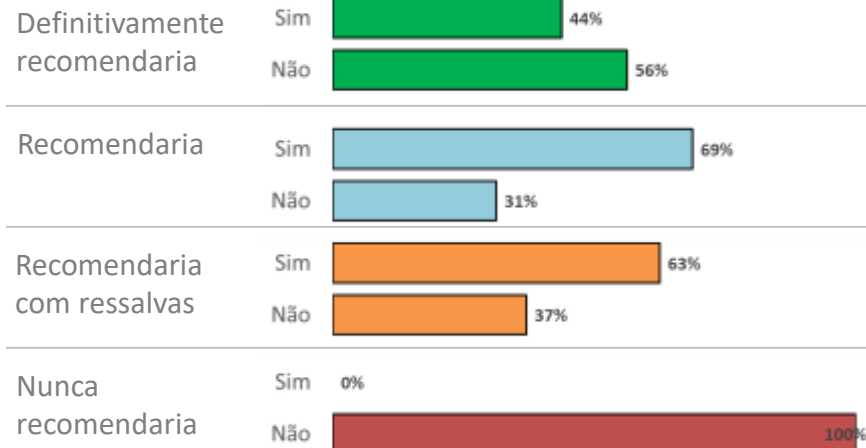
- Há uma grande diferença na avaliação do SAC dentre os clientes que definitivamente recomendariam o plano, onde 78% dos clientes avaliam o atendimento do SAC como “bom” ou “muito bom”, enquanto que para clientes que nunca recomendariam esse índice é de apenas 13%.

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

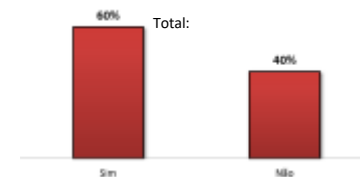


Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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



Resultados



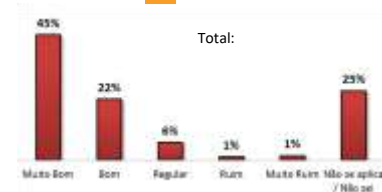
- Dentre os clientes que responderam “recomendariam”, “recomendaria definitivamente” ou “recomendariam com ressalvas” não se observa uma forte correlação dos clientes que tiveram sua demanda resolvida.
- Todos clientes que responderam “nunca recomendaria” não tiveram sua demanda resolvida.

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

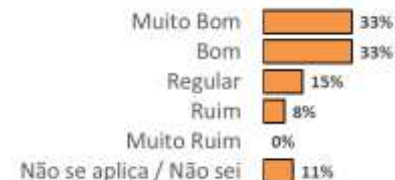
Resultados



Definitivamente recomendaria



Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



- Podemos observar um alto grau de clientes satisfeitos dentre os que responderam “Definitivamente recomendaria” (65%), “Recomendaria” (71%) ou “Recomendaria com ressalva” (66%).
- Nos clientes que nunca recomendariam temos uma taxa de 0% de clientes satisfeitos, isso é devido à baixa volumetria pois 75% responderam “Não sei/Não se aplica”.

Principais Insights do Estudo



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Principais Insights do Estudo

- || De forma geral, a pesquisa mostra que há um ótimo grau de satisfação dos associados com relação a atenção em saúde recebida(hospitais, laboratórios, clínicas, etc.) e ao acesso e fácil compreensão dos serviços oferecidos.
- || Os clientes utilizam o plano frequentemente, sendo esses os que se declaram como mais satisfeitos e que mais recomendariam o plano a familiares e amigos.
- || Podemos entender que a satisfação com a atenção em saúde recebida é muito boa (89%), no entanto quando olhamos a facilidade de preenchimento dos documentos e formulários a taxa de satisfação não segue o mesmo padrão, sendo de apenas 67% onde temos um alto percentual de clientes que desconhecem o processo.
- || Os dados sugerem que há uma relação positiva entre receber comunicação sobre consultas e exames preventivos e estar mais satisfeito com o plano.



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Principais Insights do Estudo

- ||| Apesar de o atendimento no SAC (presencial, teleatendimento ou eletrônico) ter sido bem avaliado (75% consideraram “muito bom” ou “bom”), a taxa de resolução dos problemas não parece muito adequada, impactando a satisfação de uma quantidade considerável dos associados.
- ||| O melhor entendimento das documentações e formulários deve ser um ponto fundamental para um relacionamento mais claro com o cliente.
- ||| O correto endereçamento das reclamações e sua resolução parece ser um ponto importante a ser melhorado.





