



Resultados

Pesquisa ANS – IN Nº68

FioSaúde

Agenda

- › Objetivos
- › População
- › Contatos
- › Método
- › Responsáveis
- › Resultados
- › Conclusões



Objetivos

O principal objetivo deste projeto é mensurar a satisfação dos beneficiários da FioSaúde a respeito dos serviços oferecidos, identificando os pontos positivos e negativos de cada um deles.

População

DESCRIÇÃO

População-alvo (N=11.062)

Os critérios de definição foram os seguintes:

- › Ser beneficiário da singular no período de coleta;
- › Ter idade a partir de 18 anos;
- › Ter o telefone atualizado na base de cadastro da operadora;
- › Estar dentro do perfil pré-determinado no plano amostral.

Contatos

STATUS

Status	Contagem	%
AGENDAMENTO	50	4,7%
CONCLUÍDO GERAL	384	35,9%
INFORMANTE OCUPADO	16	1,5%
NÃO ATENDE	239	22,3%
NÃO COMPLETA	83	7,8%
NÃO DESEJA PARTICIPAR	54	5,0%
NÃO ENCONTRADO	140	13,1%
PESQUISA INCOMPLETA	3	0,3%
SEM PERFIL	34	3,2%
TELEFONE ERRADO	35	3,3%
TELEFONE NÃO INFORMADO	1	0,1%
SECRETÁRIA ELET./CX. POSTAL	24	2,2%
NÃO EXISTE	7	0,7%
TOTAL GERAL	1070	100%

Método

Metodologia: quantitativa

População-alvo: beneficiários FioSaúde com perfil compatível com o plano amostral

Intervalo de confiança: 95%

Margem de erro amostral: 4,9%

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Produto	Coleta	Período	Total de entrevistas válidas
Beneficiários maiores de idade	Todos	Telefone	29 de janeiro a 05 de março de 2018	384

Responsáveis

O projeto teve a participação dos seguintes profissionais e empresas:

Empresa responsável pelo planejamento e organização das atividades: Open Talks, CNPJ: 10.527.981/0001-83;

Responsável técnica: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, estatística desde 1976, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 4877;

Empresa coletora dos dados: Plus Marketing, CNPJ: 02.217.779/0001-27;

Auditor: Jorge Guilherme de Araújo Carvalho, estatístico, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 3593 e Aucir Costa Couto, estatístico, Registro no CONRE 2 (RJ/ES) nº 4495.

RESULTADOS

Consultas e Exames

FREQUÊNCIA

Observações

Sobre a frequência em que o entrevistado conseguiu atendimento utilizando o plano da FioSaúde para consultas e exames nos últimos 12 meses, a maioria dos entrevistados (**53,8%**) mencionou sempre conseguir este tipo de atendimento.

Respondentes válidos: 372

Estimativa: 53,8%

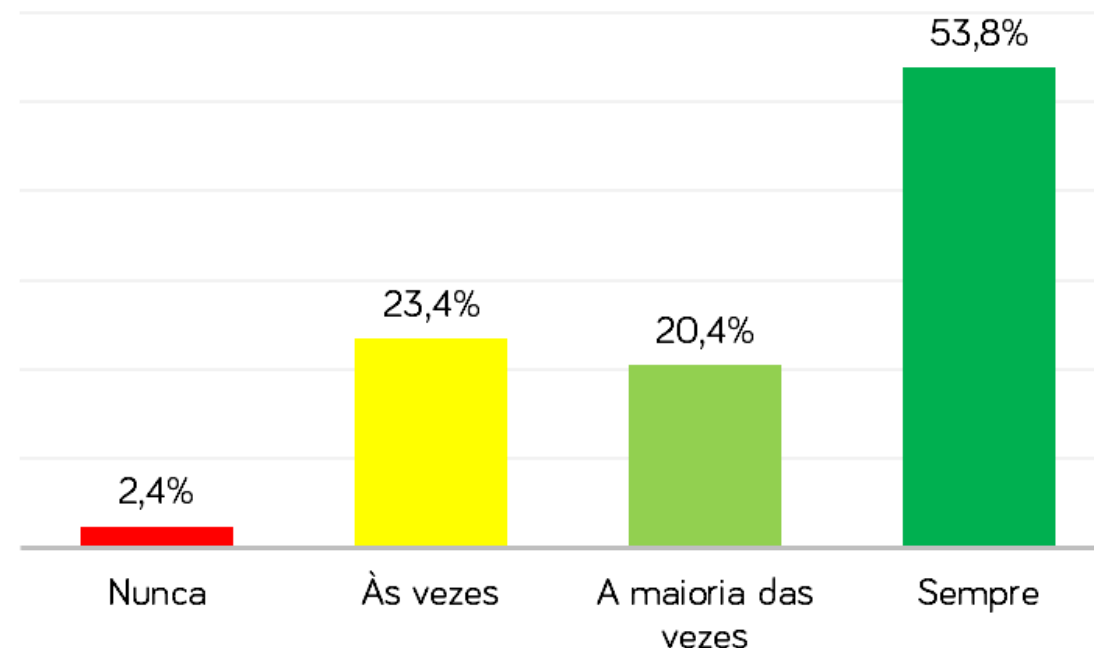
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,0%

