



Resultados

Pesquisa ANS – IN N°68

FioSaúde

Agenda

- › Objetivos
- › População
- › Contatos
- › Método
- › Responsáveis
- › Perfil entrevistados
- › 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=12.180)

Os critérios de definição foram os seguintes:

- › Ser beneficiário da operadora há, pelo menos, 12 meses 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	14	1,7%
CONCLUÍDO GERAL	372	44,7%
FAX	1	0,1%
NÃO ATENDE	165	19,8%
NÃO COMPLETA	16	1,9%
NÃO DESEJA PARTICIPAR	36	4,3%
NÃO ENCONTRADO	53	6,4%
PESQUISA INCOMPLETA	1	0,1%
SEM PERFIL	88	10,6%
TELEFONE ERRADO	18	2,2%
SECRETÁRIA ELET./CX. POSTAL	31	3,7%
NÃO EXISTE	38	4,6%
TOTAL GERAL	833	100%

Método

Metodologia: quantitativa

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

Intervalo de confiança: 95%

Margem de erro amostral: 5%

Proporcionalidade: representação dos diferentes perfis de clientes

Perfil	Produto	Coleta	Período	Total de entrevistas válidas
Beneficiários maiores de idade	Todos	Telefone	25 de fevereiro a 26 de março de 2019	372

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;

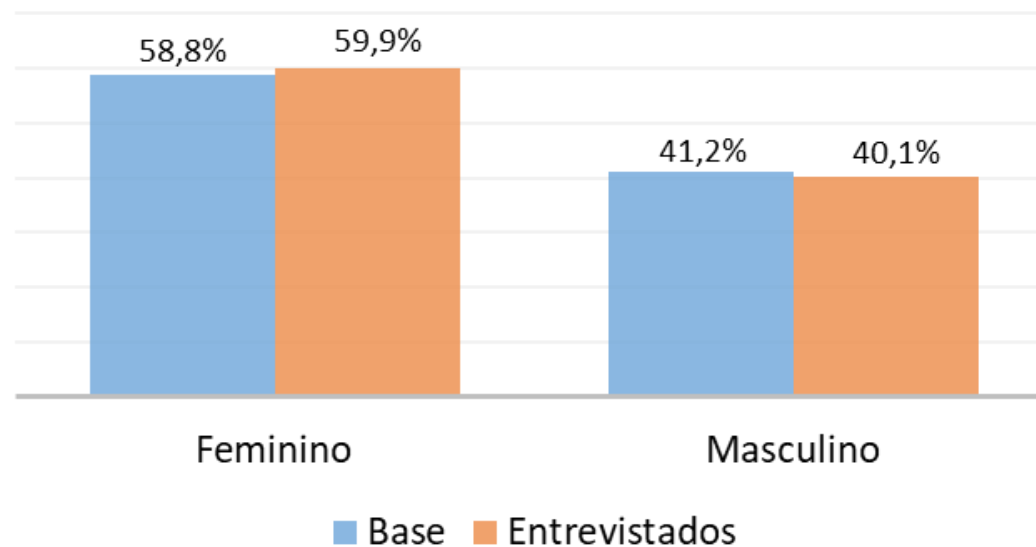
Responsável técnica: Narcisa Maria Gonçalves dos Santos, estatística desde 1976, Registro no CONRE 2ª Região sob nº 4877;

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.

