PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM BENEFICIÁRIOS

ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

121

MKTSTATION

METODOLOGIA:
Pesquisa de Satisfação com Beneficiários

121

Objetivo: mensuração da satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela operadora Abertta Saúde.

Responsável técnico: Estatística Margarida Maria de Mendonça, CONRE6-MG nº 6731.

Coleta de dados: realizada pela 121MKTstation, durante os dias 19 a 21 de junho de 2018, no intervalo de 10h às 17h.

Amostra: a população projetada para a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Abertta Saúde foi de beneficiários do plano de saúde da operadora, nos últimos 12 meses.
Foram realizadas no total 710 entrevistas.

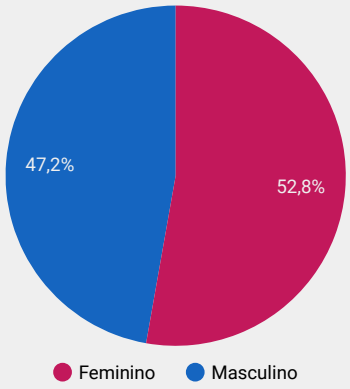
Estratificação: a construção da amostra baseou-se em beneficiários das cidades da área de abrangência da operadora, por quantidade de atendimento, sexo e faixa etária (excluindo beneficiários abaixo de 18 anos, como regra da ANS).

Margem de erro: **3,7%**

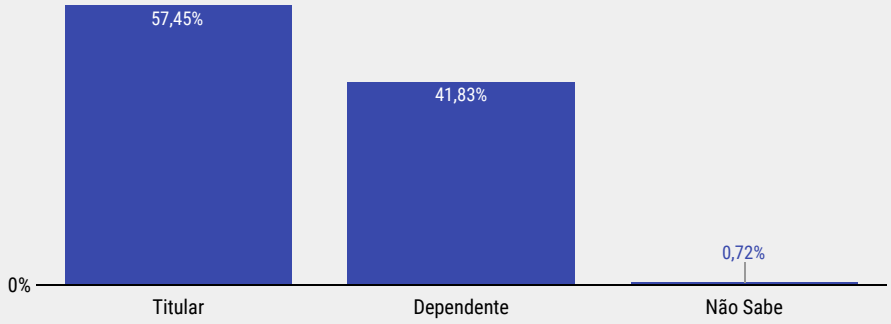
Intervalo de confiança: **95,5%**

Informações complementares: Erros não amostrais ficaram dentro dos parâmetros da margem de erro de 3,7%, não havendo necessidade de tratamento dos erros não amostrais. As cotas foram completadas conforme o especificado. A taxa de respondentes esperada de respondentes era de 50%, a taxa final (opt-in) foi de 88%.

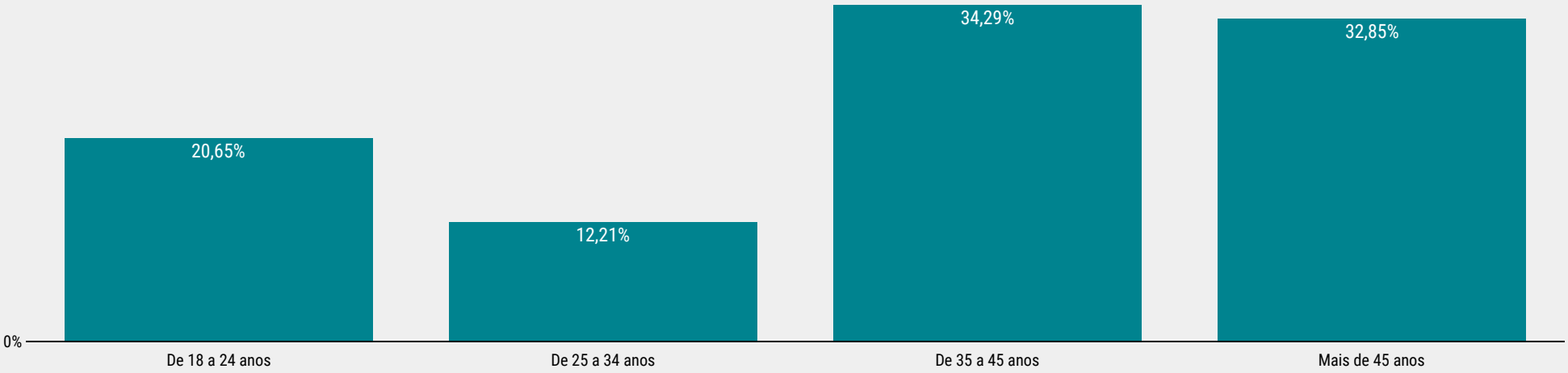
SEXO



TITULARIDADE



FAIXA ETÁRIA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL - ABERTTA SAÚDE

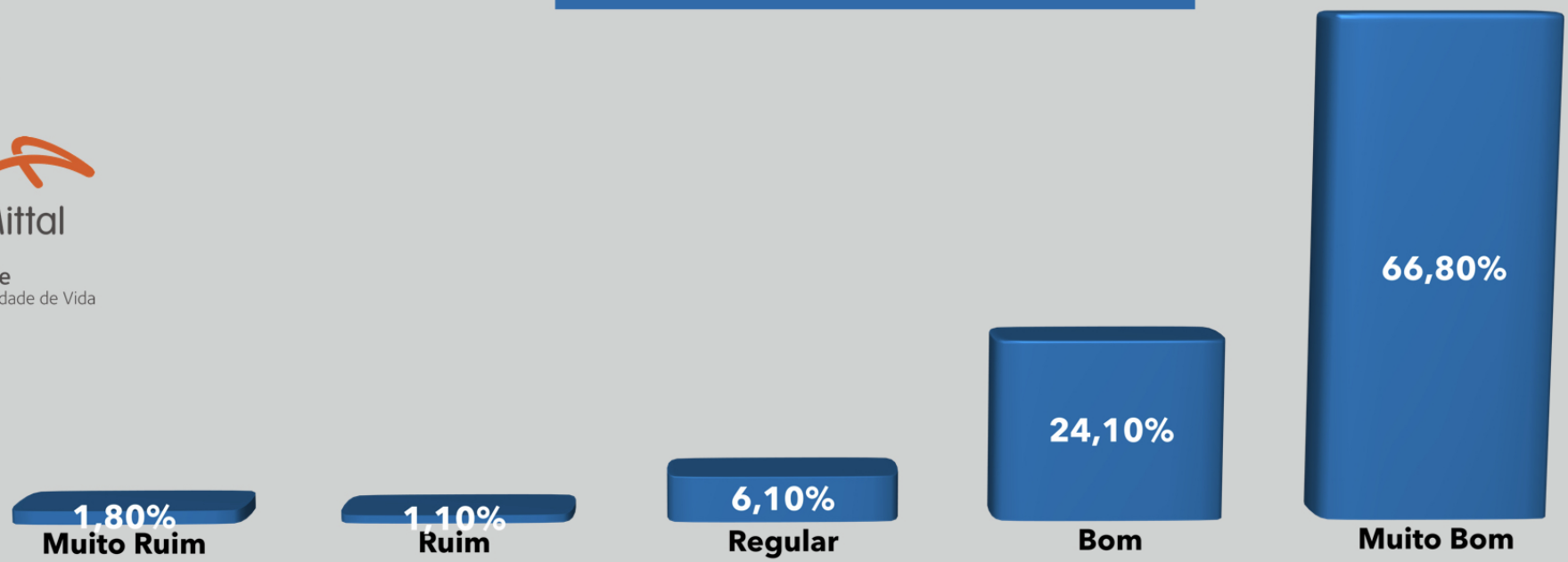
QUAL A SUA SATISFAÇÃO GERAL EM RELAÇÃO À ABERTTA SAÚDE?

