

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

| Abril/2018



Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**

Agenda:

- + Objetivo e Metodologia
- + Perfil Amostral
- + Resultados
- + Principais Insights do Estudo



Objetivo e Metodologia



Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**

+ 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 400 associados ativos com mais de 18 anos entre os dias 10 e 19 de Abril/18.

Plano amostral

Universo: Beneficiários com mais de 18 anos. Considerado como referência mailing de 5.561 informados pela AFFEGO

Amostra: Amostra Aleatória Simples (sem controle de estratos, cotas, ou correção populacional)

Forma de aplicação: A relação de beneficiários informada pela AFFEGO foi ordenada de forma aleatória, e dividida igualmente entre 8 entrevistadores. Os entrevistadores abordaram os beneficiários conforme a ordem sorteada, com o objetivo de atingir o total de 400 entrevistas

Tamanho da amostra e erros amostrais: 400 entrevistas, com erro amostral de 4,7% e intervalo de confiança de 95%, considerando uma Amostra Aleatória Simples

Período de aplicação: entre os dias 10 e 19 de Abril/18

Perfil Amostral



Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**



Idade

Faixas de 10 em 10 anos

Perfil Amostral

- A idade do público encontra-se concentrada no público acima de 60 anos.

69% dos associados entrevistados tem mais de 50 anos de idade.

Resultados



Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

+ 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: **AFFEGO**

+ Resultados

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

- Pode-se entender que uma parte dos

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

+ 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, cons**

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

+ Resultados

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

ixa de

Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**

+ 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: **AFFEGO**

+ 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: AFFEGO

+ Resultados

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

- Uma grande parte dos associados parece não ter feito reclamações recentes, pois 76% dos entrevistados responderam “Não se Aplica”.

-
- Removendo a categoria “Não se Aplica” e analisando somente os casos que responderam quanto à reclamação feita, vê-se que apenas 23% **não** teve sua demanda resolvida.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

+ 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 ter bom responderam "Não

Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**

+ Resultados

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

- Há uma ótima aprovação do plano pelos associados, onde **92%** dos associados consideram o plano como "Bom".

Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**

+ 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.

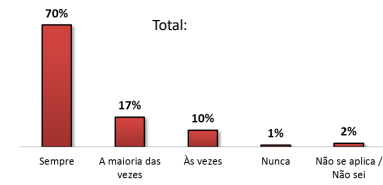
io mais relacionados
ocorrem.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

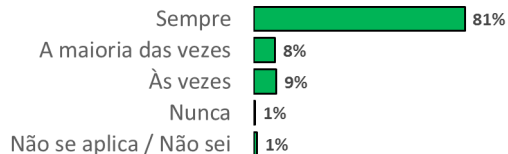
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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?

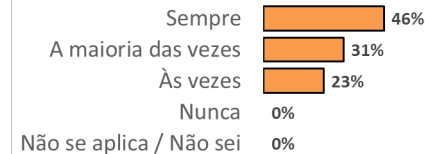
Resultados



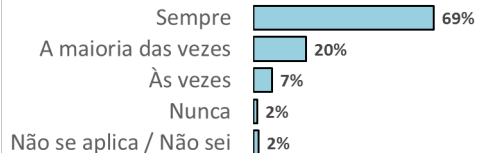
Definitivamente recomendaria



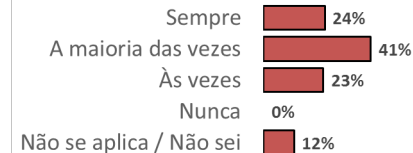
Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



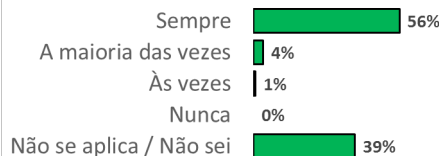
- Os clientes que usam o plano com maior frequência são os que mais recomendariam o plano.
- Quando comparados aos demais, o percentual de clientes que utiliza sempre o plano é menor nos clientes que nunca recomendariam ou que recomendariam com ressalvas.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

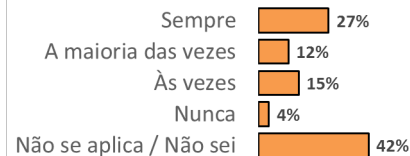
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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