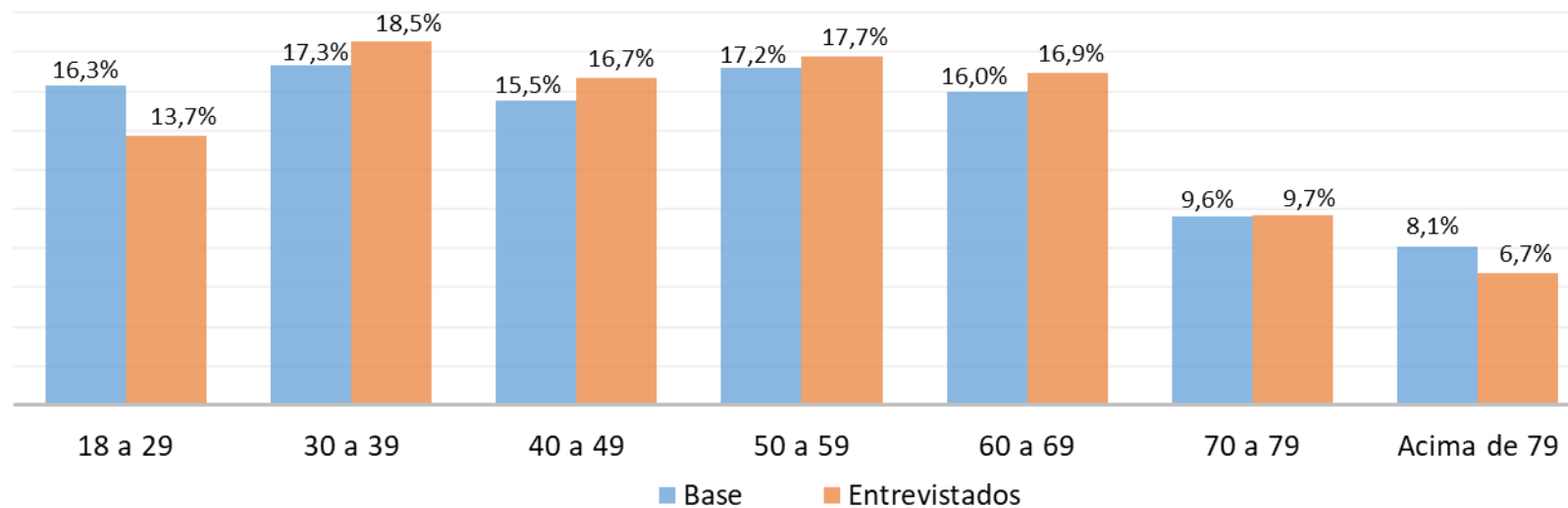
Base x Entrevistados

PERFIL - SEXO



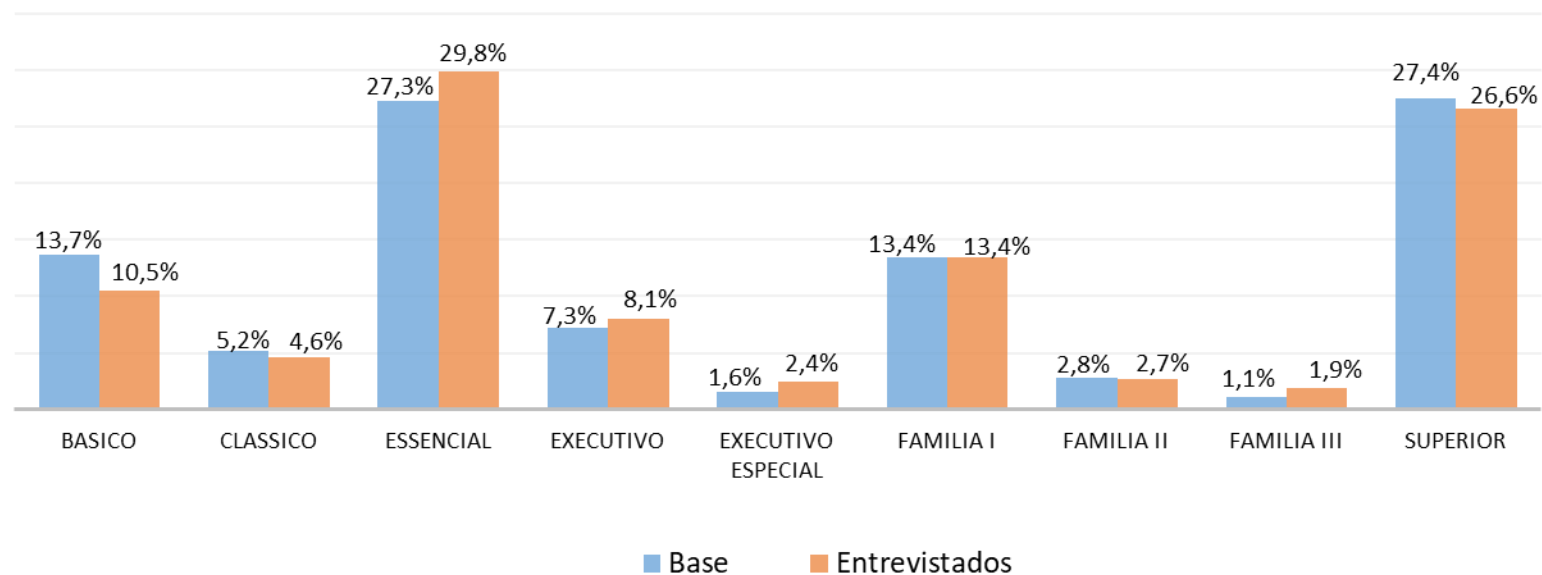
Base x Entrevistados

PERFIL – FAIXA ETÁRIA



Base x Entrevistados

PERFIL – PRODUTO



RESULTADOS

ATENÇÃO À SAÚDE

P1. Consultas e Exames

FREQUÊNCIA

Observações

Quando necessitou utilizar o plano da FioSaúde para consultas e exames nos últimos 12 meses, uma parcela expressiva dos entrevistados (**63,2%**) “sempre” conseguiu este tipo de atendimento. Chama atenção o baixo índice de “nunca” (**0,8%**), o que reforça a avaliação positiva neste quesito.