SATISFAÇÃO **91%** SATISFAÇÃO GERAL USUÁRIOS (MB+B)

121

ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

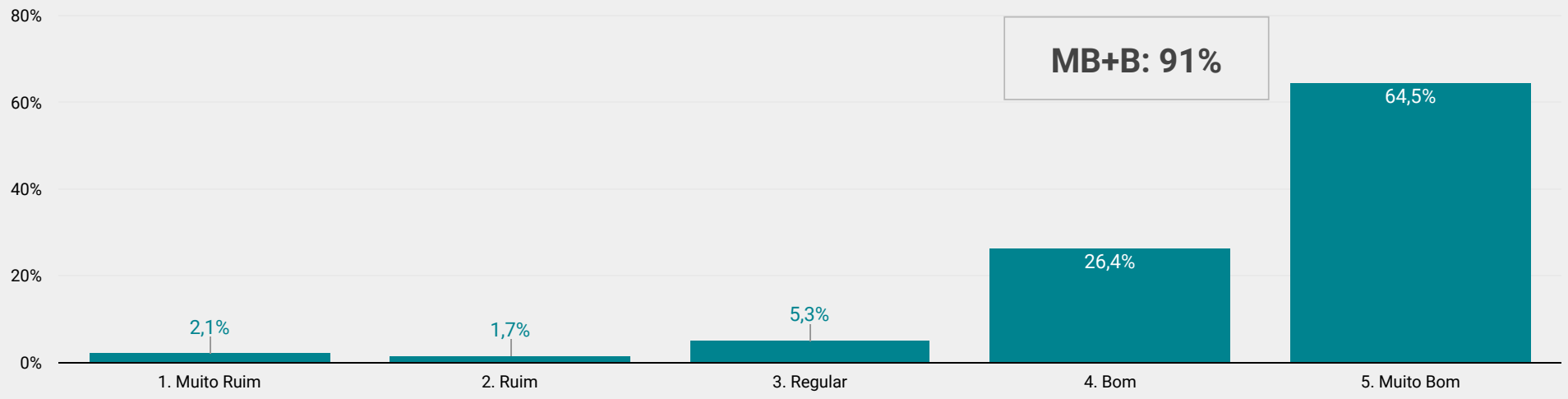


ArcelorMittal

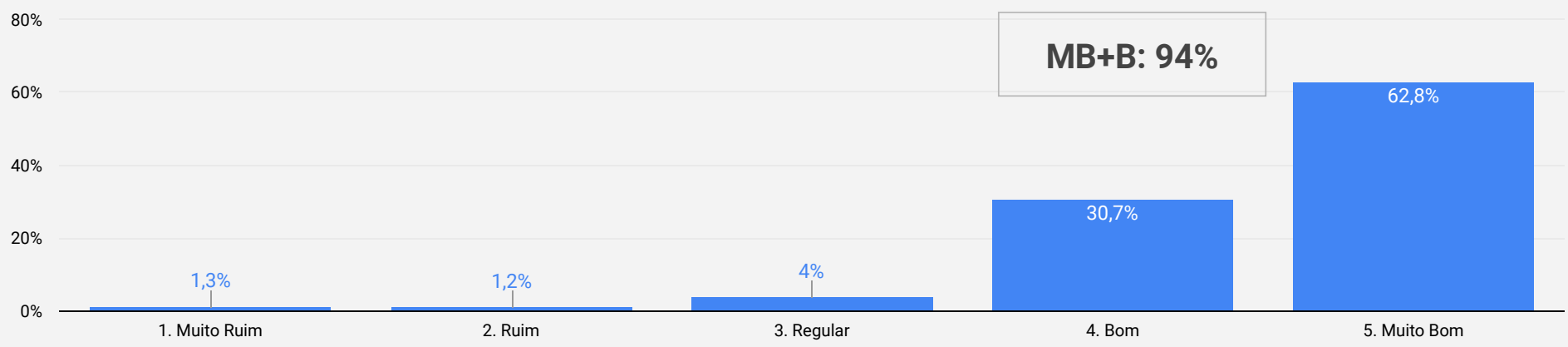
Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

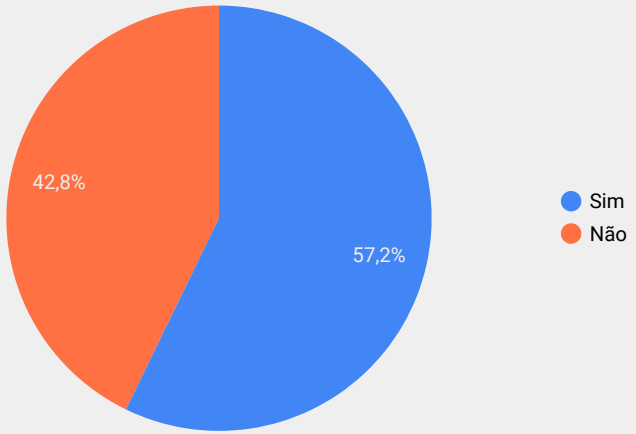
ACESSO REDE CREDENCIADA: Como você avalia o Acesso à Rede Credenciada, para consultas, exames ou tratamentos?