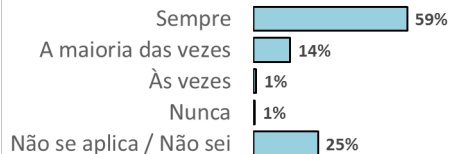
Definitivamente recomendaria



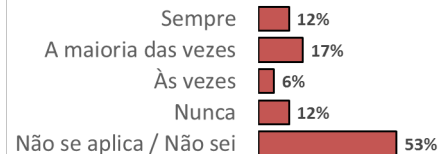
Recomendaria com ressalvas



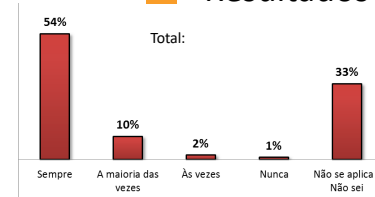
Recomendaria



Nunca recomendaria



Resultados



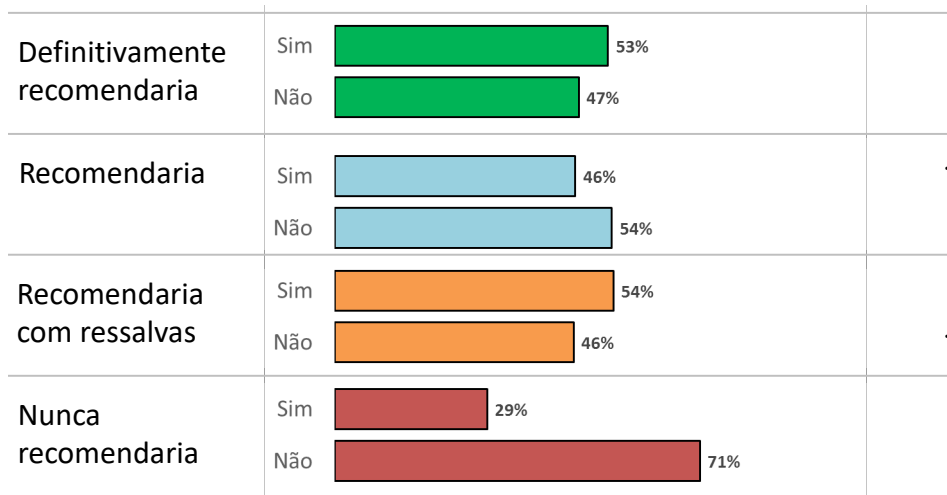
- Os índices de clientes que sempre tiveram atendimento imediato quando precisaram são maiores entre os que recomendariam o plano.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

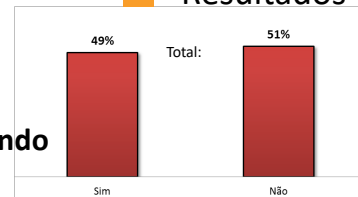


Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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?



Resultados



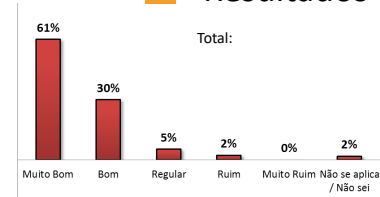
- Para os clientes que nunca recomendariam observa-se um percentual menor de clientes que receberam algum tipo de comunicação.
- Já nas outras categorias não podemos dizer que há uma correlação entre receber algum tipo de comunicação e recomendar o plano.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

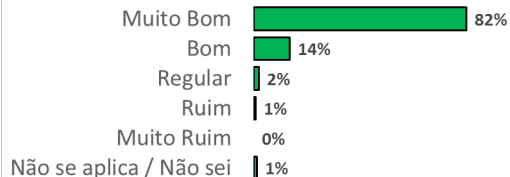
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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

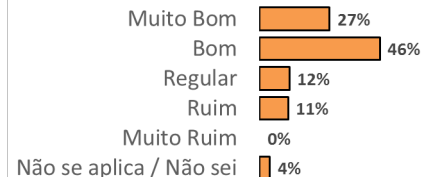
Resultados



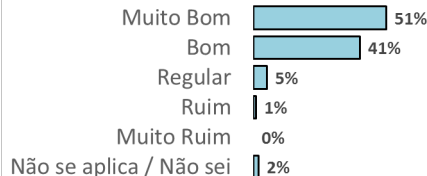
Definitivamente recomendaria



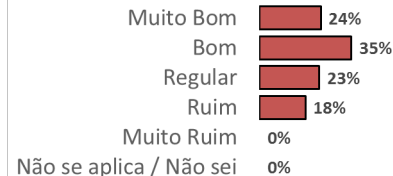
Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria

