

Pesquisa de Satisfação: ASFEB

| Abril/2018



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

Agenda:

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



Objetivo e Metodologia



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

 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 12 e 18 de Abril/18.

Pesquisa de Satisfação: ASFEB

+ Metodologia

Plano amostral

Universo: Beneficiários com mais de 18 anos. Considerado como referência mailing de 5181 informados pela ASFEB

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

Forma de aplicação: A relação de beneficiários informada pela ASFEB foi ordenada de forma aleatória, e dividida igualmente entre 7 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 12 e 18 de Abril/18



Perfil Amostral

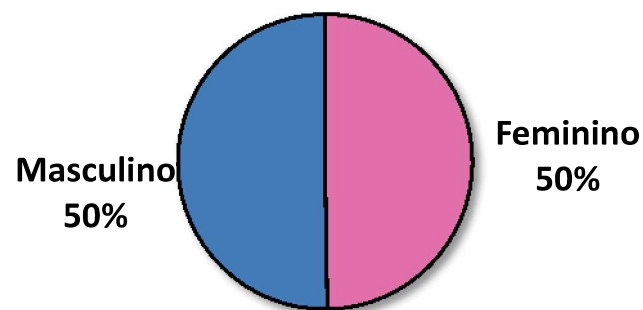


Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**



Sexo

 Perfil Amostral

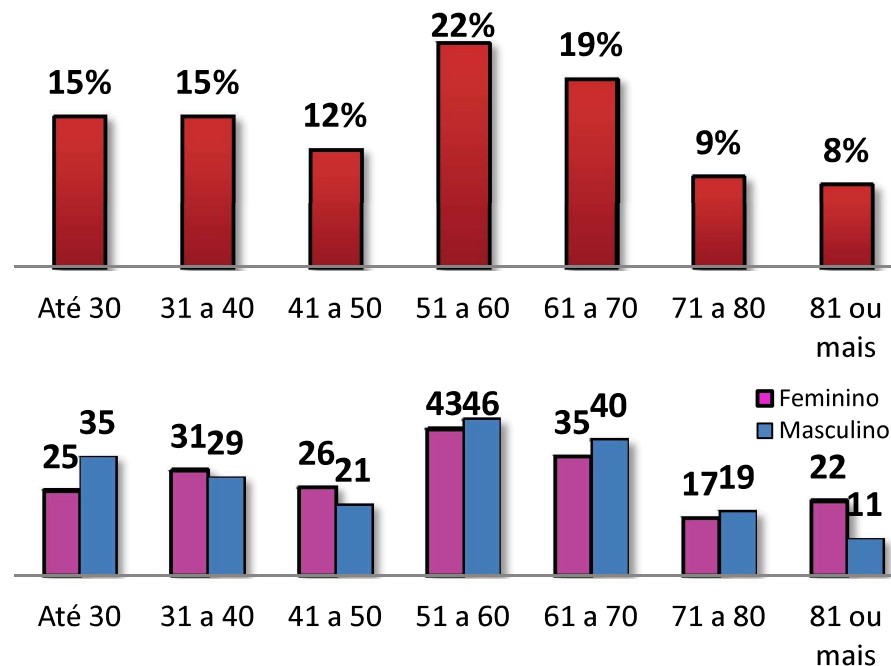


- O público feminino e masculino se encontra perfeitamente equilibrado entre os associados entrevistados.

Pesquisa de Satisfação: ASFEB

Idade

Faixas de 10 em 10 anos



+ Perfil Amostral

- A idade do público encontra-se concentrada no público acima de 50 anos.

58% dos associados entrevistados tem mais de 50 anos de idade.

Na faixa etária de idosos acima de 81 anos há uma concentração do público feminino.