Intervalo de confiança: 48,7% - 58,83%

Nível de confiança: 95%

Frequência de consultas e exames



Urgência e Emergência

FREQUÊNCIA

Observações

Considerando os clientes que necessitaram de atendimento de urgência e emergência nos últimos 12 meses, o resultado é ainda mais positivo. Entre os entrevistados, **62,2%** dos que precisaram desse tipo de atendimento, sempre o conseguiram.

Respondentes válidos: 352

Estimativa: 62,2%

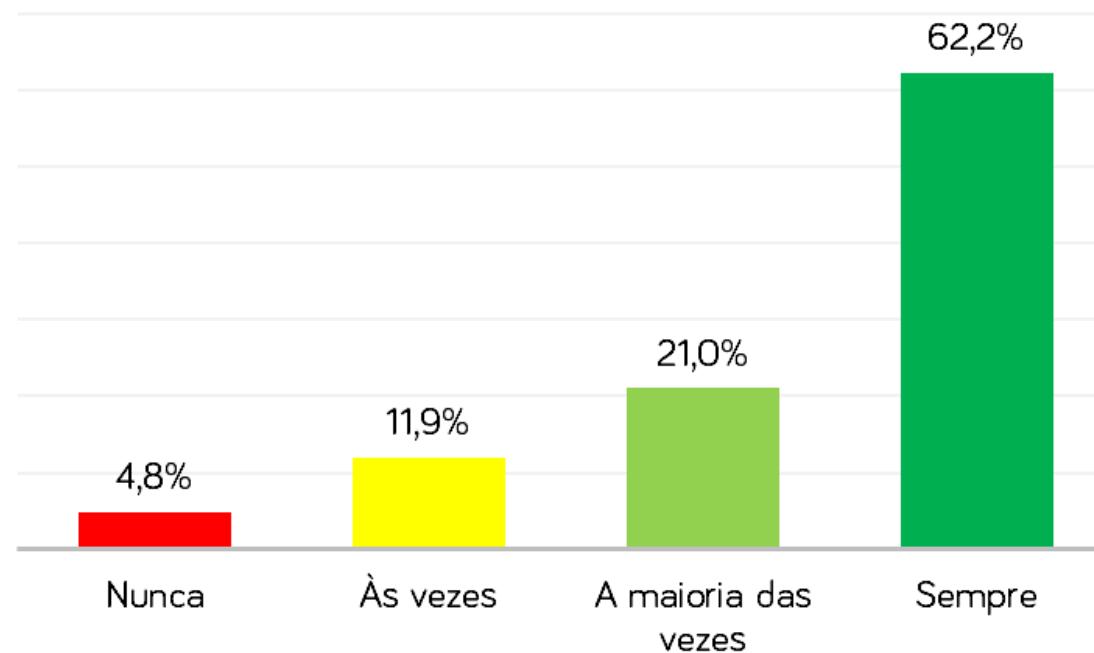
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,15%

Intervalo de confiança: 57,15% - 67,29%

Nível de confiança: 95%

Frequência de urgência e emergência



Exames Preventivos

COMUNICAÇÃO

Observações

Diferente dos resultados anteriores, quando questionados a respeito do recebimento de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de exames preventivos, apenas **30,7%** informaram ter recebido.

