



**Pesquisa de Satisfação do  
Beneficiário 2017**

  
**SulAmérica**

# Dados Técnicos

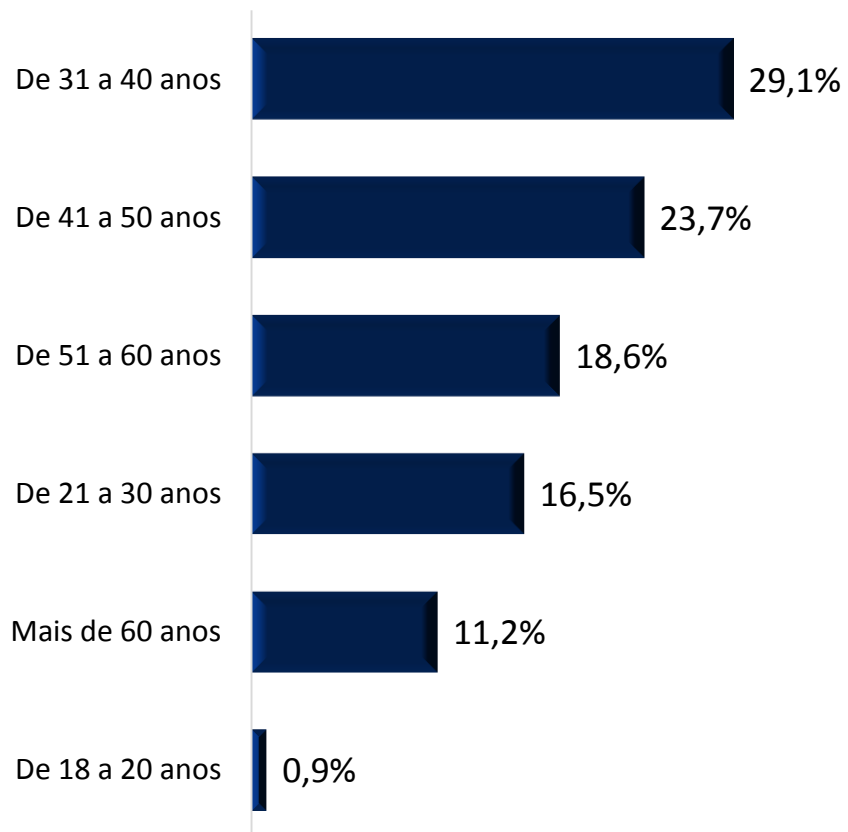
<b>650</b> Entrevistados	Nível de Confiança	Margem de Erro
	<b>95%</b>	<b>3,84</b>

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 da SulAmérica Cia de Seguros Saúde, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses – Base sinistrada
- ❖ **Universo:** 960.987
- ❖ **Aplicação do Campo:** 04/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 30%. Contatamos 2.194 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 650
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 54 (2%)
  - 3 - Não foi possível contatar o beneficiário: 1.358 (62%)
  - 4 – Outros: 132 (6%) pesquisados estavam fora do perfil para responder a pesquisa, ou houve queda da ligação
- ❖ **Abordagem:** Telefônica
- ❖ **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.

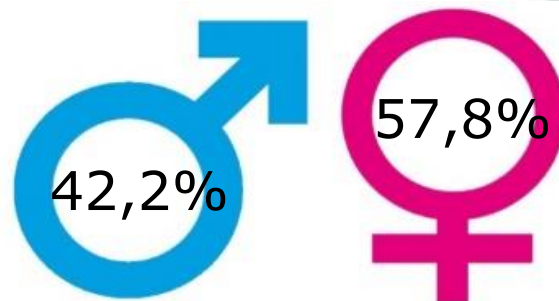
# Dados Técnicos

## Faixa Etária



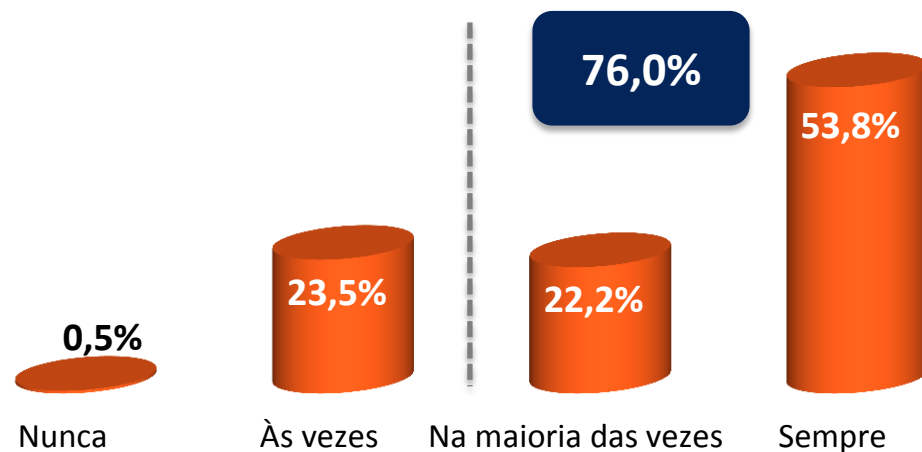
NOTA: Não será contemplada nas análises descritivas os entrevistados de 18 a 20 anos, há apenas 6 casos, não sendo parâmetro estatístico

## Gênero



# Cuidados de Saúde

1 - 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?