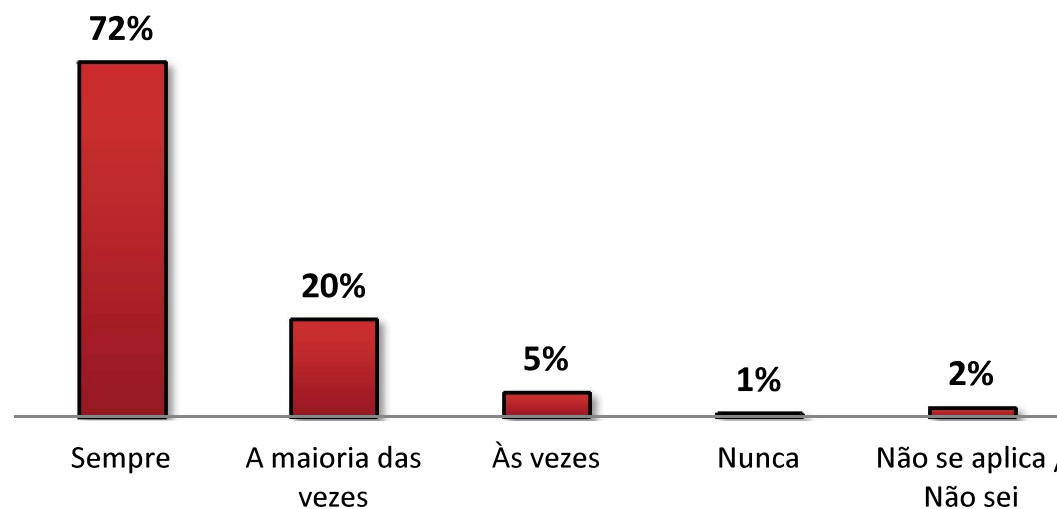


Resultados

Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ 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?