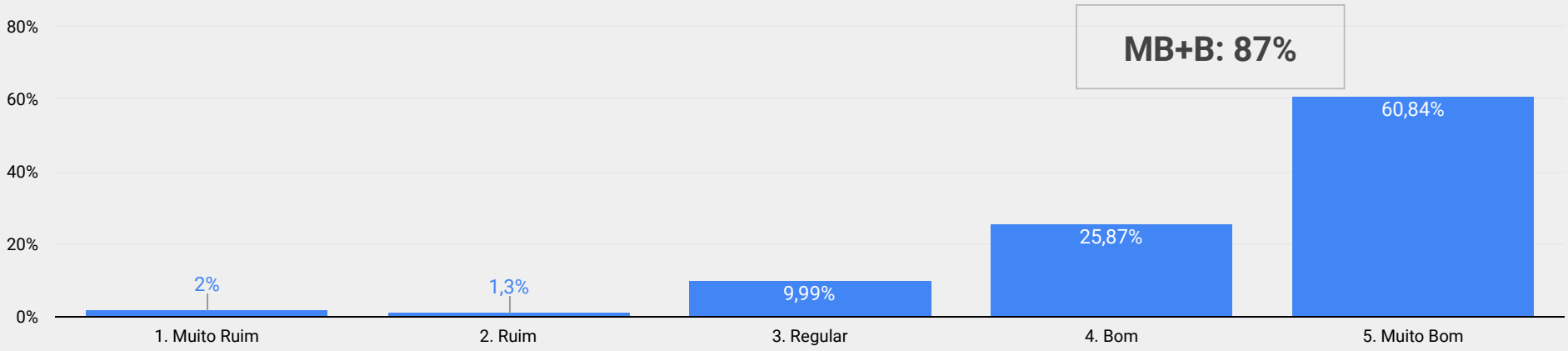
QUALIDADE REDE CREDENCIADA:Como você avalia a Qualidade de Atenção em Saúde recebida no atendimento dos prestadores da Rede Credenciada?



PRONTA ATENÇÃO EM SAÚDE: Você necessitou de Pronta Atenção em Saúde, Serviços de Urgência, Emergência ou Pronto atendimento?

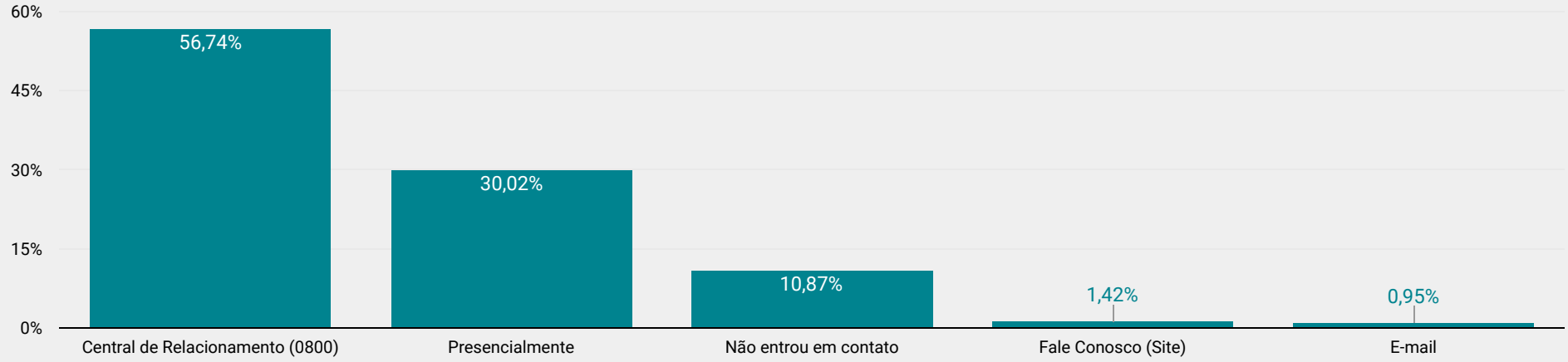


PRONTA ATENÇÃO EM SAÚDE: Como você avalia o Acesso ao Pronto Atendimento, Urgência ou Emergência?

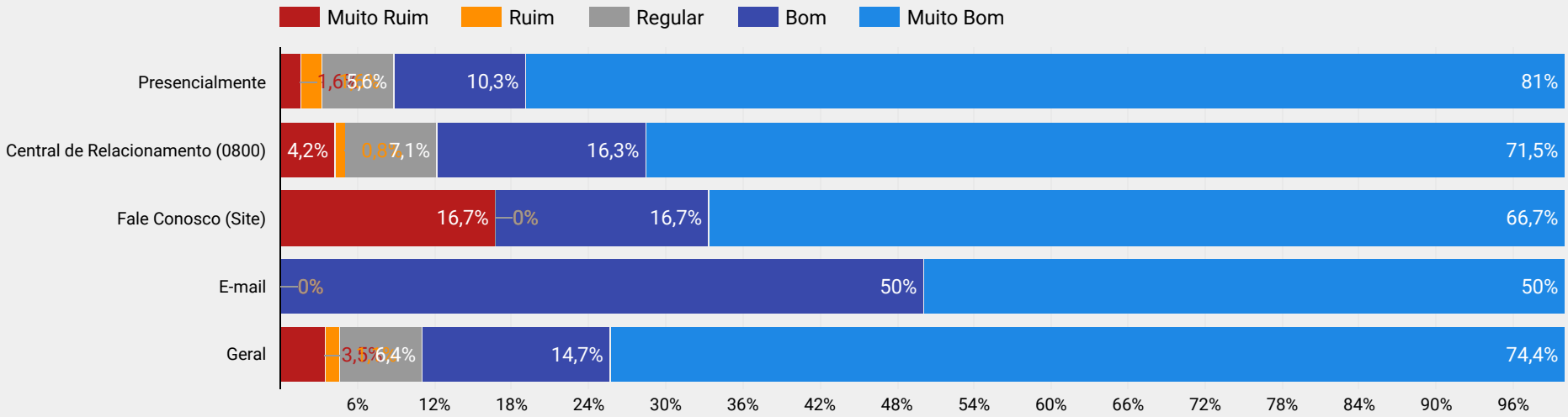


AVALIAÇÃO DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

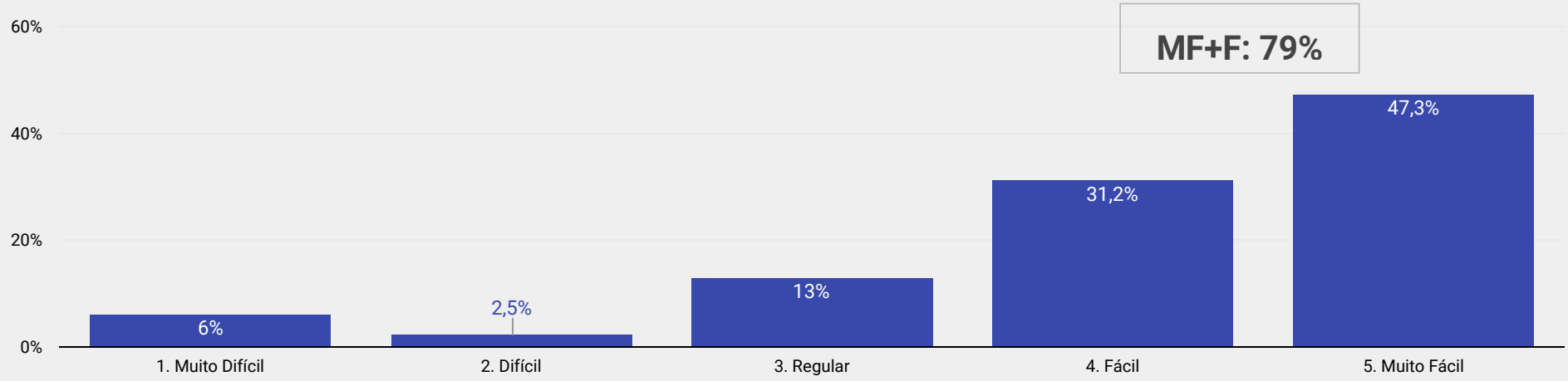
PRINCIPAL CANAL: Precisou entrar em contato com a Abertta Saúde, qual foi o Canal de Relacionamento utilizado?