Respondentes válidos: 353

Estimativa: 81%

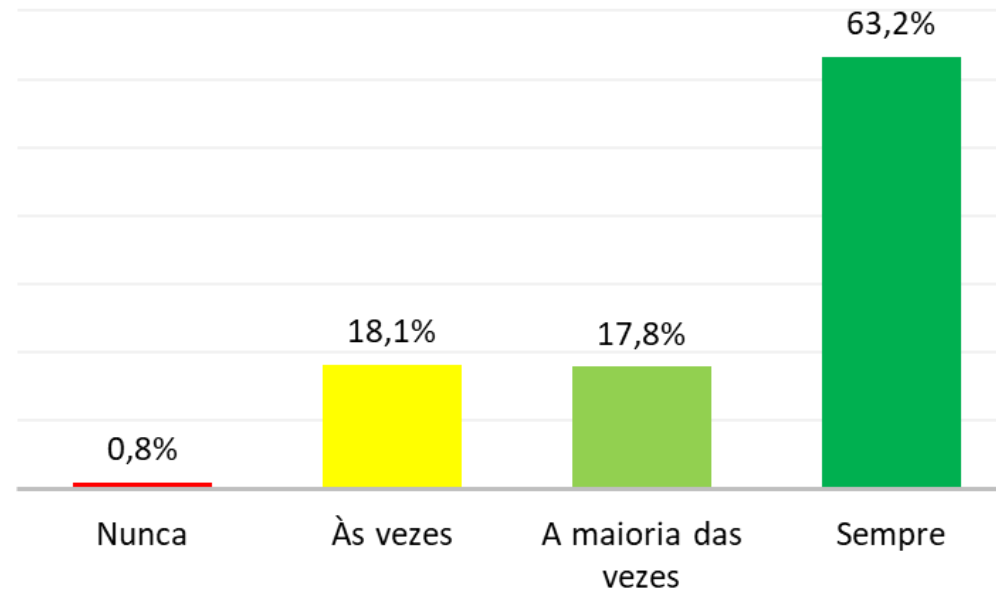
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,13%

Intervalo de confiança: 76,93% - 85,11%

Nível de confiança: 95%

Frequência de consultas e exames



P2. Urgência e Emergência

FREQUÊNCIA

Observações

Para os atendimentos de urgência e emergência nos últimos 12 meses, o resultado foi ainda melhor, visto que **69,2%** dos que precisaram desse tipo de atendimento, sempre o conseguiram. Vale ressaltar novamente o índice de “nunca” (**1,8%**) abaixo da margem de erro.

Respondentes válidos: 279

Estimativa: 90%

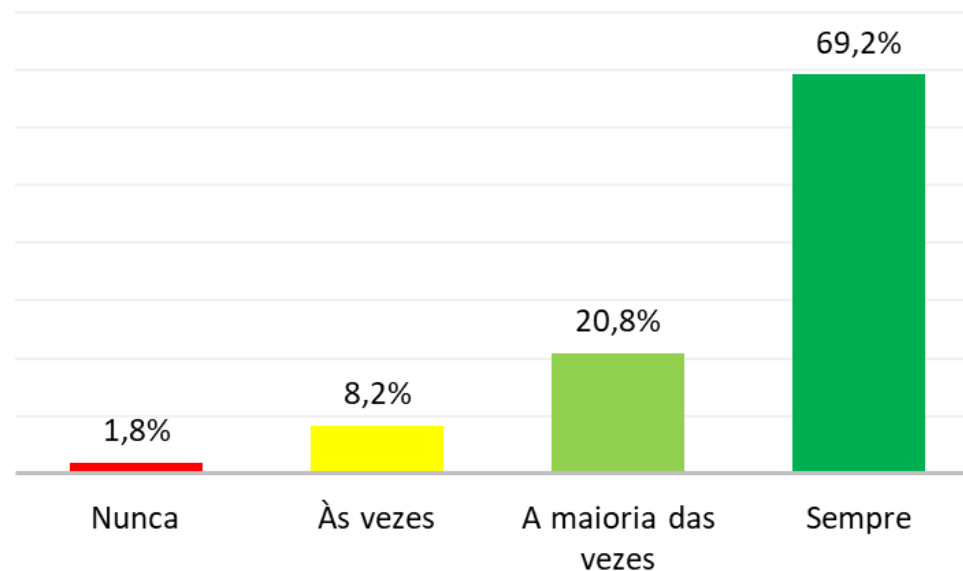
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,79%

Intervalo de confiança: 86,44% - 93,49%

Nível de confiança: 95%

Frequência de urgência e emergência



P3. Exames Preventivos

COMUNICAÇÃO

Observações

A respeito da comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de exames preventivos, apenas **19,4%** informaram ter recebido. Este índice demanda atenção, pois a falta de prevenção e a desinformação estão diretamente associadas ao aumento da sinistralidade.