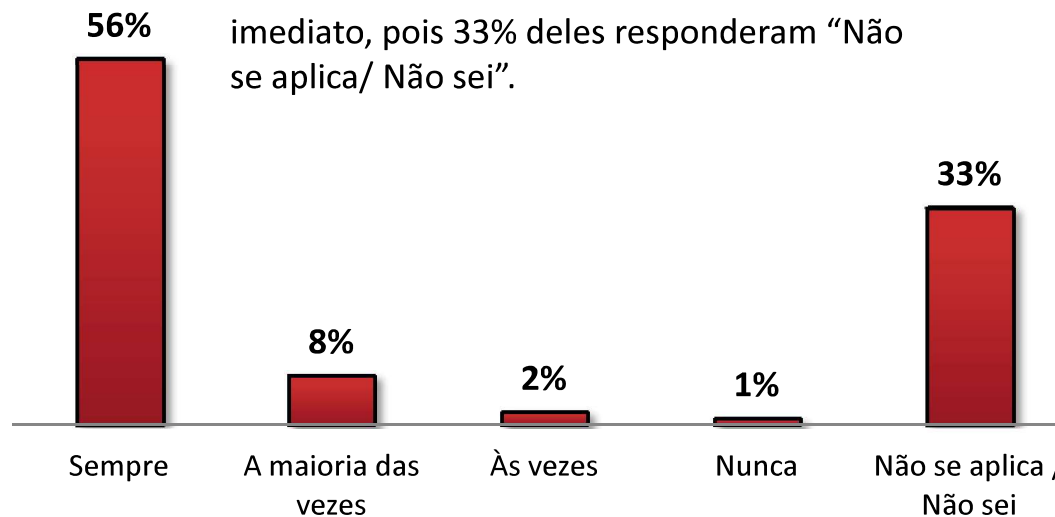


Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

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

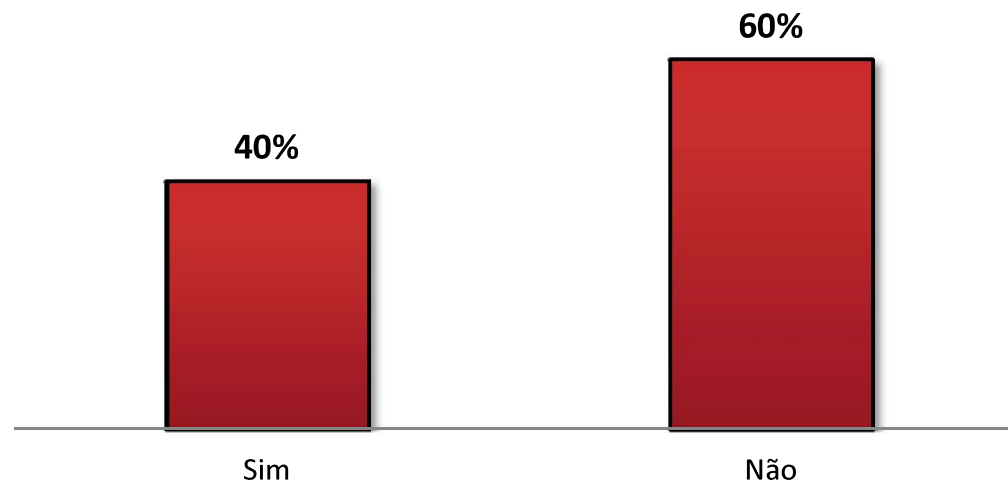
- Pode-se entender que uma parte dos associados não necessitou de atendimento imediato, pois 33% deles responderam “Não se aplica/ Não sei”.



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

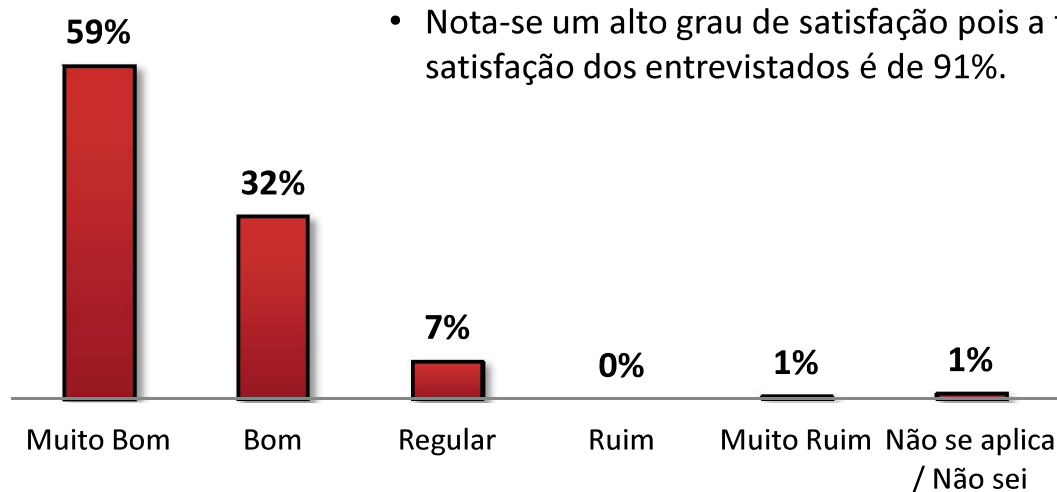
- || Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista,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



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

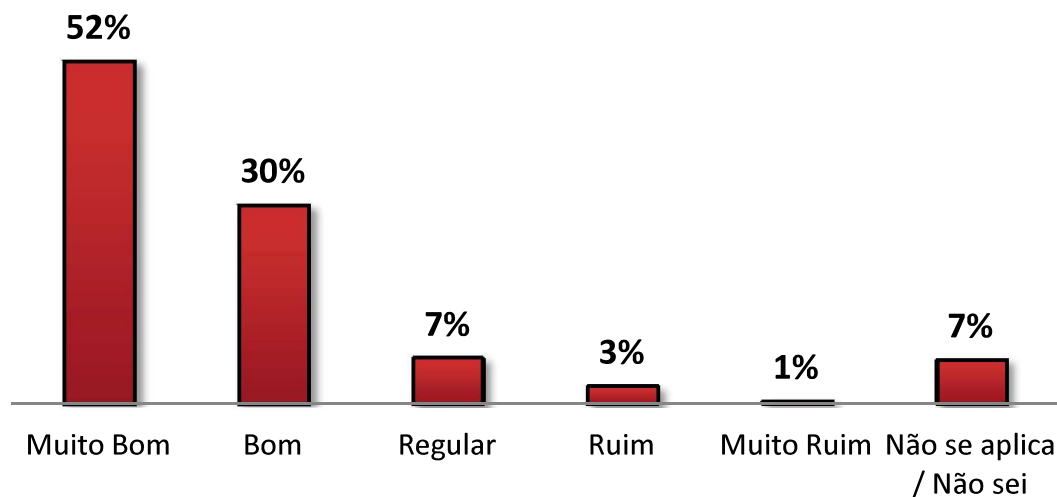
|| Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Pesquisa de Satisfação: ASFEB