Tabelas com Erros Amostrais



Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Tabelas com erros amostrais

Sexo

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Feminino	53,7%	[47,7%; 59,6%]	3,0%	95%
Masculino	46,3%	[40,4%; 52,3%]	3,0%	95%

Idade do Beneficiário

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Até 30	23,2%	[18,2%; 28,2%]	2,6%	95%
31 a 40	20,1%	[15,4%; 24,9%]	2,4%	95%
41 a 50	25,0%	[19,9%; 30,1%]	2,6%	95%
51 a 60	9,1%	[5,7%; 12,6%]	1,8%	95%
61 a 70	11,6%	[7,8%; 15,4%]	1,9%	95%
71 a 80	6,1%	[3,3%; 8,9%]	1,5%	95%
81 ou mais	4,9%	[2,3%; 7,4%]	1,3%	95%

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Tabelas com erros amostrais

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?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sempre	71,9%	[66,5%; 77,2%]	2,7%	95%
A maioria das vezes	18,5%	[13,9%; 23,1%]	2,4%	95%
Às vezes	8,1%	[4,9%; 11,4%]	1,7%	95%
Nunca	0,0%	[0%; 0%]	0,0%	95%
Não se aplica / Não sei	1,5%	[0%; 2,9%]	0,7%	95%

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

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sempre	70,4%	[65%; 75,8%]	2,8%	95%
A maioria das vezes	10,7%	[7,1%; 14,4%]	1,9%	95%
Às vezes	4,8%	[2,3%; 7,4%]	1,3%	95%
Nunca	0,4%	[0%; 1,1%]	0,4%	95%
Não se aplica / Não sei	13,7%	[9,6%; 17,8%]	2,1%	95%

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Tabelas com erros amostrais

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?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sim	23,0%	[18%; 28%]	2,6%	95%
Não	77,0%	[72%; 82%]	2,6%	95%

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

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	45,9%	[40%; 51,8%]	3,0%	95%
Bom	43,0%	[37,1%; 48,8%]	3,0%	95%
Regular	8,5%	[5,2%; 11,8%]	1,7%	95%
Ruim	1,5%	[0%; 2,9%]	0,7%	95%
Muito Ruim	0,4%	[0%; 1,1%]	0,4%	95%
Não se aplica / Não sei	0,7%	[0%; 1,8%]	0,5%	95%

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Tabelas com erros amostrais

Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc).

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	52,6%	[46,7%; 58,5%]	3,0%	95%
Bom	29,0%	[23,6%; 34,4%]	2,8%	95%
Regular	10,0%	[6,4%; 13,6%]	1,8%	95%
Ruim	2,6%	[0,7%; 4,5%]	1,0%	95%
Muito Ruim	1,5%	[0%; 2,9%]	0,7%	95%
Não se aplica / Não sei	3,7%	[1,5%; 5,9%]	1,1%	95%

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?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	48,0%	[42,1%; 53,9%]	3,0%	95%
Bom	27,4%	[22,1%; 32,7%]	2,7%	95%
Regular	12,6%	[8,7%; 16,5%]	2,0%	95%
Ruim	4,4%	[2%; 6,9%]	1,3%	95%
Muito Ruim	3,7%	[1,5%; 5,9%]	1,1%	95%
Não se aplica / Não sei	4,4%	[2%; 6,9%]	1,3%	95%

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Tabelas com erros amostrais

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

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sim	60,2%	[50,3%; 70,1%]	5,1%	95%
Não	39,8%	[29,9%; 49,7%]	5,1%	95%

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	45,0%	[39,1%; 50,9%]	3,0%	95%
Bom	21,9%	[16,9%; 26,8%]	2,5%	95%
Regular	6,3%	[3,4%; 9,2%]	1,5%	95%
Ruim	1,1%	[0%; 2,4%]	0,6%	95%
Muito Ruim	1,5%	[0%; 2,9%]	0,7%	95%
Não se aplica / Não sei	24,8%	[19,7%; 29,9%]	2,6%	95%

Pesquisa de Satisfação: **Samel**

+ Tabelas com erros amostrais

Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	58,9%	[53%; 64,7%]	3,0%	95%
Bom	32,2%	[26,7%; 37,8%]	2,8%	95%
Regular	7,4%	[4,3%; 10,5%]	1,6%	95%
Ruim	0,7%	[0%; 1,8%]	0,5%	95%
Muito Ruim	0,7%	[0%; 1,8%]	0,5%	95%
Não se aplica / Não sei	0,0%	[0%; 0%]	0,0%	95%

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Definitivamente recomendaria	33,7%	[28,1%; 39,3%]	2,9%	95%
Recomendaria	53,3%	[47,4%; 59,3%]	3,0%	95%
Recomendaria com ressalvas	10,0%	[6,4%; 13,6%]	1,8%	95%
Nunca recomendaria	3,0%	[1%; 5%]	1,0%	95%
Não respondeu	0,0%	[0%; 0%]	0,0%	95%



Obrigado