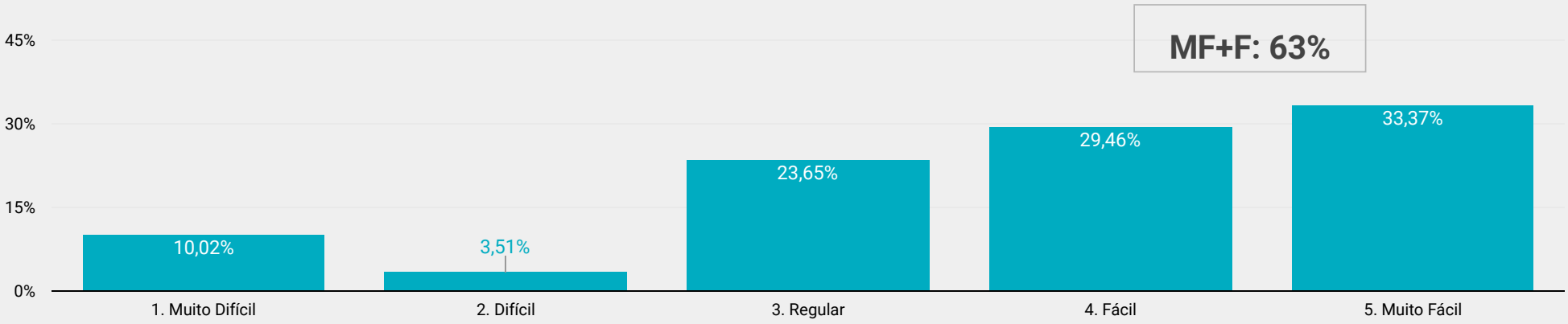
AVALIAÇÃO DOS CANAIS: Como você avalia os Canais de Relacionamento?



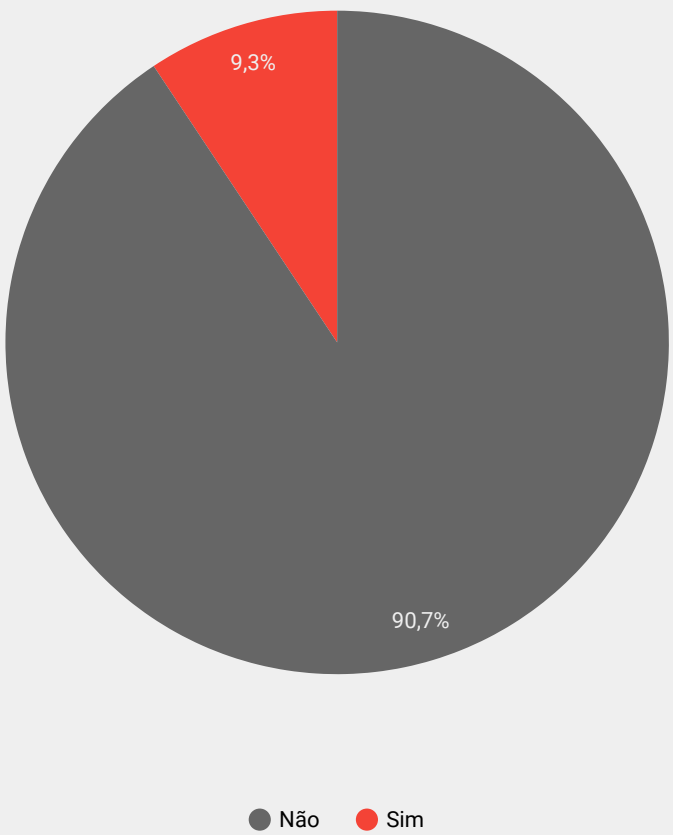
DOCUMENTAÇÃO: Como você avalia a Facilidade de Preenchimento e Envio de Documentos ou Formulários exigidos pela Operadora do seu Plano de Saúde?



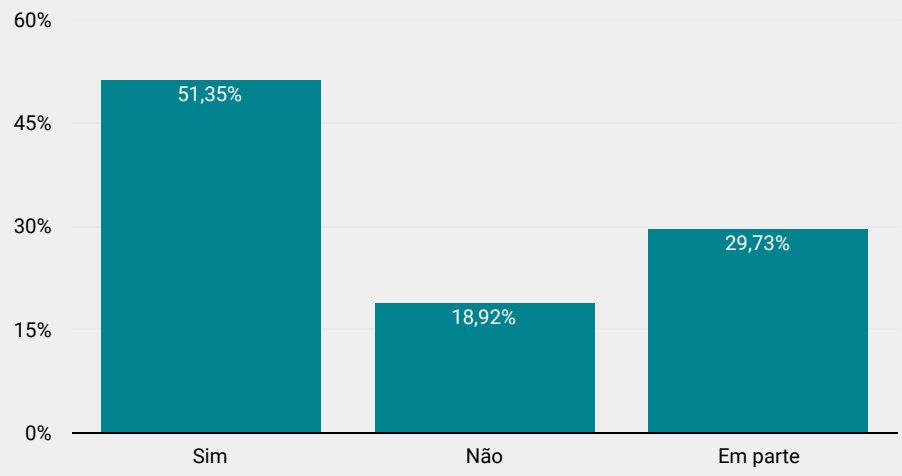
LISTA DE PRESTADORES: Como você avalia o acesso a Lista de Prestadores da Rede Credenciada, disponível no site e aplicativo?



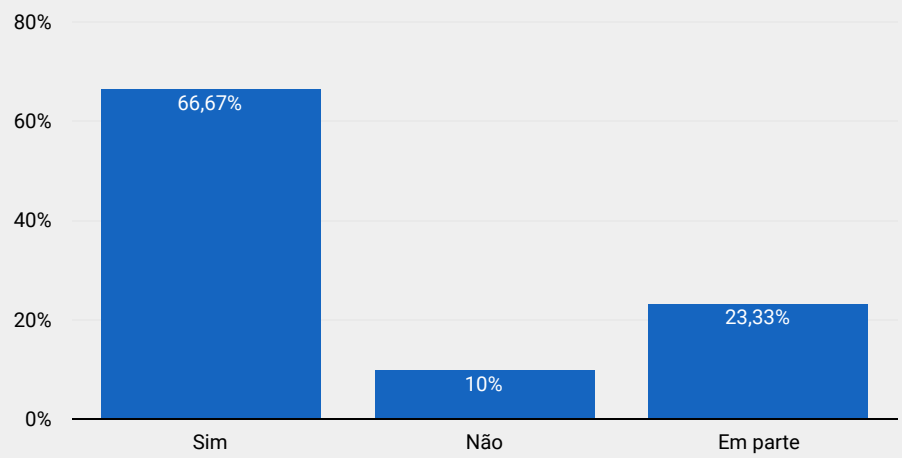
RECLAMAÇÃO: Você fez alguma reclamação para o seu plano de saúde?