Respondentes válidos: 384

Estimativa: 30,7%

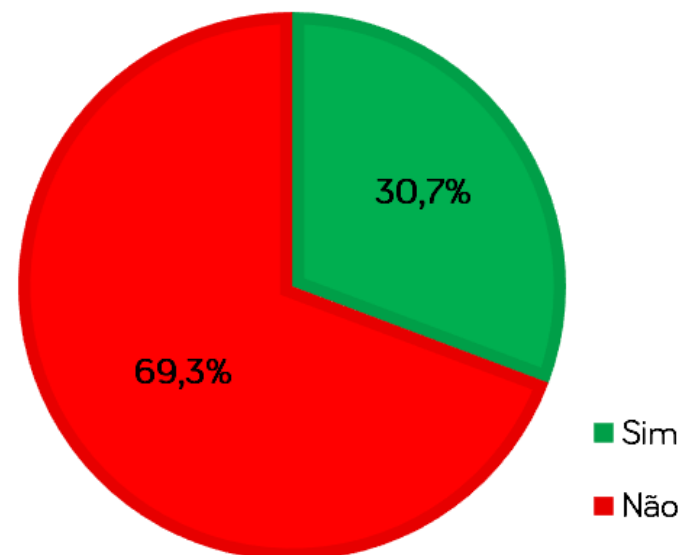
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,92%

Intervalo de confiança: 64,66% -73,88%

Nível de confiança: 95%

Recebimento de comunicação para exames preventivos



Atenção em Saúde

AVALIAÇÃO

Observações

A avaliação de toda atenção em saúde recebida pelos profissionais e prestadores nos últimos 12 meses foi bastante positiva. Considerando o índice *top two boxes*, cerca de **88%** demonstraram satisfação. Vale ressaltar que apenas **2,6%** avaliaram negativamente o serviço prestado.

Respondentes válidos: 375

Estimativa: 88%

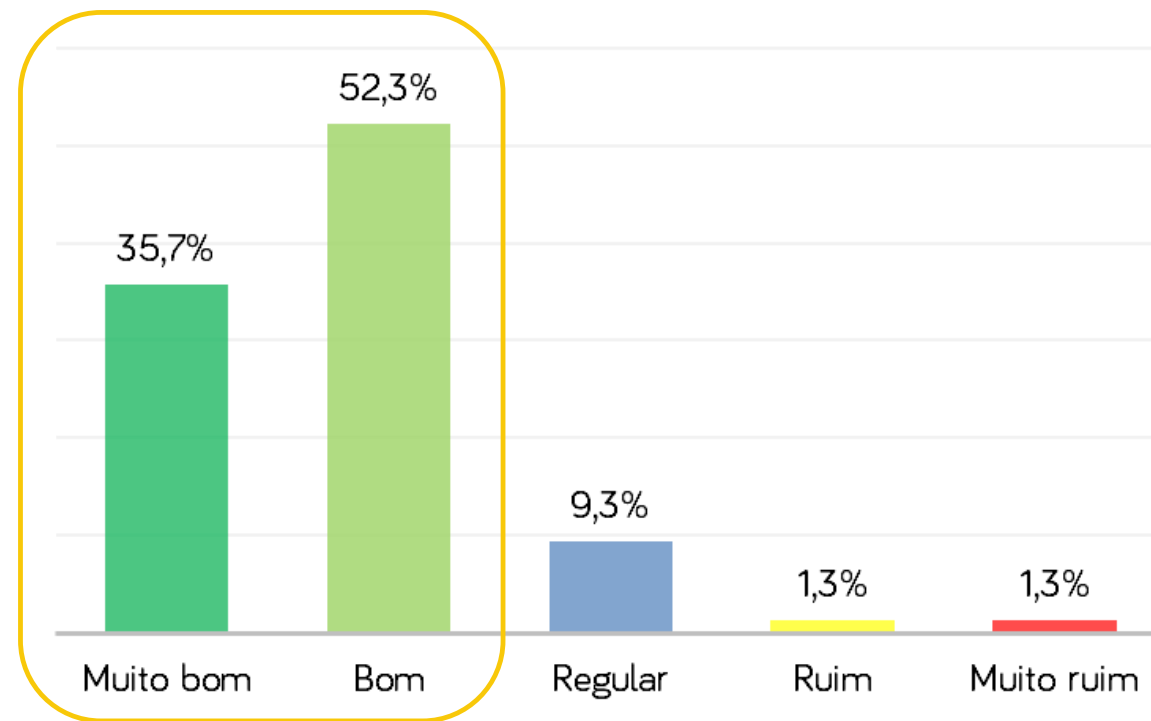
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,98%

Intervalo de confiança: 86,96% - 93,94%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre atenção em saúde



Lista de Prestadores

AVALIAÇÃO DO ACESSO

Observações

A maioria dos entrevistados com acesso à lista de prestadores e serviços credenciados demonstrou satisfação (**72%**) com este acesso. Apesar de apenas **6,6%** terem avaliado negativamente, vale ressaltar que **21,4%** o consideraram regular. Esse resultado mostra que o acesso pode melhorar para evitar maiores insatisfações em avaliações futuras.