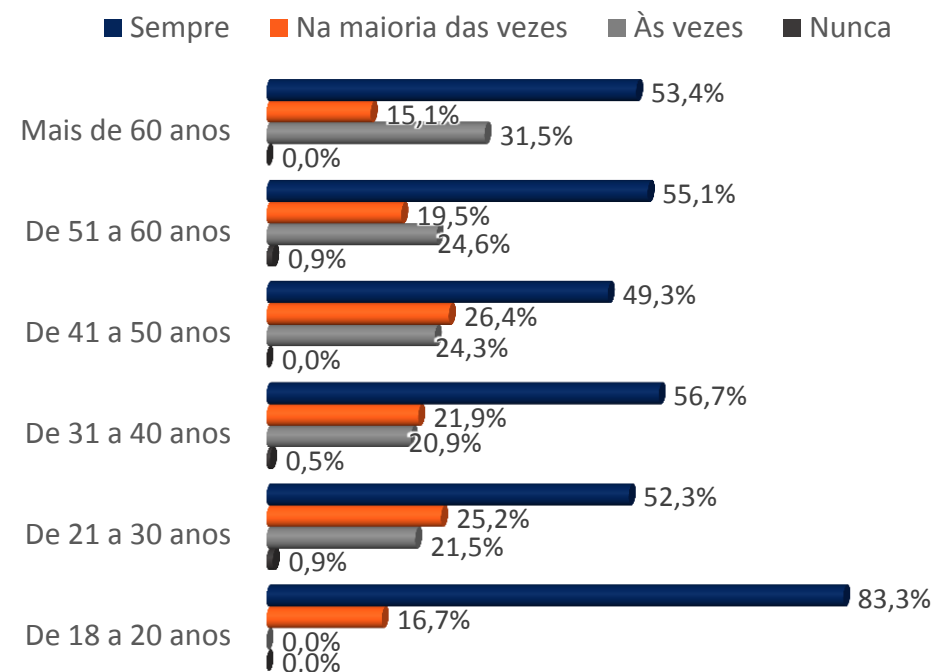


Base: 639 Margem de erro: 3,88

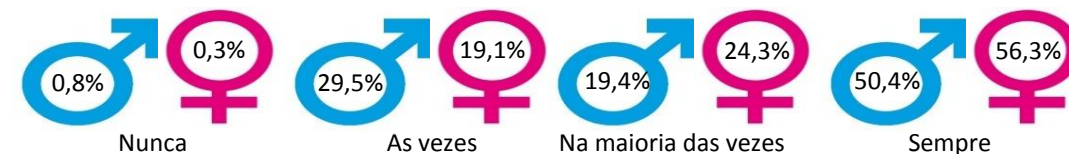
Não aplicável / Não sei: 11 (não considerados para cálculo dos resultados)

A maior parte dos beneficiários relata não ter dificuldades para conseguir acesso a cuidados de saúde, pois 76% dos entrevistados mencionaram as opções que justificam esta afirmação.