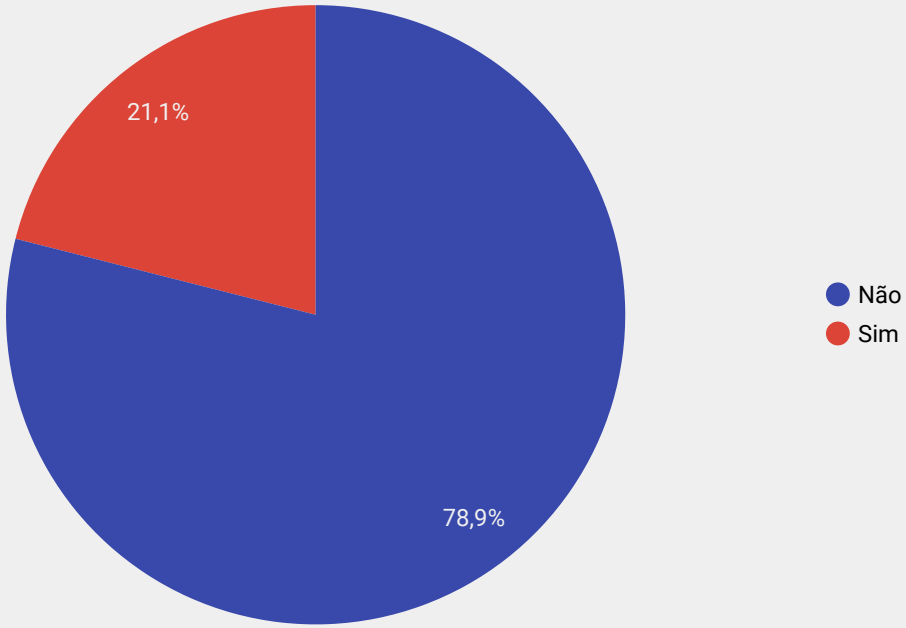
RESOLUTIVIDADE: A sua reclamação foi resolvida?



PROCESSOS: E você concordou com a solução?



PREVENÇÃO: Recebeu alguma carta, e-mail ou telefonema do seu plano de saúde convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos, como mamografia, urologia ou outros?



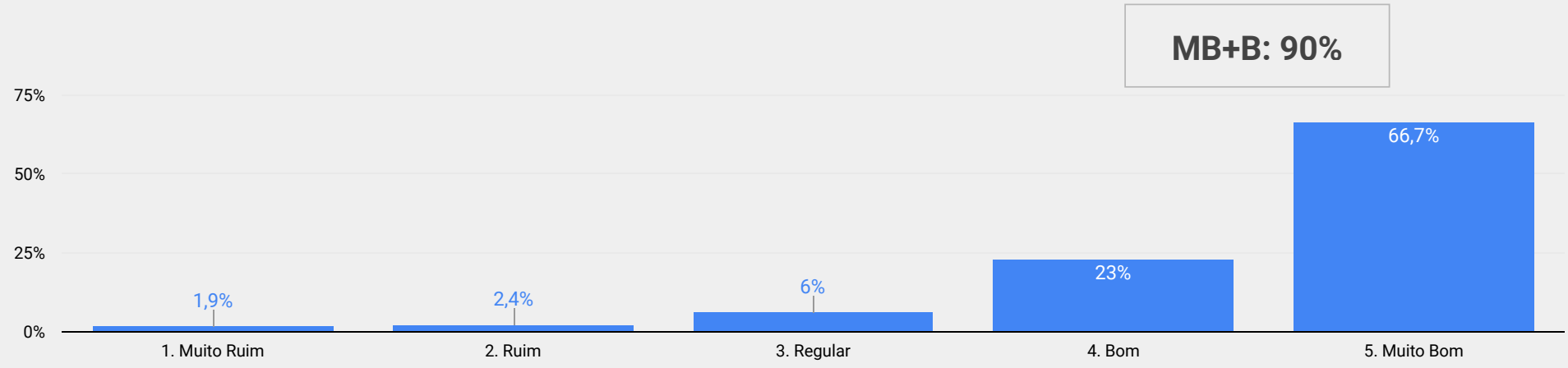
121

ArcelorMittal

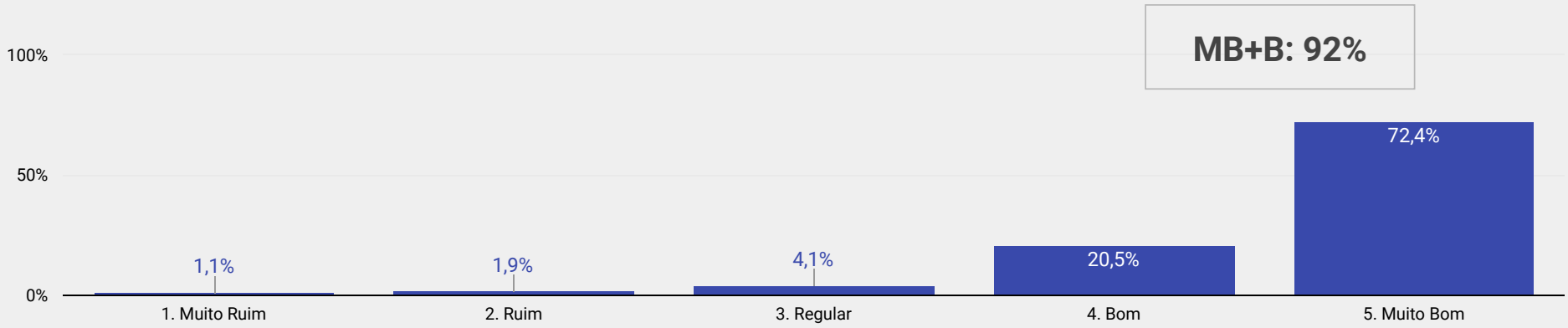
Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