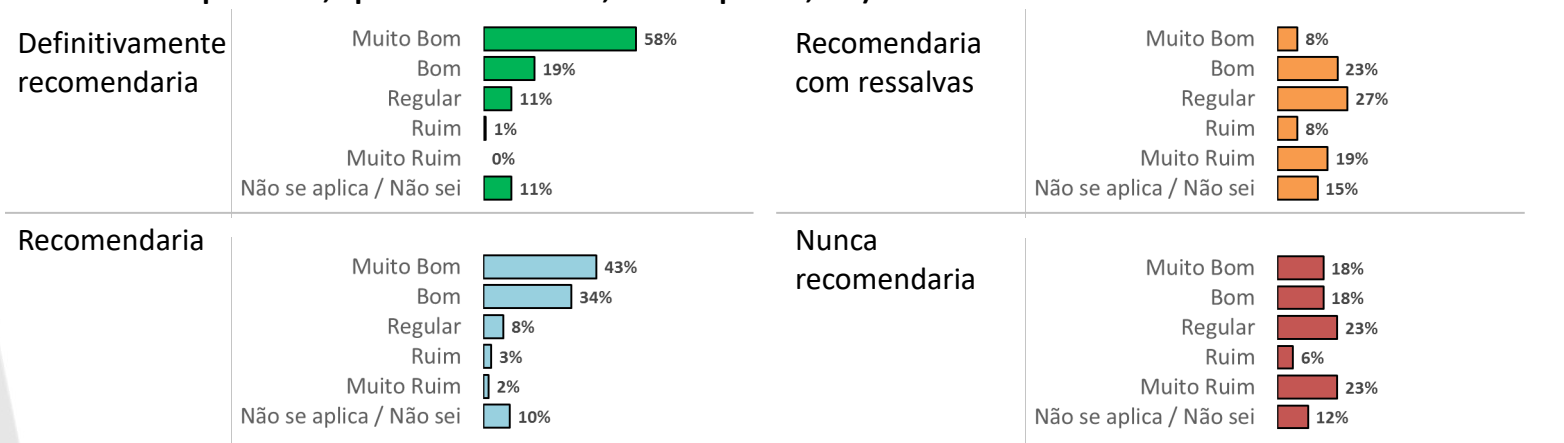


- De forma coerente, percebe-se que os clientes que definitivamente recomendariam o plano são os com maior percentual de avaliações “muito bom” (82%) em relação a atenção recebida nos atendimentos.
- Para os clientes que recomendariam com ressalvas ou que recomendariam com ressalvas esse percentual fica num patamar inferior.

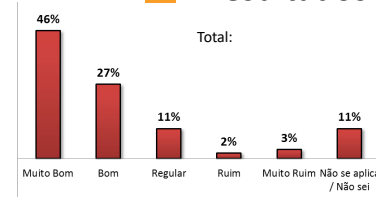
Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

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



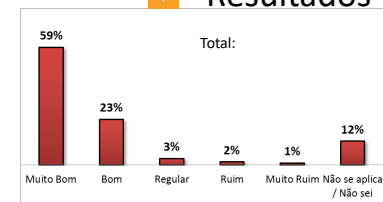
- Há uma grande diferença entre o percentual de entrevistados que responderam “Muito bom” e “Bom” quando comparamos os grupos que responderam “Recomendariam definitivamente” ou “Recomendaria” e os que responderam “Recomendaria com ressalvas” e “Nunca recomendaria”. O primeiro grupo tem uma taxa de aprovação acima de 76% enquanto o segundo uma taxa abaixo de 36%.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

+ 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?



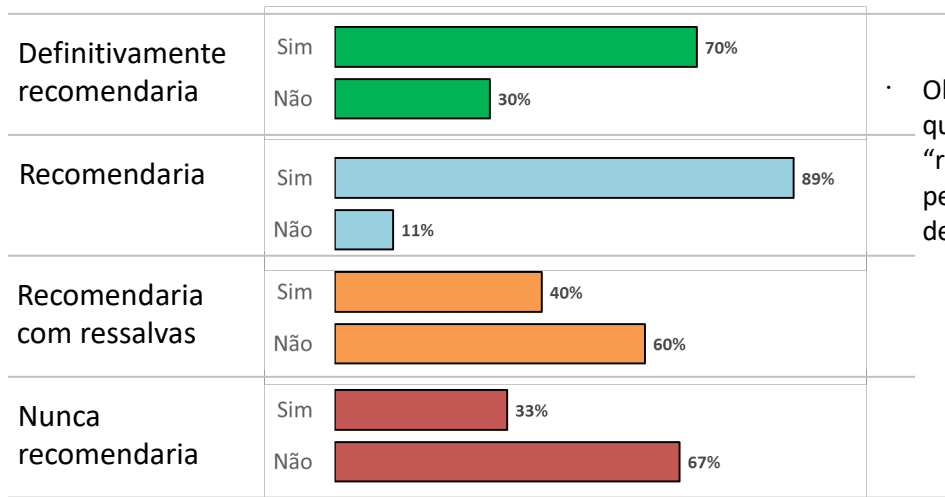
Resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Muito Ruim	Não se aplica / Não sei
Definitivamente recomendaria	75%	11%	0%	1%	0%	13%
Recomendaria com ressalvas	35%	23%	8%	4%	11%	19%
Recomendaria	52%	32%	4%	1%	0%	11%
Nunca recomendaria	29%	23%	18%	18%	6%	6%

- Há uma diferença considerável na avaliação do SAC dentre os clientes que definitivamente recomendariam o plano, onde 86% dos clientes avaliam o atendimento do SAC como “bom” ou “muito bom”, enquanto que para clientes que recomendariam com ressalvas esse índice é de 58%.

Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

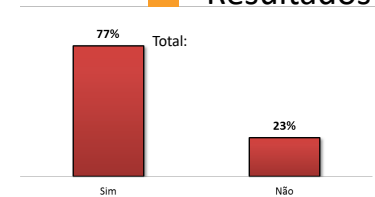
Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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



- Observa-se claramente que dentre os clientes que responderam “recomendariam”, “recomendaria definitivamente” há um percentual maior de clientes que tiveram sua demanda resolvida.

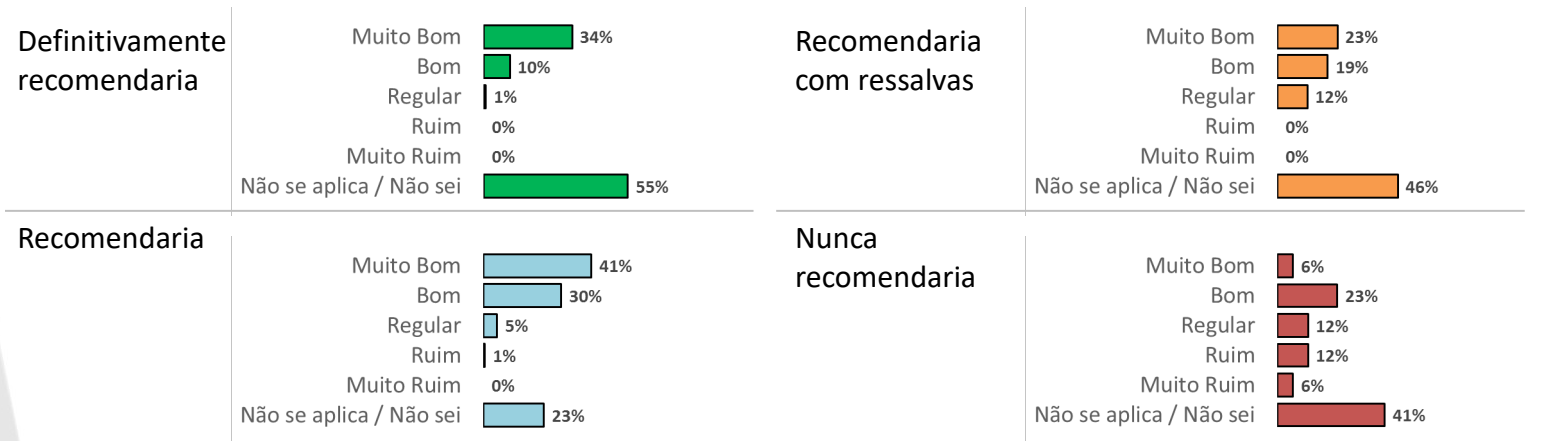
Resultados



Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

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?



- Dentre os clientes que responderam “Definitivamente recomendaria” temos uma alta concentração de clientes que responderam “Não se aplica / Não sei” (55%). Porém desconsiderando essas respostas a taxa de satisfação é alta pois temos só 1% que respondeu “Regular”. Já para clientes que responderam “Recomendaria com ressalvas” ou “Nunca recomendaria” a taxa de respostas “Regular” é maior.

Principais Insights do Estudo



Pesquisa de Satisfação: **AFFEGO**




+ Principais Insights do Estudo

- || De forma geral, a pesquisa mostra há um ótimo grau de satisfação dos associados com relação a atenção em saúde recebida(hospitais, laboratórios, clínicas, etc.) e ao atendimento SAC.
- || 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 (91%), no entanto quando olhamos a facilidade de preenchimento dos documentos e formulários a taxa de satisfação não segue o mesmo padrão, sendo de apenas 57% onde temos um alto percentual de clientes que parecem desconhecer o processo.
- || O atendimento do SAC (presencial, teleatendimento ou eletrônico) é uma referência, pois quando houve alguma reclamação a demanda foi resolvida em 77% dos casos.



Pesquisa de Satisfação: AFFEGO

+ Principais Insights do Estudo

-  38% dos clientes parecem desconhecer as documentações e formulários, e essa taxa é ainda maior dentre os que definitivamente recomendariam o plano (55%).
-  O melhor entendimento das documentações e formulários deve ser um ponto fundamental para o relacionamento com o cliente, pois o não conhecimento desses documentos pode comprometer futuramente a satisfação dos associados quando necessitarem de um atendimento imediato.
-  A melhor divulgação da rede referenciada é um ponto a ser melhorado, pois somente 73% dos associados está satisfeita com a facilidade de acesso e compreensão das ofertas de serviço.





Obrigado