Respondentes válidos: 364

Estimativa: 72%

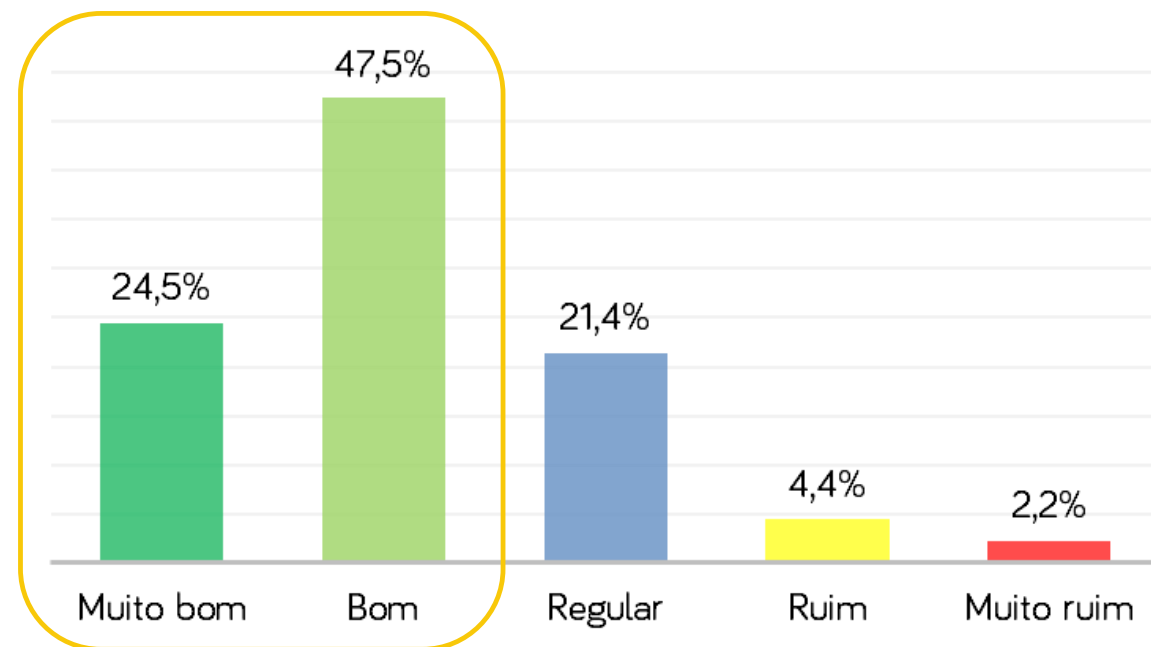
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,21%

Intervalo de confiança: 90,86% - 95,96%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre acesso à lista de prestadores



Atendimento Operadora

AVALIAÇÃO

Observações

O serviço dos canais de atendimento da operadora nos últimos 12 meses foi muito bem avaliado. A satisfação pelo índice *top two boxes* é de **86,6%**. Assim como fora observado nos índices de perguntas anteriores, a avaliação negativa foi muito baixa (**2,3%**), ratificando o bom atendimento da operadora.