Respondentes válidos: 372

Estimativa: 80,6%

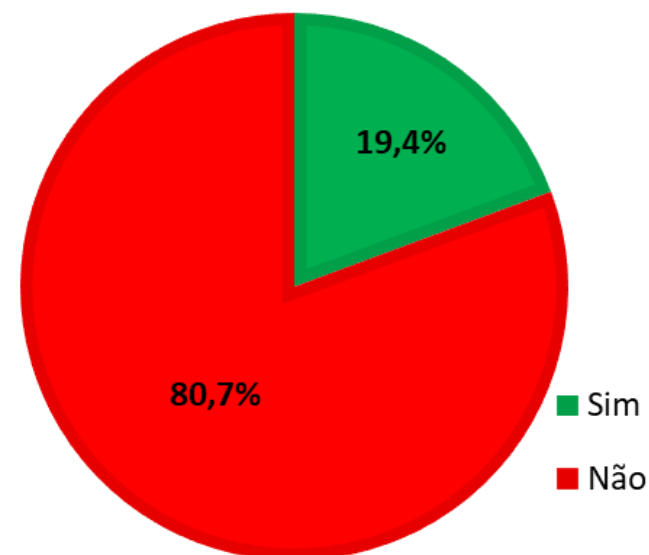
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,99%

Intervalo de confiança: 76,18% - 85,12%

Nível de confiança: 95%

Recebimento de comunicação para exames preventivos



P4. Atenção em Saúde

AVALIAÇÃO

Observações

A avaliação de toda atenção em saúde recebida pelos profissionais e prestadores nos últimos 12 meses foi muito positiva. Considerando o índice *top two boxes*, cerca de **89,4%** demonstraram satisfação. Vale ressaltar que apenas **2%** avaliaram negativamente o serviço prestado.

Respondentes válidos: 360

Estimativa: 89,4%

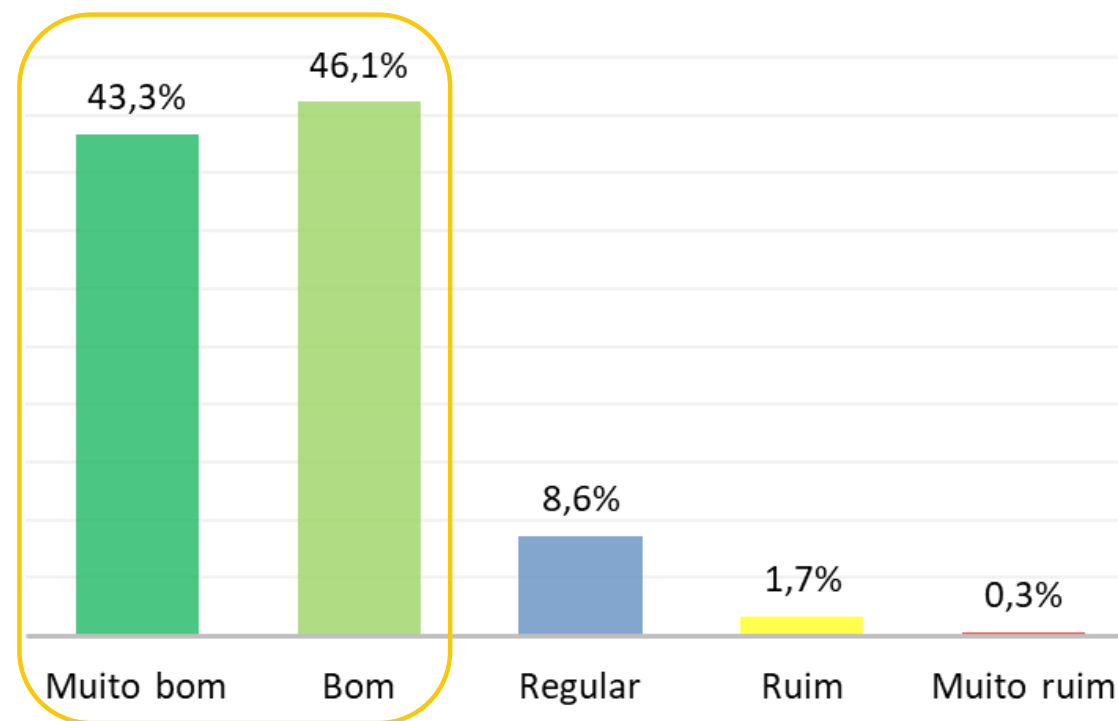
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,08%

Intervalo de confiança: 86,27% - 92,62%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre atenção em saúde



P5. Lista de Prestadores

AVALIAÇÃO DO ACESSO

Observações

Grande parte dos entrevistados demonstraram satisfação com acesso à lista de prestadores (**73,7%**). Apesar de apenas **5%** terem avaliado negativamente, vale ressaltar que **21,3%** o consideraram regular. Esses dados refletem que o acesso pode melhorar para evitar aumento da insatisfação.