AVALIAÇÃO DOS CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE - CPS

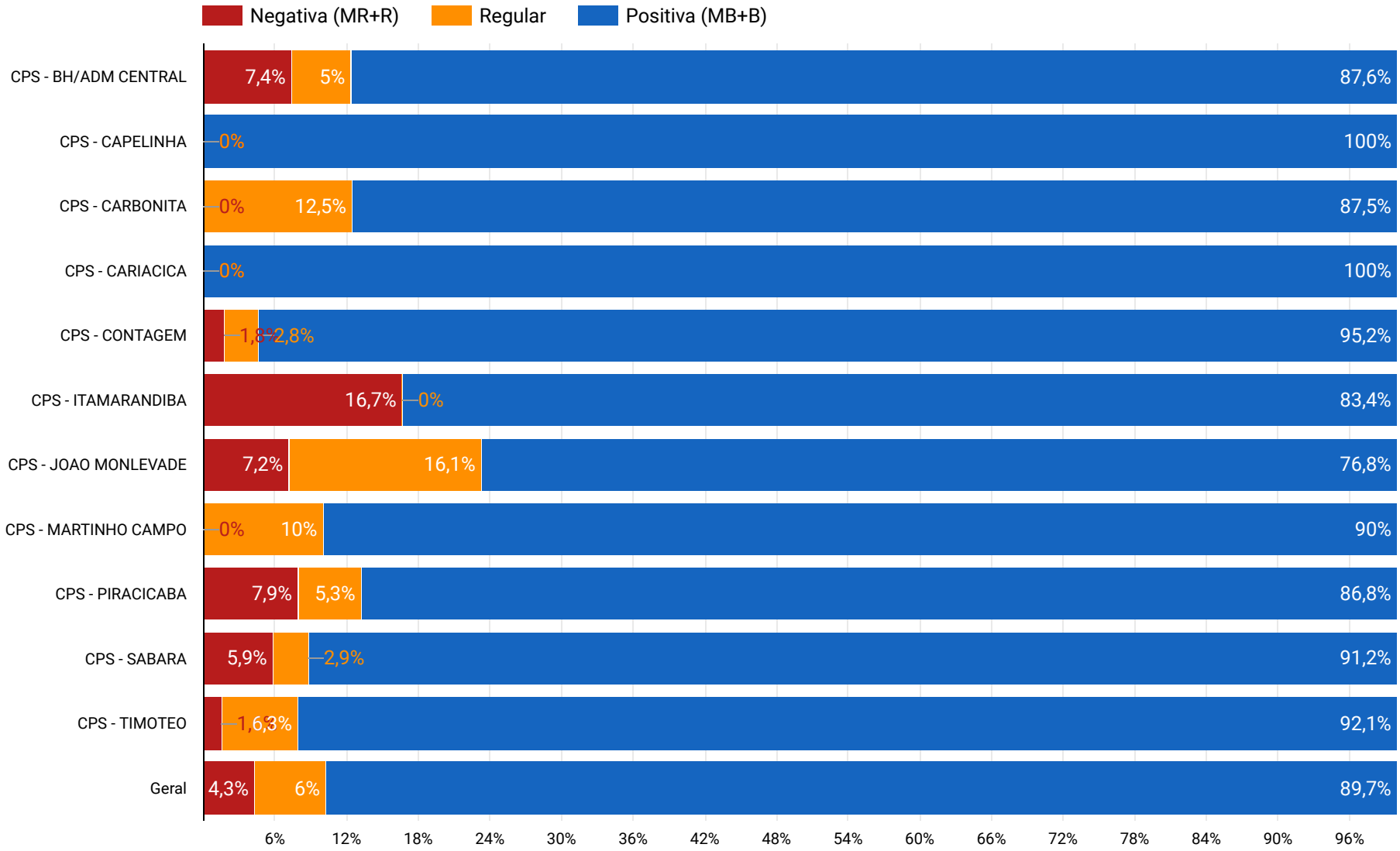
ACESSO AO CPS: Como você avalia o acesso aos serviços do CPS, como Consultas Médicas e Odontológicas, Higienização Bucal e Vacinação?



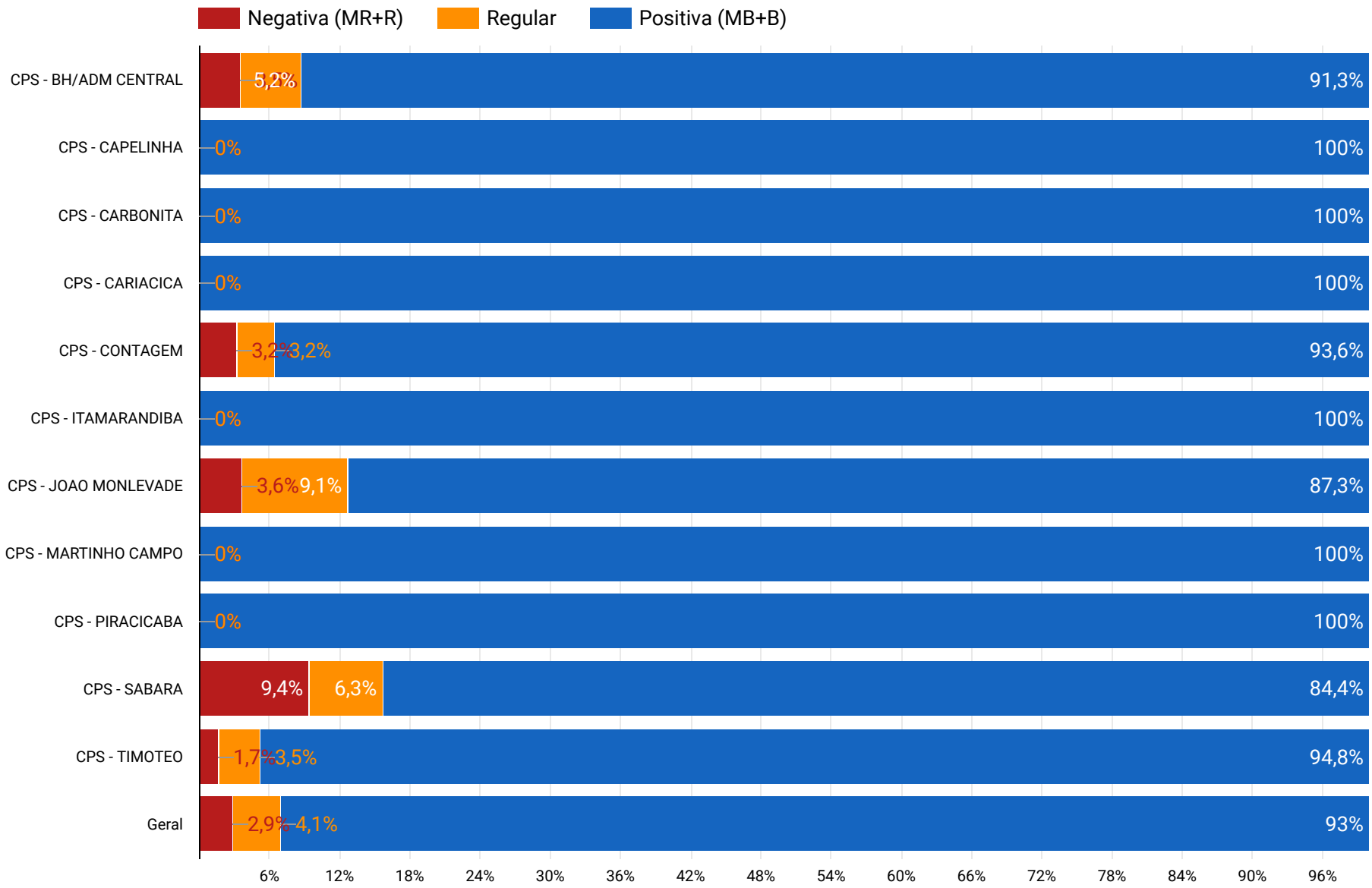
AVALIAÇÃO CPS: Qual sua avaliação para a Qualidade da Atenção em Saúde prestada pela equipe do CPS?