Respondentes válidos: 344

Estimativa: 86,6%

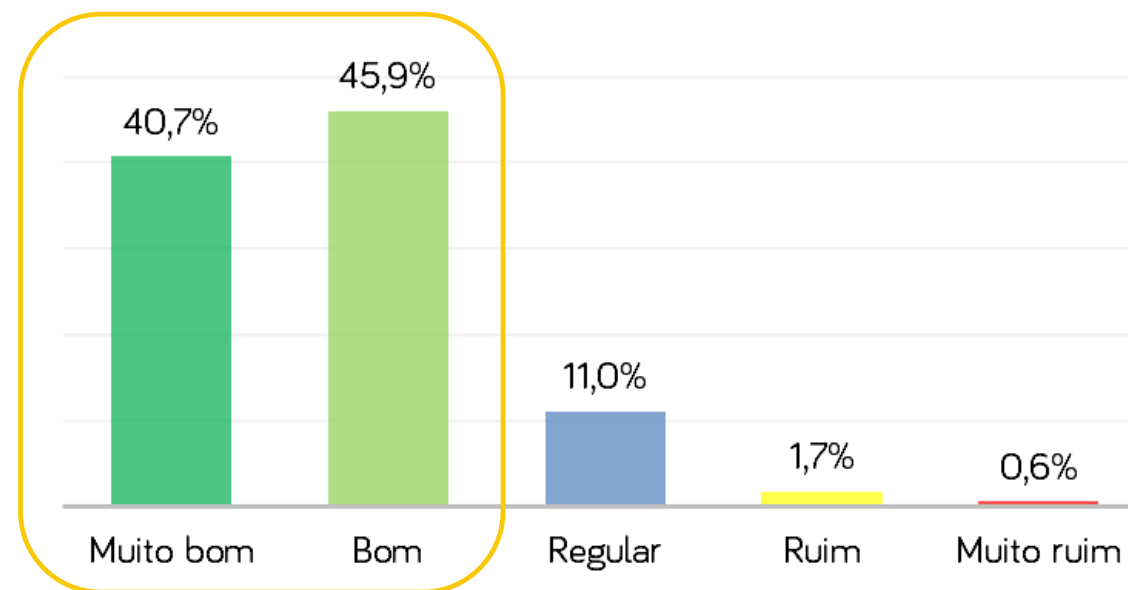
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,21%

Intervalo de confiança: 83,03% - 90,23%

Nível de confiança: 95%

Avaliação do atendimento da operadora



Reclamações

RESOLUÇÃO

Observações

A resolutividade da operadora se mostrou alta, o que é positivo. Entre os que realizaram algum tipo de reclamação nos últimos 12 meses, **78%** tiveram sua demanda resolvida.

Apesar disso, seria importante especificar qualitativamente quais são as demandas dos outros **22%**, visto que alguns assuntos são mais críticos para a operadora.

Respondentes válidos: 182

Estimativa: 78%

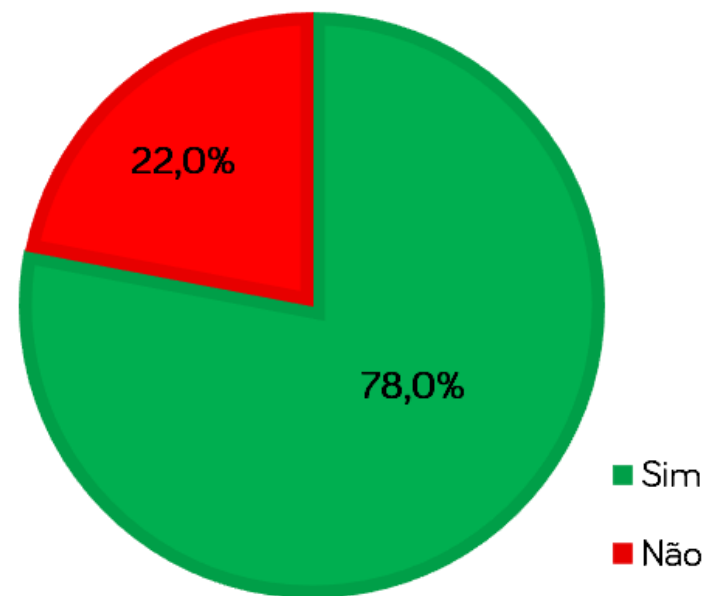
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 7,21%

Intervalo de confiança: 72% - 84,04%

Nível de confiança: 95%

Resolução de reclamações



Documentos e Formulários

FACILIDADE DE PREENCHIMENTO

Observações

A avaliação dos documentos quanto a sua facilidade de preenchimento e envio foi muito positiva. A grande maioria citou ser “bom” (60,2%), enquanto apenas 2,8% avaliaram negativamente.

Vale ressaltar que a diferença do “muito bom” para o “bom” foi bastante elevada e esta característica demonstra que o tópico demanda uma atenção por parte da operadora.