+ Resultados

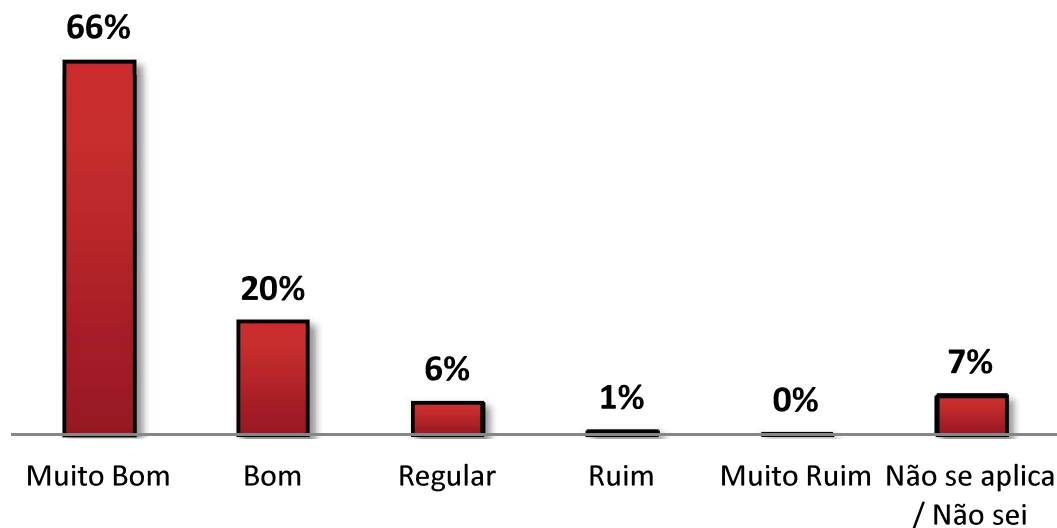
- || Seu plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso (site da operadora, aplicativo de celular, livro impresso, etc.).



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

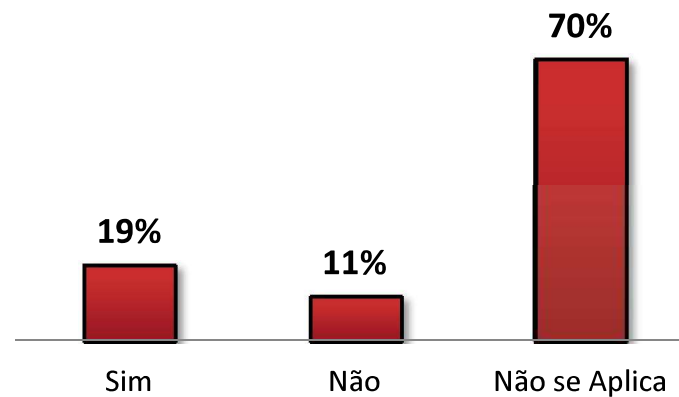
|| Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Pesquisa de Satisfação: ASFEB

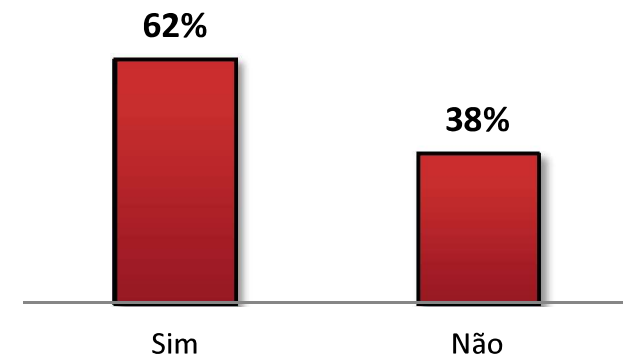
+ Resultados

|| 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 38% **não** teve sua demanda resolvida.