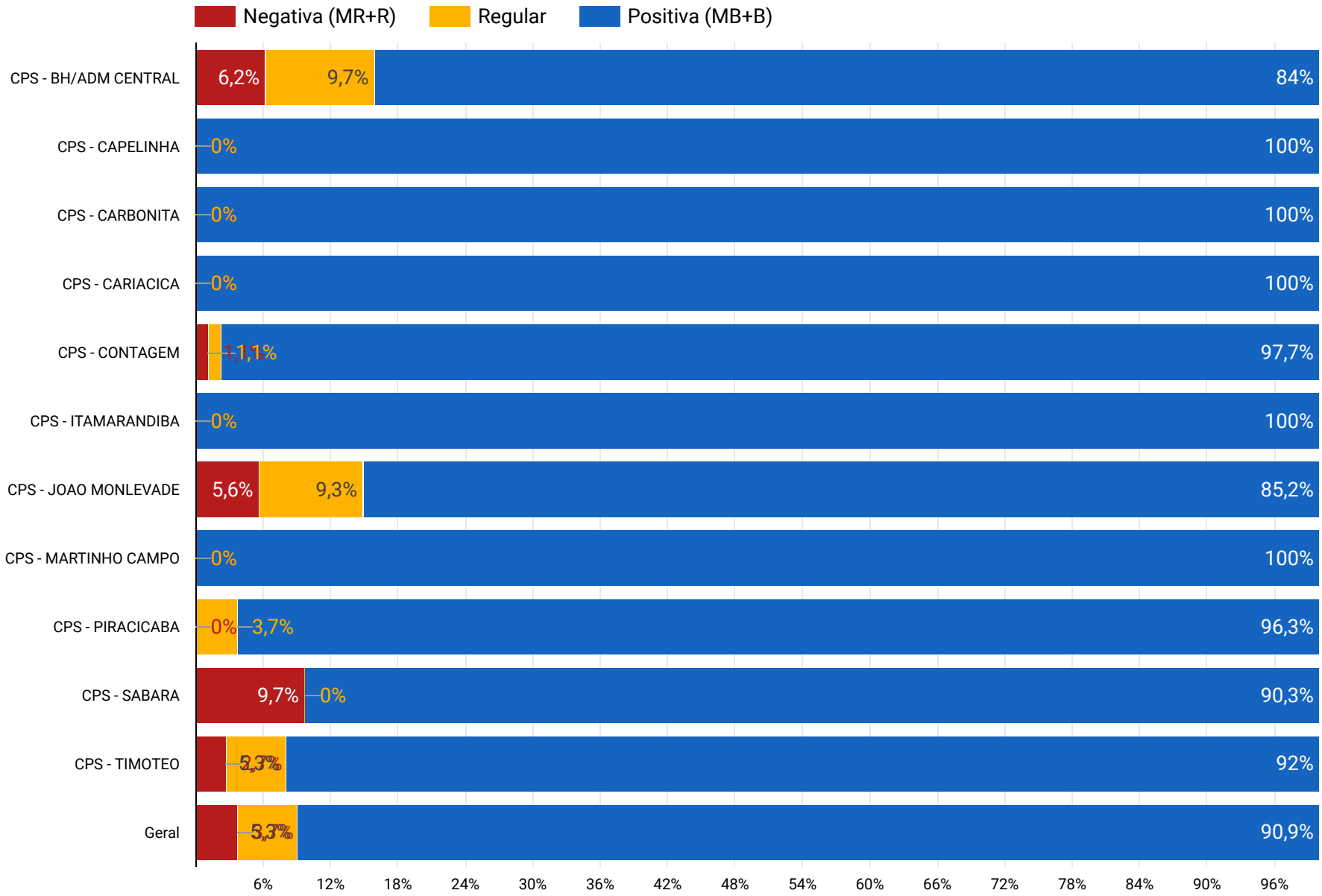
ACESSO CPS X UNIDADE CPS: Como você avalia o acesso aos Serviços do CPS, como consultas médicas e odontológicas, higienização bucal e vacinação?



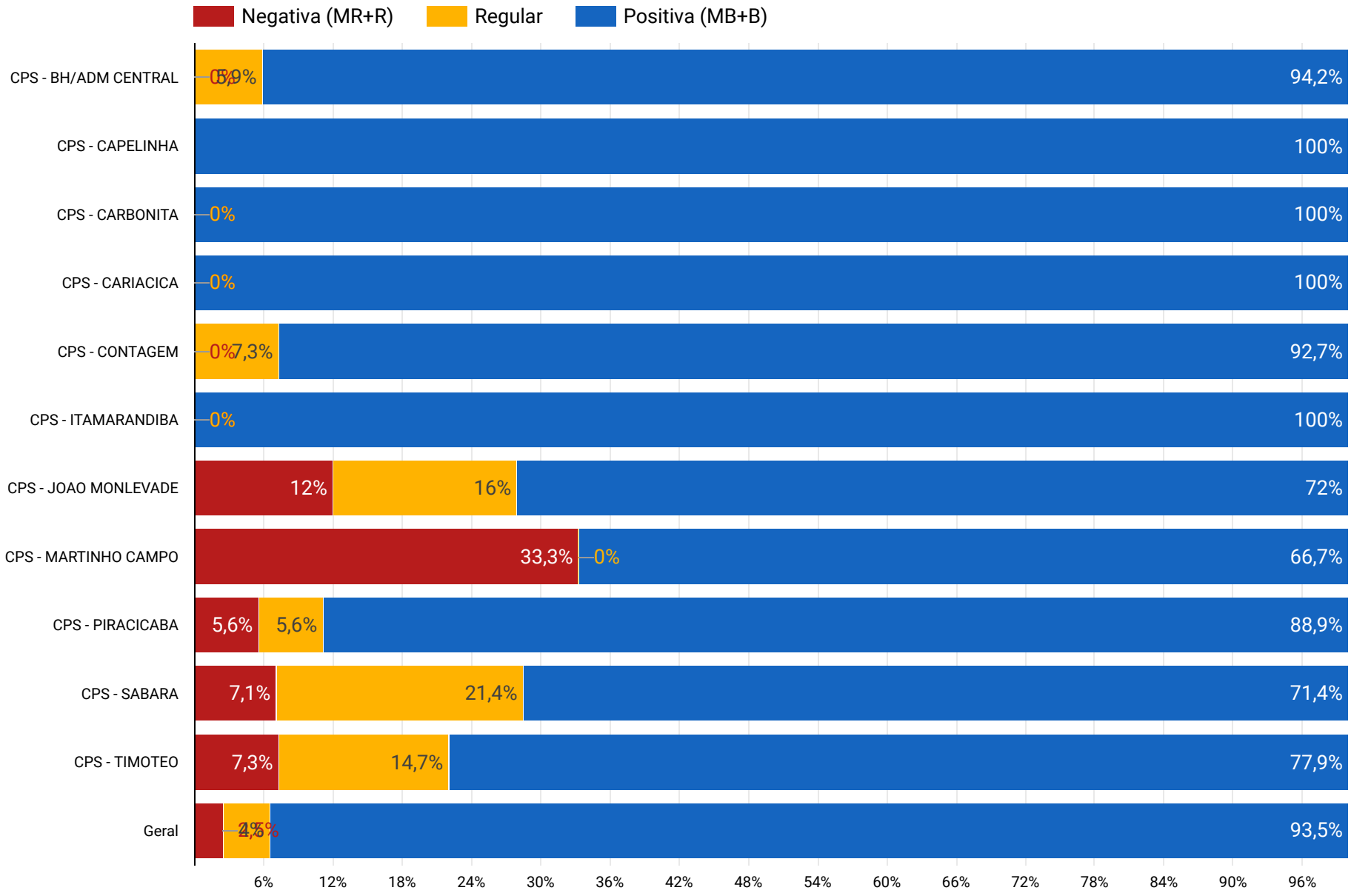
QUALIDADE CPS X UNIDADE CPS - Qual sua avaliação para a Qualidade da Atenção em Saúde prestada pela equipe do CPS?