Respondentes válidos: 319

Estimativa: 60,2%

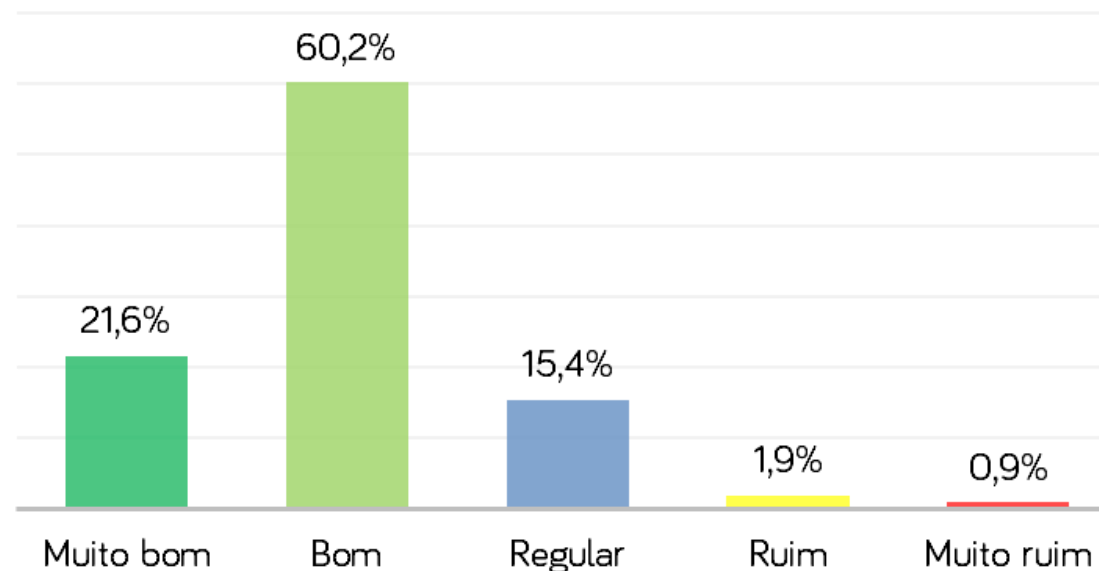
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,42%

Intervalo de confiança: 54,82% - 65,56%

Nível de confiança: 95%

Avaliação dos documentos (facilidade de preenchimento)



Qualificação do Plano

CONCEITO GERAL

Observações

Seguindo a boa avaliação nas perguntas específicas sobre os serviços, o conceito geral dado para o plano foi muito positivo. Cerca de **83,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente o plano, enquanto apenas **2,9%** se mostraram insatisfeitos.

Respondentes válidos: 384

Estimativa: 83,2%

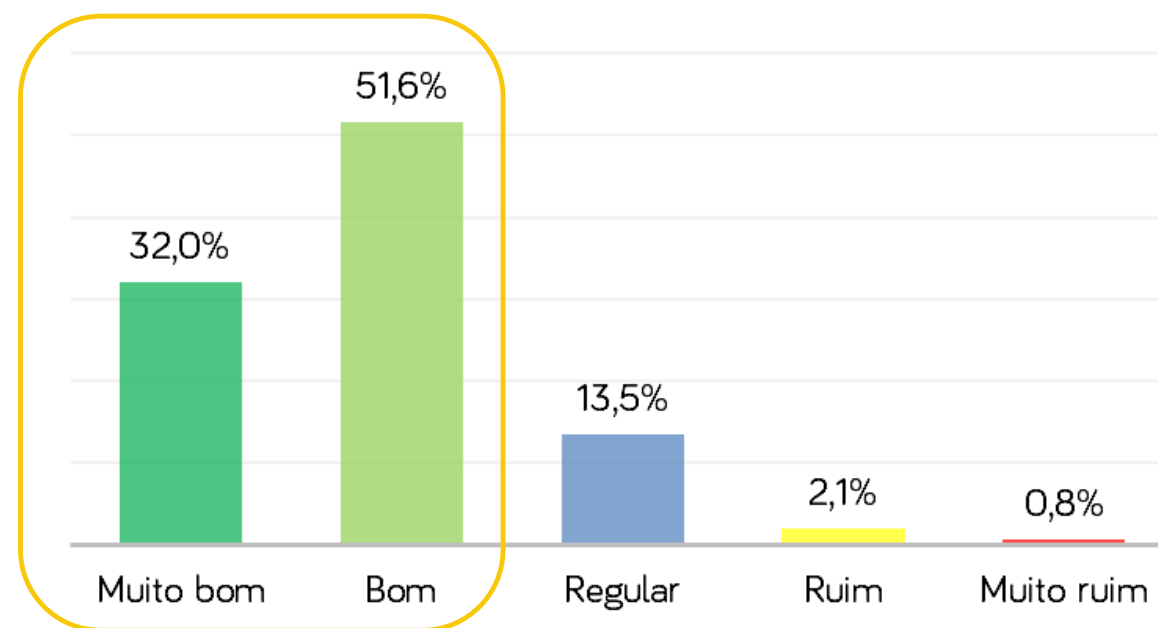
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,92%