Respondentes válidos: 342

Estimativa: 73,7%

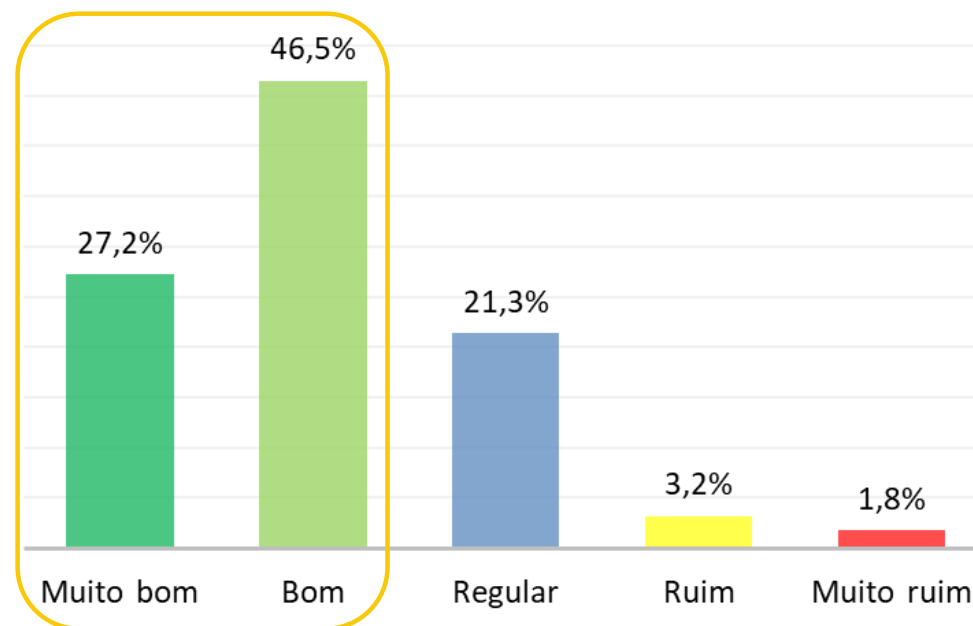
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,21%

Intervalo de confiança: 69,02% - 78,35%

Nível de confiança: 95%

Avaliação sobre acesso à lista de prestadores



CANAIS DE ATENDIMENTO OPERADORA

P6. Atendimento Operadora

AVALIAÇÃO

Observações

Foi excelente a avaliação do serviço dos canais de atendimento da operadora nos últimos 12 meses. A satisfação pelo índice *top two boxes* é de **94,6%**. Chama atenção que nenhum beneficiário considerou o atendimento “muito ruim”.

Respondentes válidos: 334

Estimativa: 94,6%

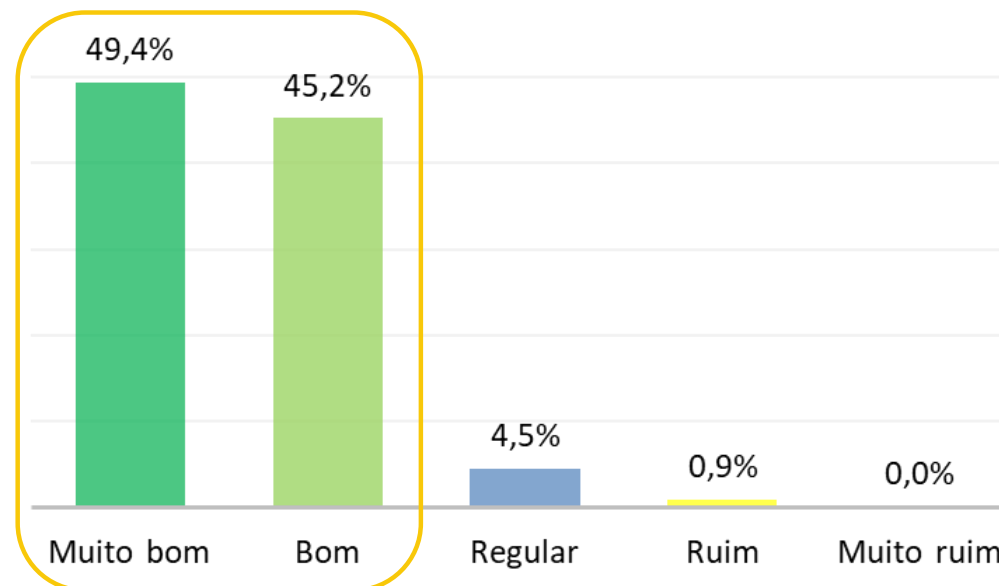
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,28%

Intervalo de confiança: 92,19% - 97,03%

Nível de confiança: 95%

Avaliação do atendimento da operadora



P7. Reclamações

RESOLUÇÃO

Observações

Entre os que realizaram algum tipo de reclamação, a maioria (**62,3%**) teve sua demanda resolvida. Como se tratam de beneficiários já com algum tipo de problema, seria importante que este índice apresentasse percentual maior. De toda forma, apenas **16,4%** dos beneficiários realizaram reclamações, o que é muito positivo.

Respondentes válidos: 61

Estimativa: 37,7%

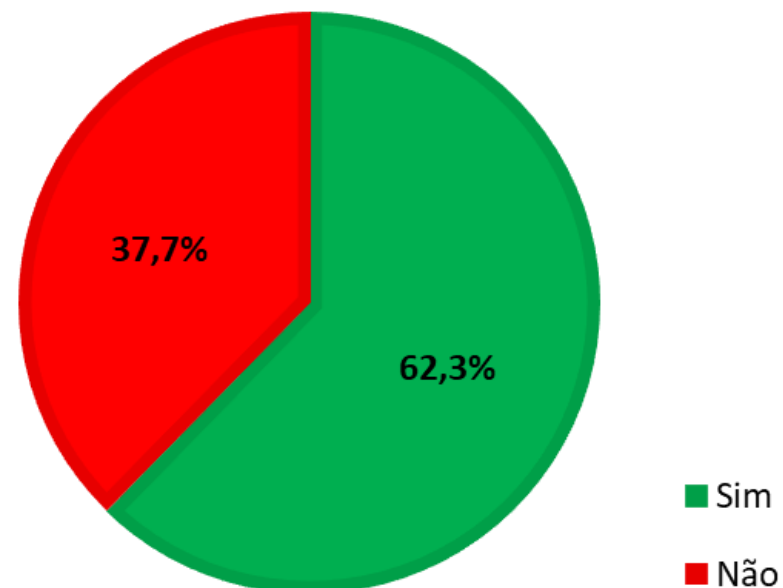
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 12,51%