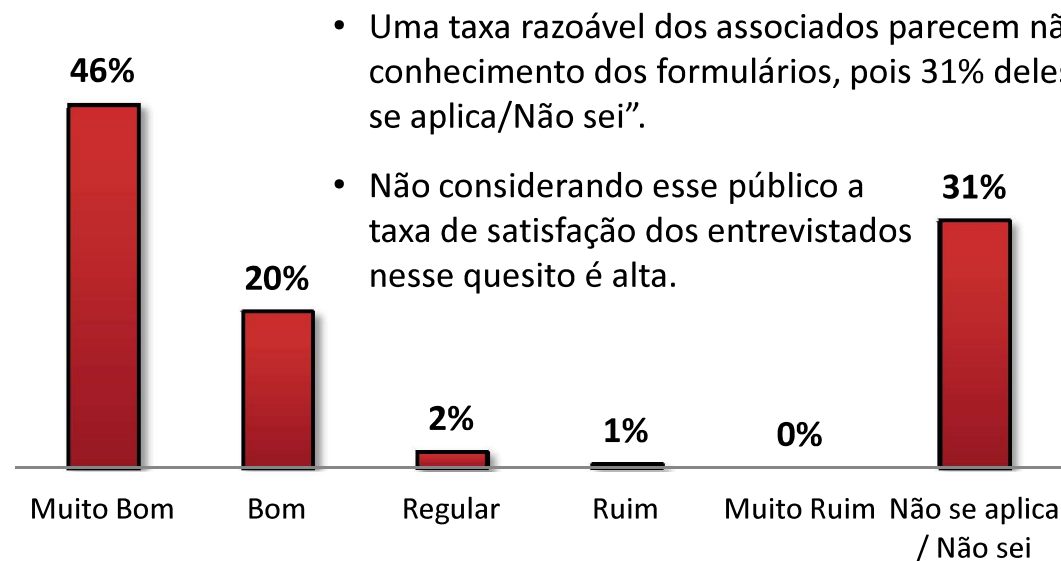
- Uma grande parte dos associados parece não ter feito reclamações recentes, pois 70% dos entrevistados responderam "Não se Aplica".



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

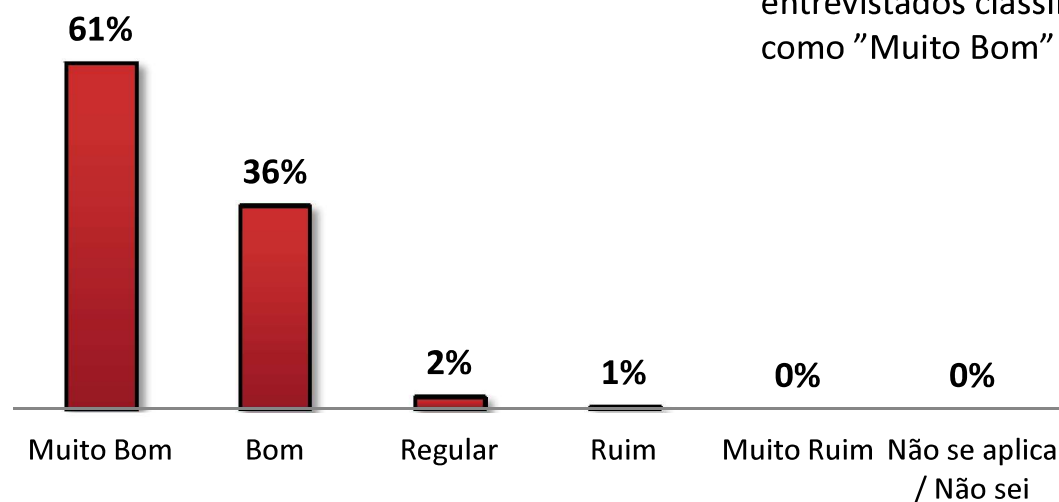
|| Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

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



- Há uma ótima aprovação do plano pelos associados, onde **97%** dos entrevistados classificaram o plano como "Muito Bom" ou "Bom".

Pesquisa de Satisfação: **ASFEB**

+ Resultados

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