## Faixa Etária

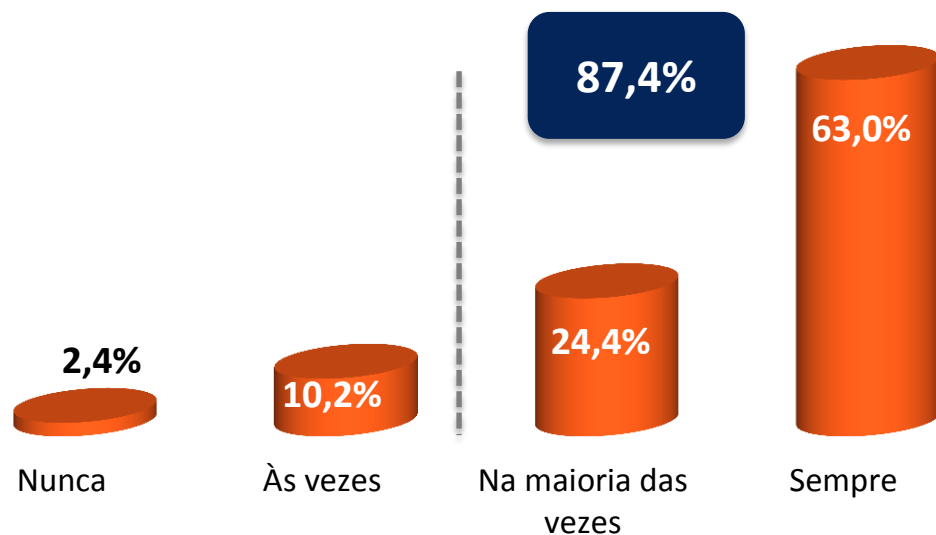


## Gênero



# Atenção Imediata

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

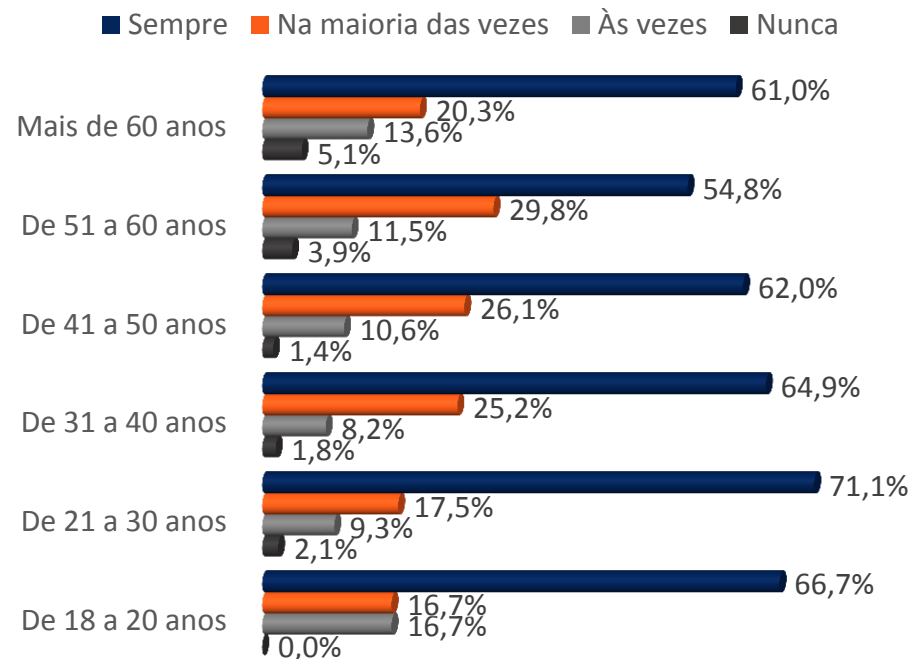


Base: 579 Margem de erro: 4,07

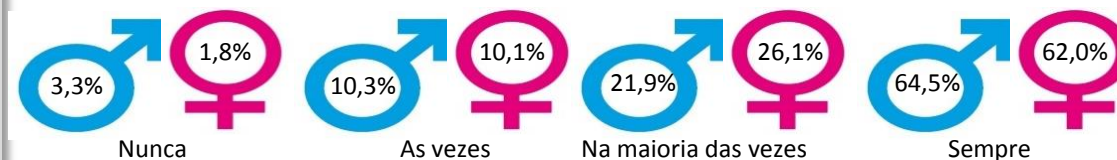
Não aplicável / Não sei: 71 (não considerados para cálculo dos resultados)

A frequência de acesso para Atenção imediata é outro aspecto com resultado positivo. Observa-se uma grande concentração dos usuários nos gradientes positivos da escala de frequência.

## Faixa Etária

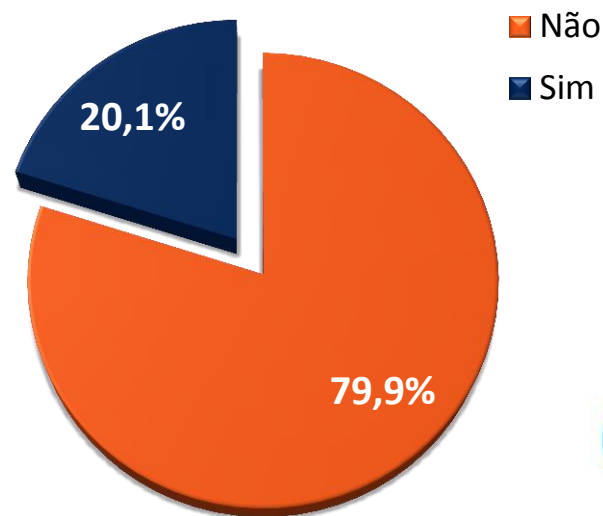


## Gênero

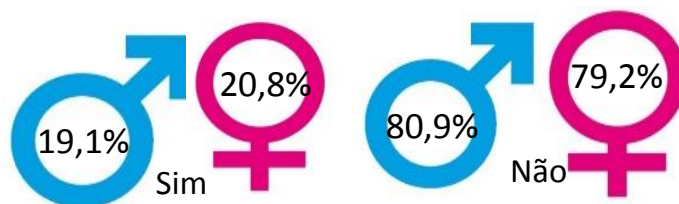


# Comunicação

3 - 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?



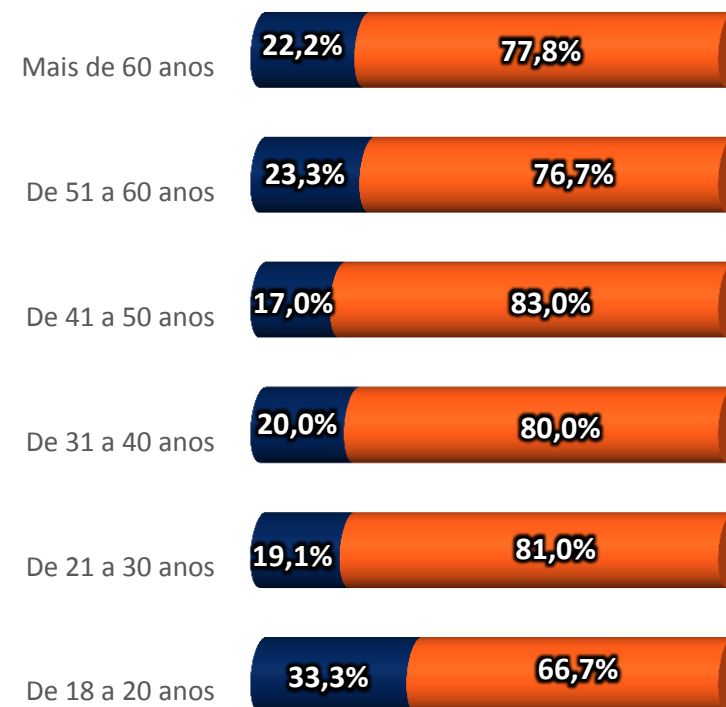
## Gênero



Base: 637 Margem de erro: 3,88  
Não aplicável / Não sei: 13 (não considerado para cálculo dos resultados)