Intervalo de confiança: 25,54% - 49,87%

Nível de confiança: 95%

Resolução de reclamações



P8. Documentos e Formulários

FACILIDADE DE PREENCHIMENTO

Observações

A grande maioria citou ser “bom” (59,6%), enquanto apenas 3,1% avaliaram negativamente a facilidade de preenchimento e envio dos documentos. Vale ressaltar o fato do índice “muito bom” ser menos da metade do “bom”, mostrando que ajustes precisam ser realizados.

Respondentes válidos: 297

Estimativa: 87,2%

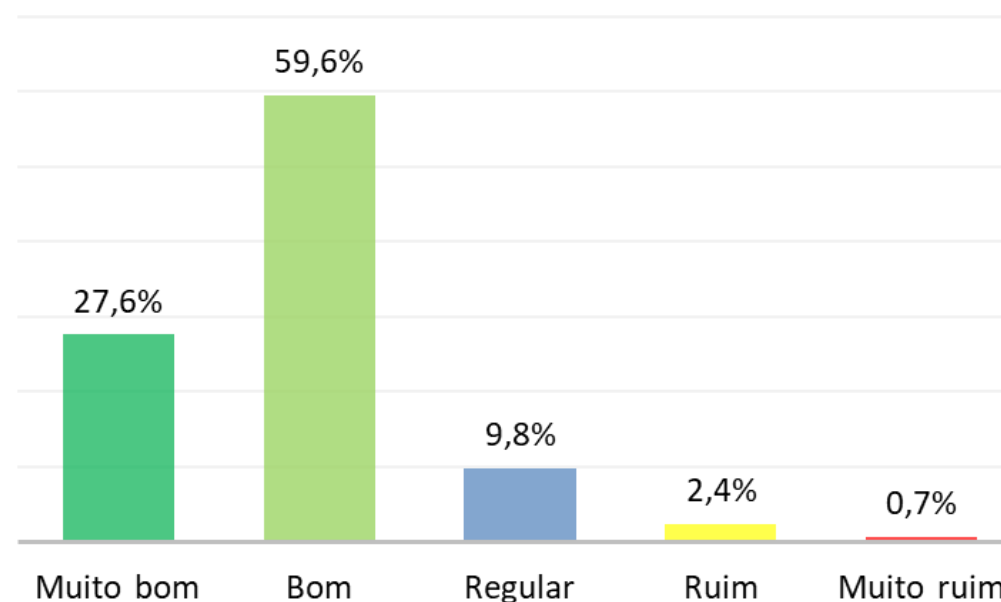
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,61%

Intervalo de confiança: 83,41% - 91%

Nível de confiança: 95%

Avaliação dos documentos (facilidade de preenchimento)



AVALIAÇÃO GERAL

P9. Qualificação do Plano

CONCEITO GERAL

Observações

Como reflexo dos bons resultados das perguntas anteriores, a avaliação da operadora foi muito boa. Cerca de **85,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente. Outro ponto é que apenas **1,6%** se mostraram insatisfeitos, o que pode ser considerado tão importante quanto o índice de satisfeitos.

Respondentes válidos: 372

Estimativa: 85,2%

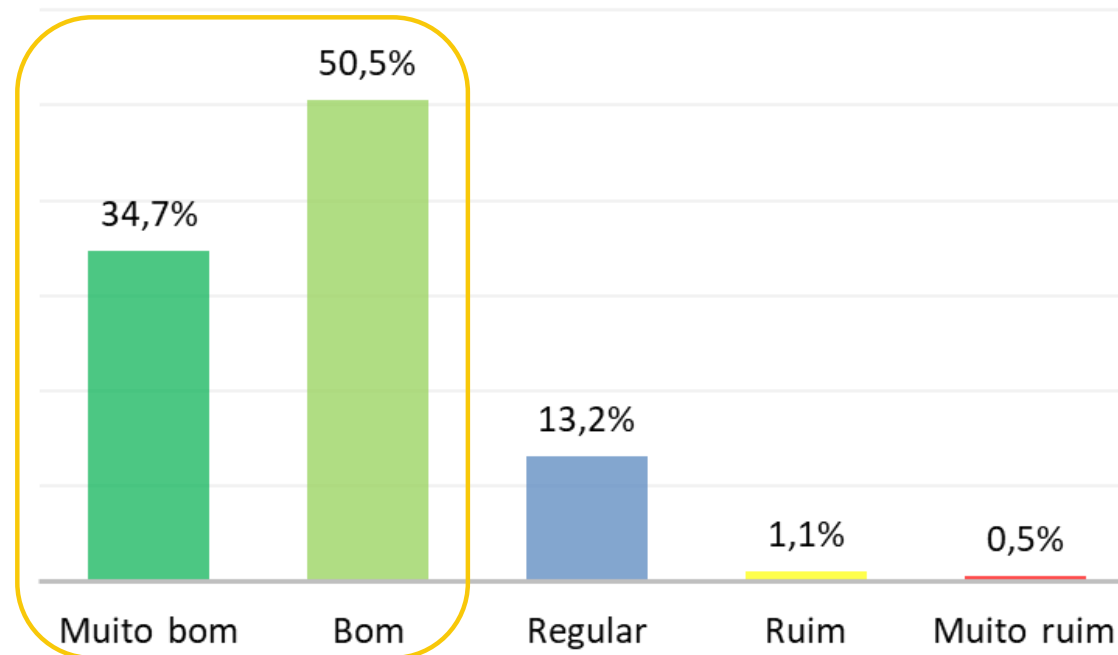
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,99%