Intervalo de confiança: 79,89% - 87,29%

Nível de confiança: 95%

Avaliação geral do plano



Recomendação Plano

AMIGOS E FAMILIARES

Observações

Como consequência das boas avaliações e imagem da operadora, há o bom índice de recomendação do plano. Entre os entrevistados, **91,7%** recomendaria o plano para conhecidos sendo que **72,9%** o faria sem nenhuma ressalva.

O índice observado nesta pergunta ratifica toda a satisfação dos clientes observada no restante da pesquisa.

Respondentes válidos: 384

Estimativa: 91,7%

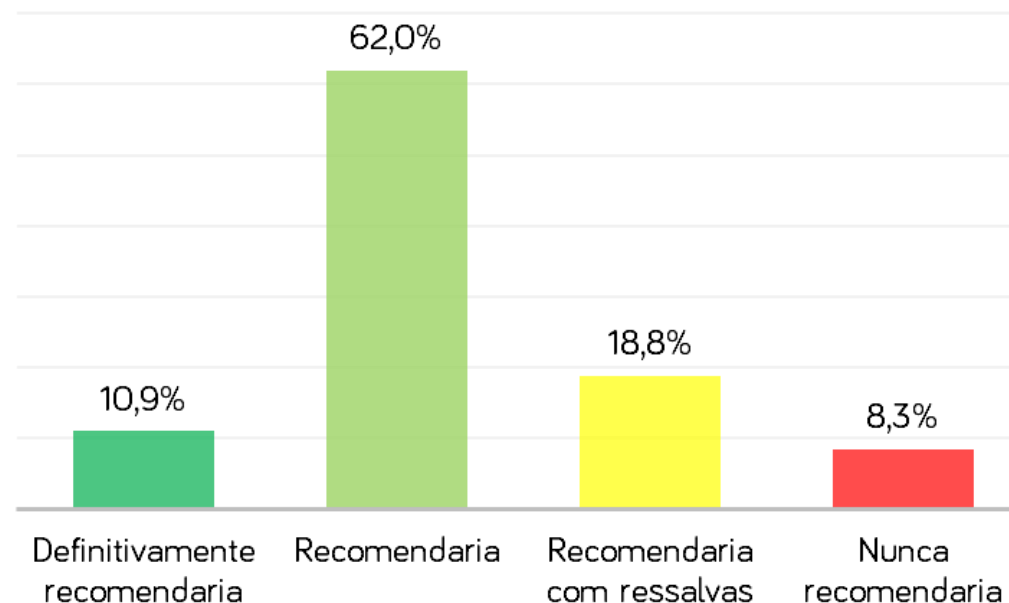
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,92%

Intervalo de confiança: 88,91% - 94,43%

Nível de confiança: 95%

Nível de recomendação do plano (amigos e familiares)



CONCLUSÕES

Conclusões

- › Praticamente todos os itens foram bem avaliados pelos beneficiários entrevistados e tiveram índices negativos muito baixos;
- › O único tópico que não teve avaliação positiva foi o de recebimento de comunicação para realização de exames preventivos;
- › Nenhum índice de satisfação máxima teve valor superior ao de satisfação. A redução da diferença entre estes índices será um reflexo da melhoria nos itens avaliados em pesquisas futuras;

Conclusões

- › A grande maioria dos clientes sempre consegue atendimento quando necessita (consultas, exames e urgência e emergência). Este índice é de extrema importância, pois é a avaliação de um momento crítico, de utilização do plano propriamente dito;
- › Além da maioria sempre conseguir atendimento, este atendimento é muito bem avaliado com índice perto de 90% de satisfação.



Av. Almirante Barroso, 81 . Centro . Rio de Janeiro . 20031-004
(21) 3995-2316 . contato@grupotalks.com.br