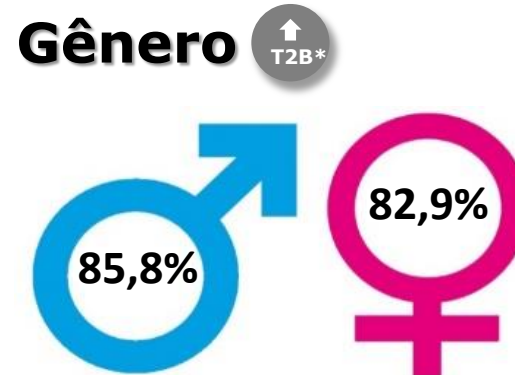
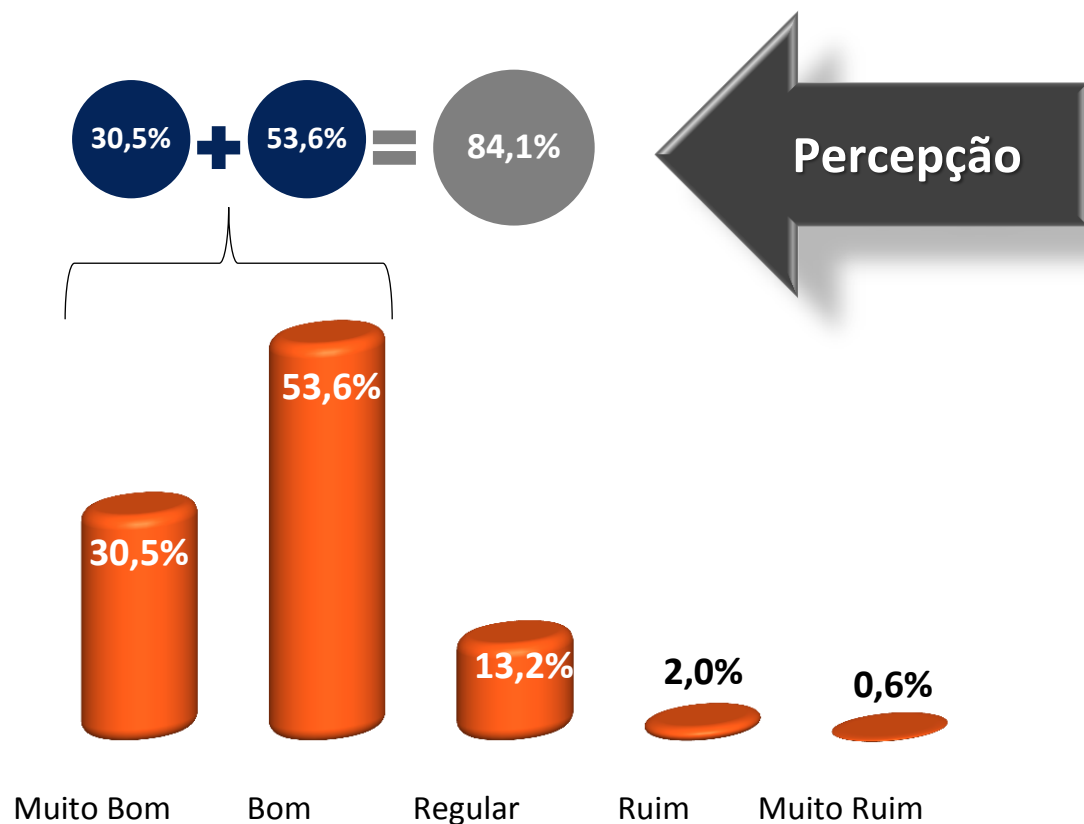
20,1% dos beneficiários alegam ter recebido algum tipo de comunicação da operadora, referente à saúde preventiva.

## Faixa Etária



# Atenção à Saúde Recebida

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



## Faixa Etária <sup>T2B\*</sup>

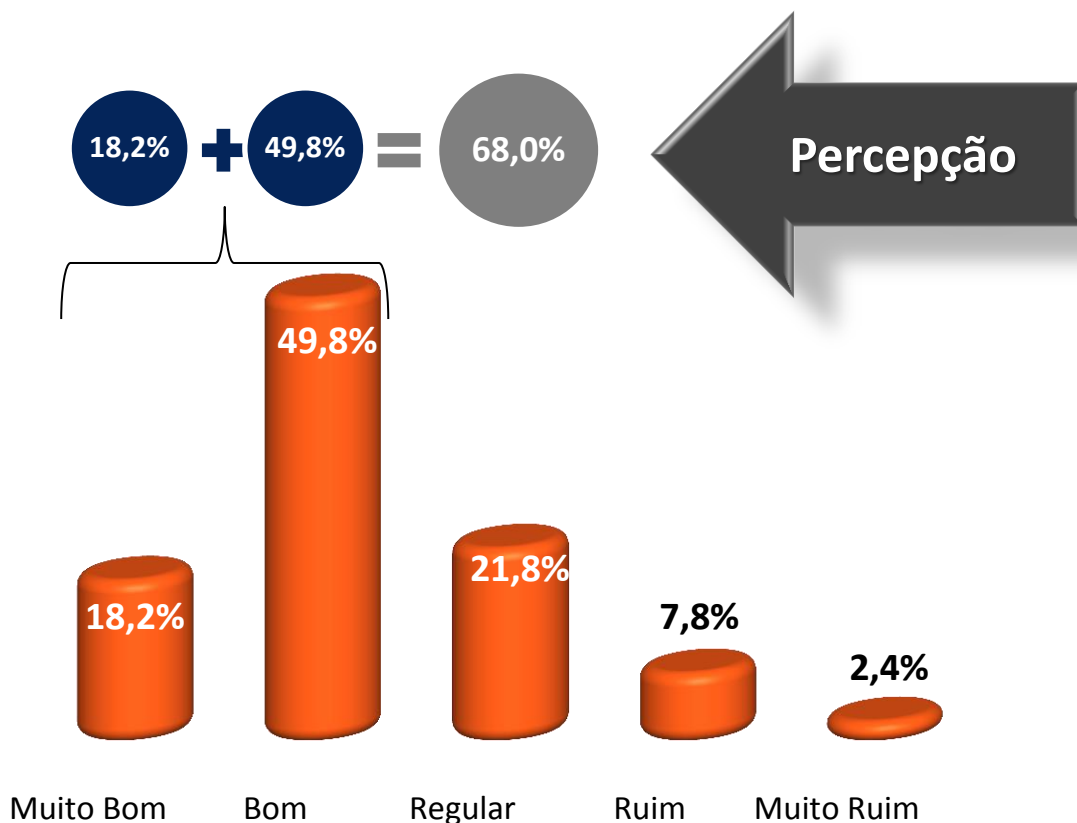
De 18 a 20 anos	100,0%
De 21 a 30 anos	83,8%
De 31 a 40 anos	84,1%
De 41 a 50 anos	84,0%
De 51 a 60 anos	85,2%
Mais de 60 anos	81,7%

A avaliação de saúde recebida é bem mensurada por 84,1% dos beneficiários pesquisados.