Intervalo de confiança: 81,61% - 88,83%

Nível de confiança: 95%

Avaliação geral do plano



P10. Recomendação Plano

AMIGOS E FAMILIARES

Observações

O bom índice de recomendação é reflexo da boa avaliação e imagem da operadora. Entre os entrevistados, cerca de **94,9%** recomendaria o plano para conhecidos sendo que **72,6%** o faria sem nenhuma ressalva.

Como refinamento dos *gaps* no serviço, cabe uma investigação de quais seriam as ressalvas dos **27,4%** que têm esta opinião.

Respondentes válidos: 372

Estimativa: 72,6%

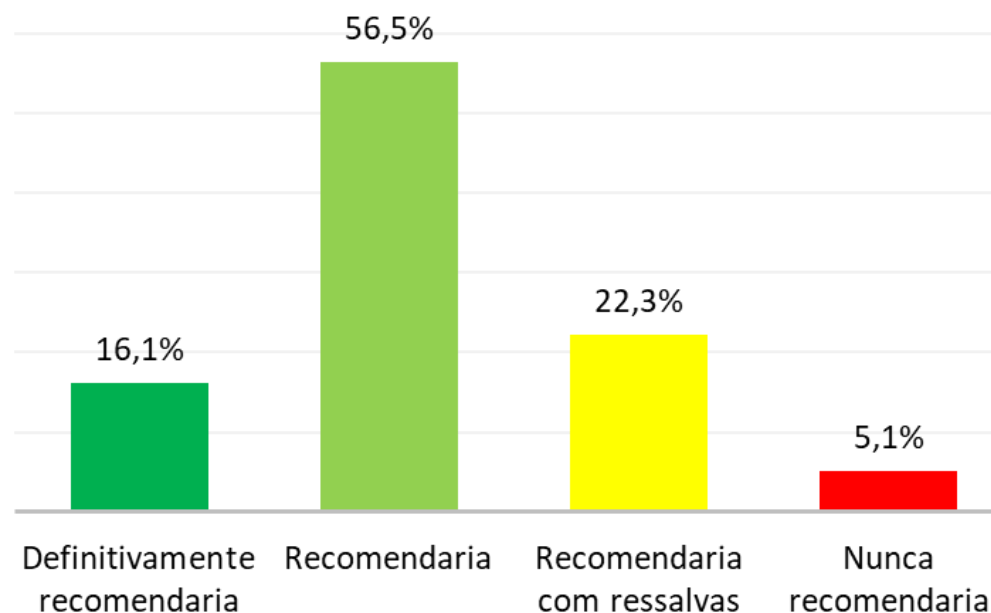
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,99%

Intervalo de confiança: 68,05% - 77,11%

Nível de confiança: 95%

Nível de recomendação do plano (amigos e familiares)



DIFERENCIAIS

P11. Estrutura Assistencial

TELEFÔNICO 24 HORAS

Observações

A ideia de ter uma assistência por telefone 24 horas por dia soa interessante e faria diferença relevante na satisfação de **65,1%** dos entrevistados.

Ao ser implementado, este serviço teria que ser submetido a análise de satisfação e efetividade para comprovar este índice.