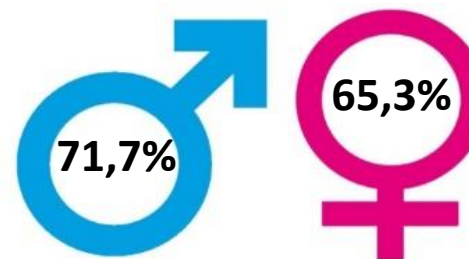
Base: 636 Margem de erro: 3,88 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 14 (não considerados para cálculo dos resultados)

# Acesso aos Prestadores

5 - Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



## Gênero <sup>T2B\*</sup>



## Faixa Etária <sup>T2B\*</sup>

De 18 a 20 anos	100,0%
De 21 a 30 anos	74,5%
De 31 a 40 anos	68,3%
De 41 a 50 anos	64,2%
De 51 a 60 anos	64,4%
Mais de 60 anos	69,1%

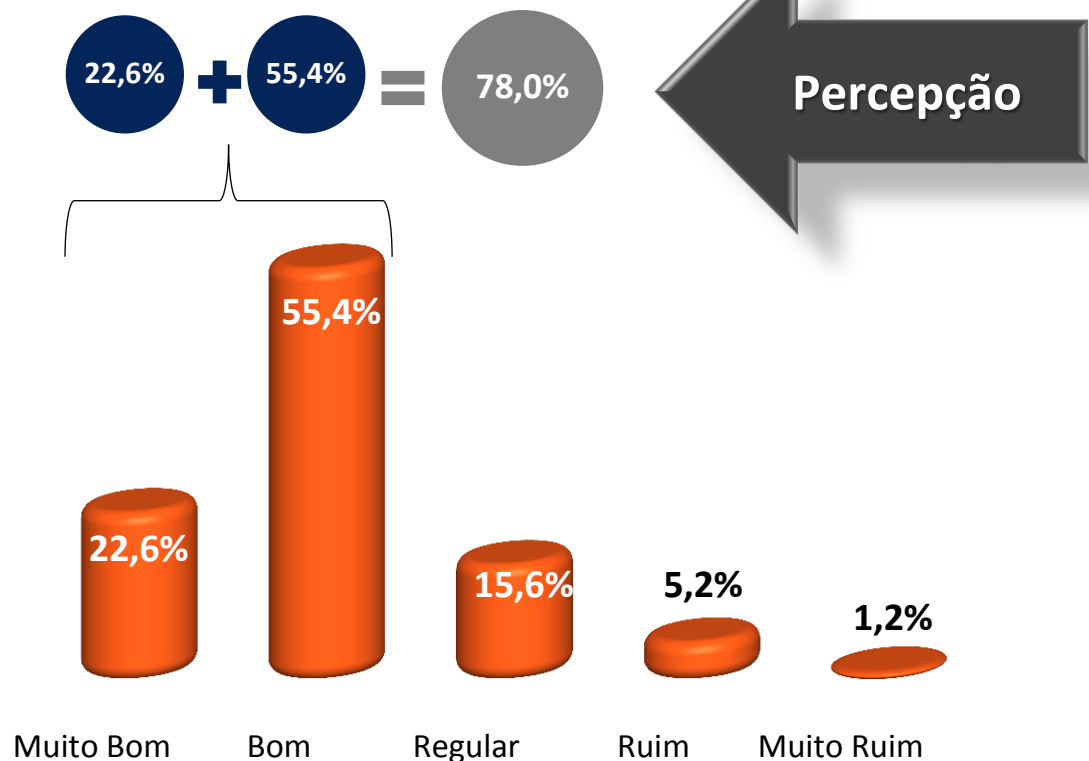
Quanto à facilidade de compreensão e acesso à lista de credenciados, 68% dos respondentes alegam satisfação com este atributo.

Base: 625 Margem de erro: 3,92 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 25 (não considerados para cálculo dos resultados)

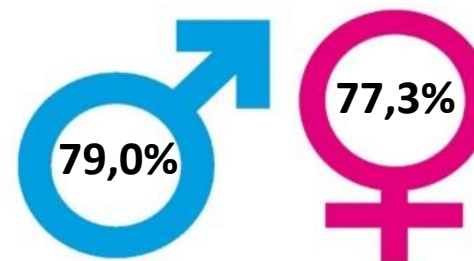


# Atendimento Multicanal

6 - 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?



## Gênero ↑ T2B\*



## Faixa Etária ↑ T2B\*

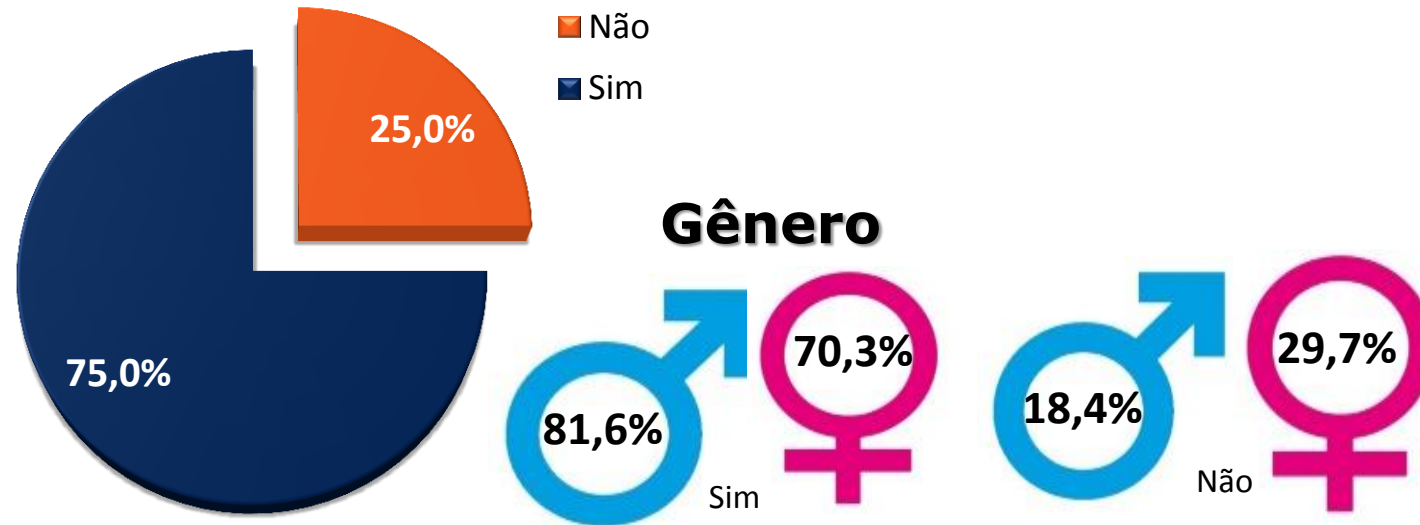
De 18 a 20 anos	80,0%
De 21 a 30 anos	86,1%
De 31 a 40 anos	78,5%
De 41 a 50 anos	76,7%
De 51 a 60 anos	75,9%
Mais de 60 anos	71,9%

Quando questionados sobre o atendimento multicanal, a maioria dos beneficiários avalia como positiva (78%).

Base: 563 Margem de erro: 4,13 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 87 (não considerados para cálculo dos resultados)

# Resolutividade

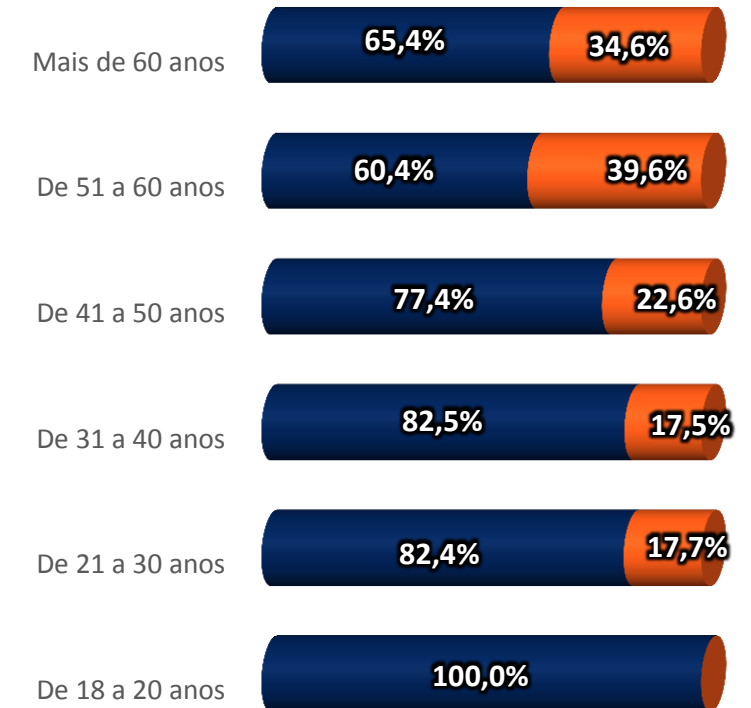
7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?



Base: 236 Margem de erro: 6,38  
 Não aplicável / Não sei: 414 (não considerado para cálculo dos resultados)

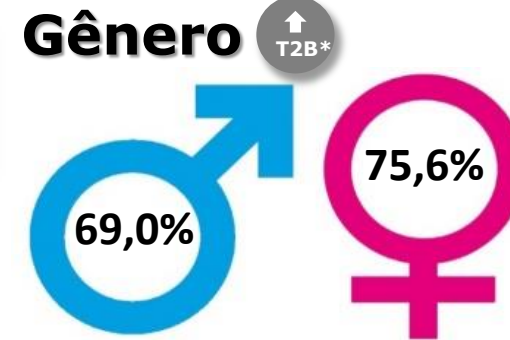
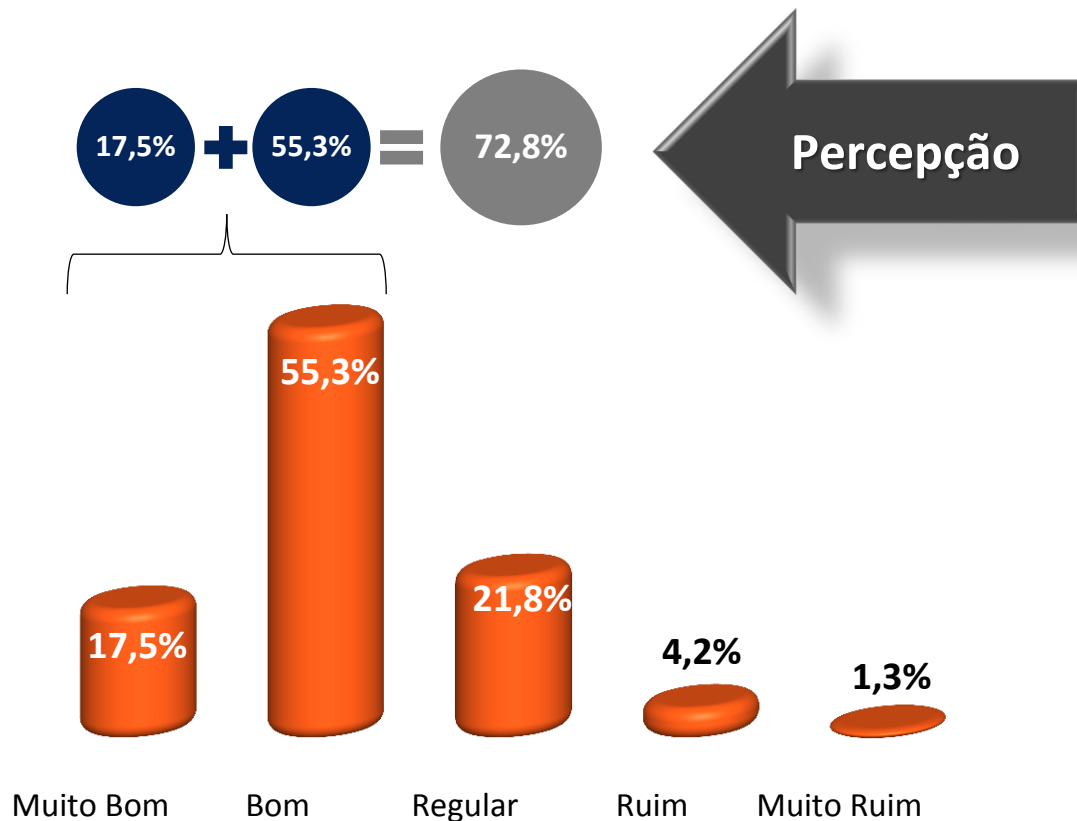
64% dos entrevistados relatam que não houve necessidade de fazer uma reclamação para operadora e foram considerados como "não aplicável" nesta questão, um número bastante positivo para o plano. Dos que tiveram uma reclamação aberta, 75% relataram que tiveram as demandas resolvidas pela operadora.