Respondentes válidos: 347

Estimativa: 65,1%

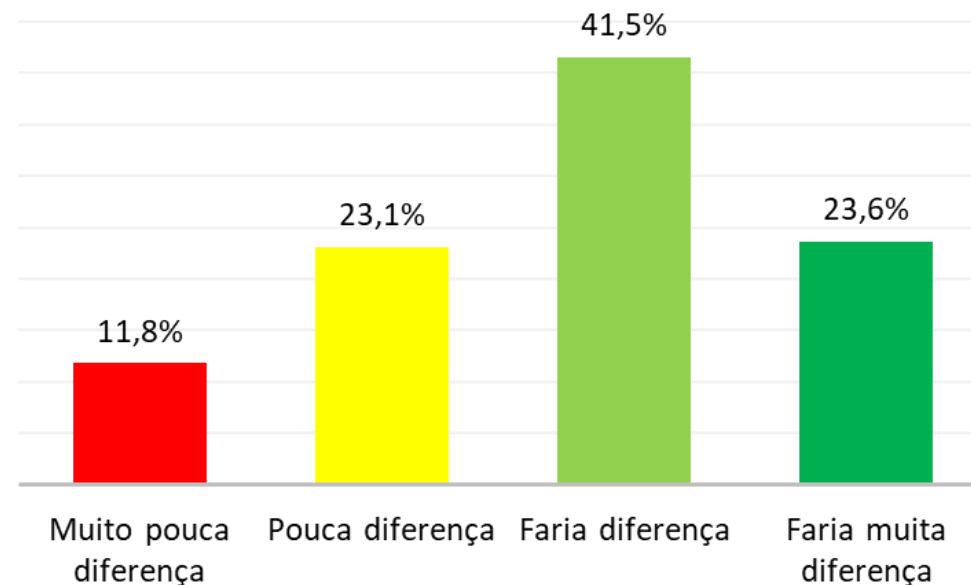
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 5,18%

Intervalo de confiança: 60,12% - 70,14%

Nível de confiança: 95%

Diferencia satisfação



P12. Aspectos planos de saúde

PRINCIPAL DIFERENCIAL

Observações

Quando questionados sobre o principal aspecto em um plano de saúde, a rede credenciada representa mais da metade das respostas (**55,6%**). Por este resultado, a qualidade e tamanho da rede são os principais pontos que um plano de saúde deve considerar para satisfazer seus beneficiários.

Respondentes válidos: 372

Estimativa: 55,6%

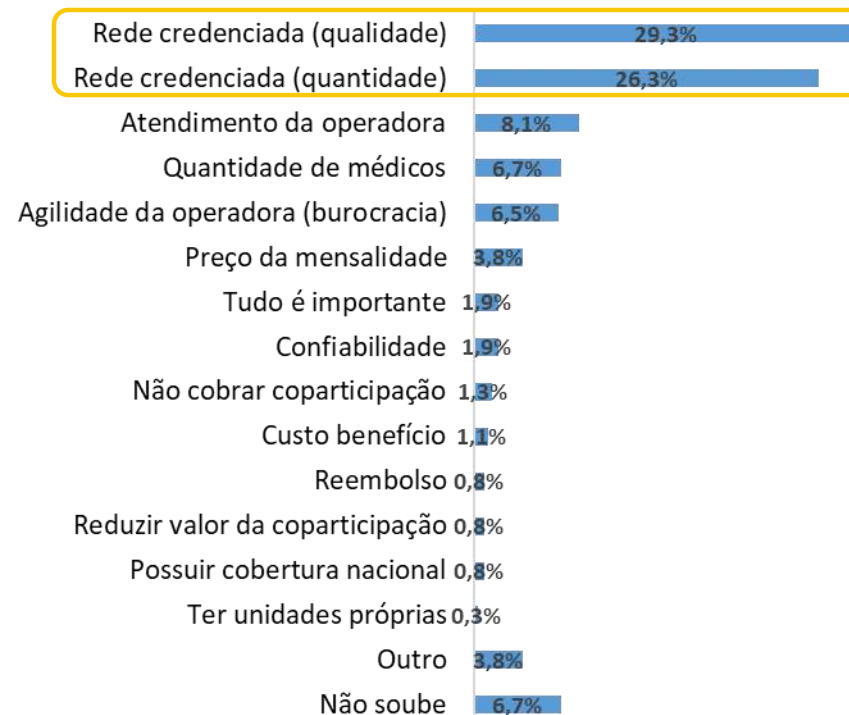
Erro padrão: 5,0%

Erro amostral: 4,99%

Intervalo de confiança: 50,60% - 60,69%

Nível de confiança: 95%

Diferencial *top of mind*



CONCLUSÕES

Conclusões

- › A maioria dos tópicos tiveram avaliação positiva, com baixos índices negativos;
- › A única questão que demanda maior atenção é a de recebimento de comunicação para realização de exames preventivos, que teve maioria negativa;
- › Comparado a aplicação de 2018, os índices de satisfação máxima tiveram valores mais equiparados e até maiores em algumas questões aos de satisfação, o que é positivo para a FioSaúde;

Conclusões

- › Apesar da maioria dos entrevistados que realizaram algum tipo de reclamação terem indicado que suas demandas foram resolvidas, a questão apresentou percentual positivo abaixo da média das demais perguntas. Por ser um ponto delicado da relação do beneficiário com a FioSaúde, é importante que se demande atenção nesta etapa para melhorar a resolutividade;
- › Apenas 16,4% dos beneficiários entrevistados haviam feito alguma reclamação nos últimos 12 meses. Este índice é muito bom e demonstra que os serviços são bem prestados.



Praça XV de Novembro, 20 - 5º andar - conj. 502. Centro . Rio de Janeiro . 20010-010
(21) 3995-2315 . contato@grupotalks.com.br