## Faixa Etária



# Documentos / Formulários

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



## Faixa Etária <sup>T2B\*</sup>

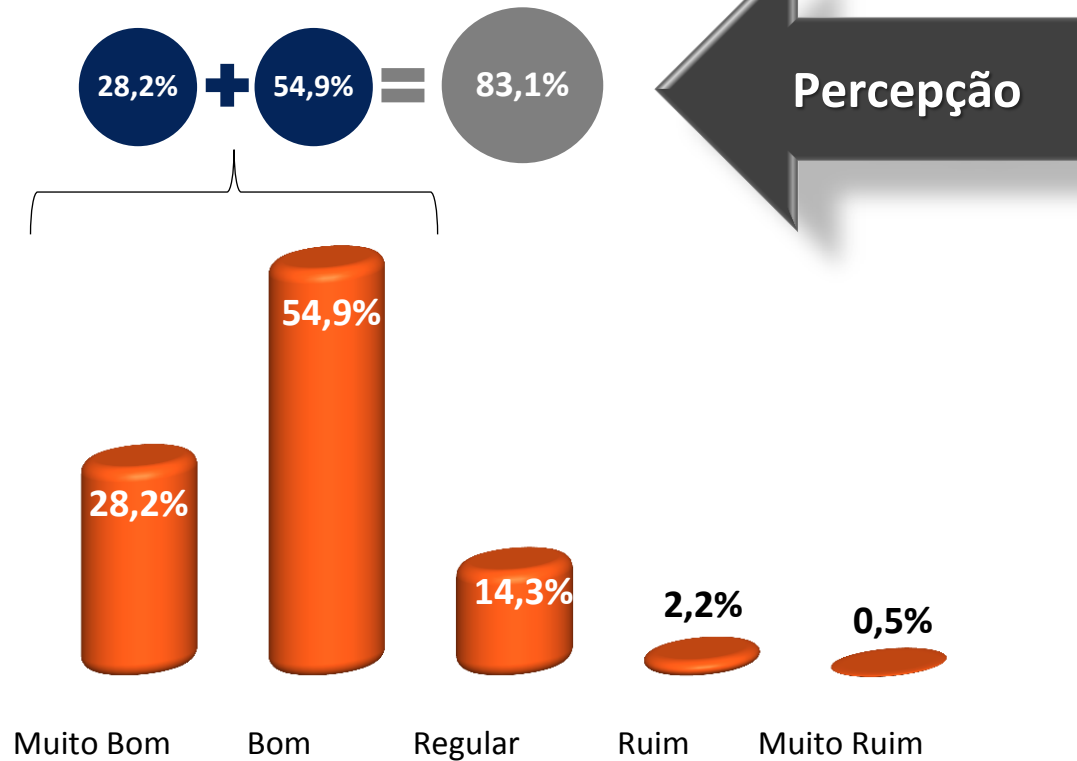
De 18 a 20 anos	83,3%
De 21 a 30 anos	75,6%
De 31 a 40 anos	74,1%
De 41 a 50 anos	68,5%
De 51 a 60 anos	71,8%
Mais de 60 anos	74,6%

A maior parte dos beneficiários avalia como "bom" ou "muito bom" (72,8%) a facilidade de preenchimento e envio de documentos ou formulários.

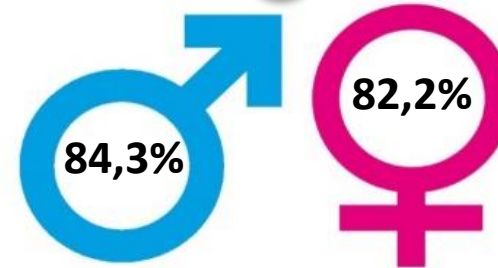
Base: 550 Margem de erro: 4,18 \*T2B = Top two box  
 Não aplicável / Não sei: 100 (não considerados para cálculo dos resultados)

# Qualificação

9 - Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



## Gênero <sup>↑ T2B\*</sup>



## Faixa Etária <sup>↑ T2B\*</sup>

De 18 a 20 anos	100,0%
De 21 a 30 anos	84,1%
De 31 a 40 anos	86,2%
De 41 a 50 anos	81,8%
De 51 a 60 anos	78,5%
Mais de 60 anos	82,2%

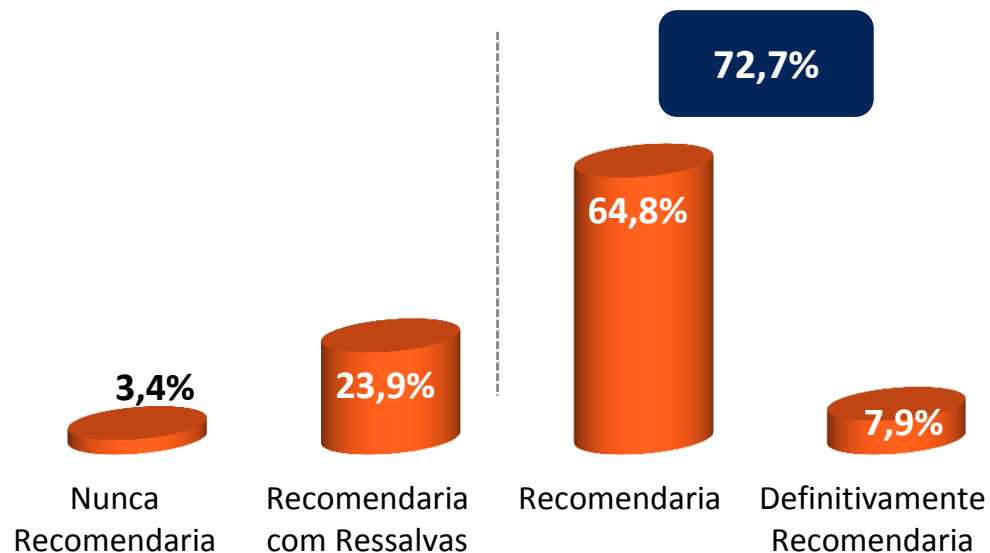
O plano é qualificado satisfatoriamente por mais de 83% dos beneficiários entrevistados, o que demonstra que há grande satisfação com os serviços oferecidos pela SulAmérica.

Base: 650 Margem de erro: 3,84

\*T2B = Top two box

# Recomendação

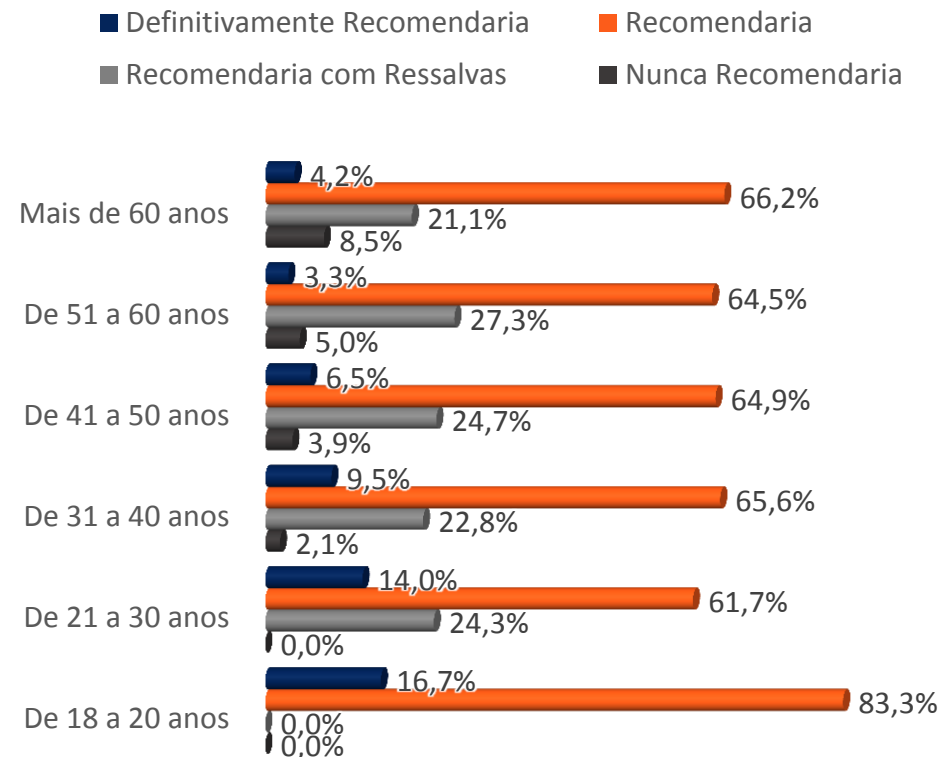
10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



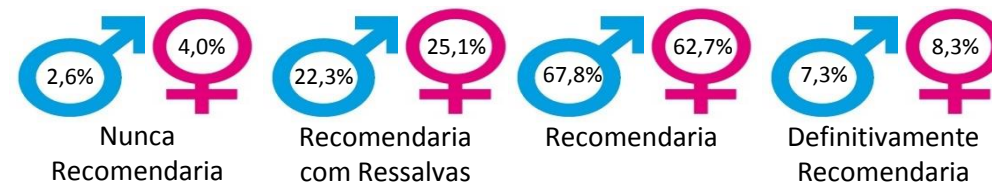
Base: 648 Margem de erro: 3,85  
 Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

A maioria dos usuários recomendaria o plano sem ressalvas, o que é bastante positivo para a operadora. Se considerarmos os que fariam com ressalvas, o percentual é de 96,6%, gerando um ótimo indicador do plano.

## Faixa Etária



## Gênero



# Conclusões

- ❖ No geral, o plano oferecido pela SulAmérica é avaliado satisfatoriamente pela maior parte dos beneficiários entrevistados, uma vez que em todas as perguntas, há concentração nas respostas positivas.
- ❖ Analisando as questões de satisfação, especificamente as que possuem uma escala com 5 gradientes, a maioria dos usuários também ficou dentro do nível de satisfação, o que é positivo para o plano.
- ❖ O atributo melhor avaliado é a atenção à saúde recebida dentro da rede credenciada, mais de 84% dos entrevistados mencionam satisfação neste atributo, o que é um ótimo aspecto do plano.
- ❖ Outro fator que corrobora, de modo geral, com a satisfação dos beneficiários, é o nível de qualificação do plano, onde mais de 83% qualificam o plano positivamente.
- ❖ No nível de recomendação, aproximadamente 73% dos entrevistados estariam dispostos a recomendar o plano para amigos ou familiares sem ressalvas, somando aqueles que o fariam mesmo com ressalvas, esse percentual sobe para 96,6% dos entrevistados, um bom indicador.