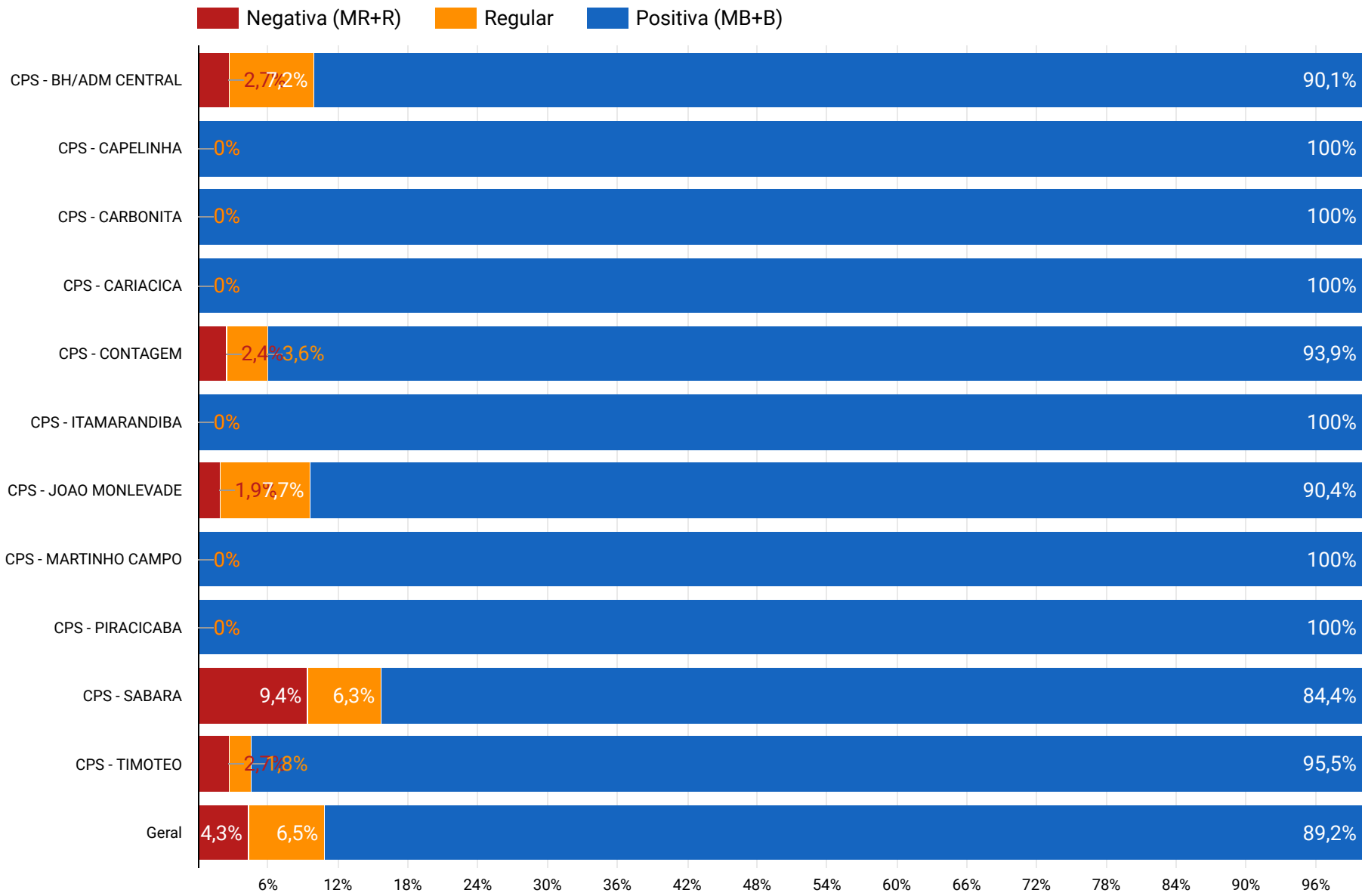
ACESSO REDE CREDENCIADA X CPS - Como você avalia o acesso à Rede Credenciada, para Consultas, Exames ou Tratamentos?



QUALIDADE REDE CREDENCIADA X CPS - Como você avalia a Qualidade de Atenção em Saúde recebida no atendimento dos prestadores da Rede Credenciada?



CANAIS DE RELACIONAMENTO X CPS: Como você avalia os Canais de Relacionamento?



NPS (NET PROMOTER SCORE): POTENCIAL DE PROMOÇÃO BOCA-A-BOCA

De 1 a 10, quanto você indicaria o plano da Abertta Saúde para amigos, colegas e familiares?

NPS	NET PROMOTER SCORE	52,6%

Detratores	Neutros	Promotores	Potencial de Promoção (Promotores + Neutros)
13,3%	20,8%	65,9%	86,7%
(1 a 6)	(7 e 8)	(9 e 10)	(7 a 10)

NPS: 52,6%

- ZONA DE EXCELÊNCIA – NPS ENTRE 75 E 100
- **ZONA DE QUALIDADE – NPS ENTRE 50 E 74**
- ZONA DE APERFEIÇOAMENTO – NPS ENTRE 0 E 49
- ZONA CRÍTICA – NPS ENTRE -100 E -1

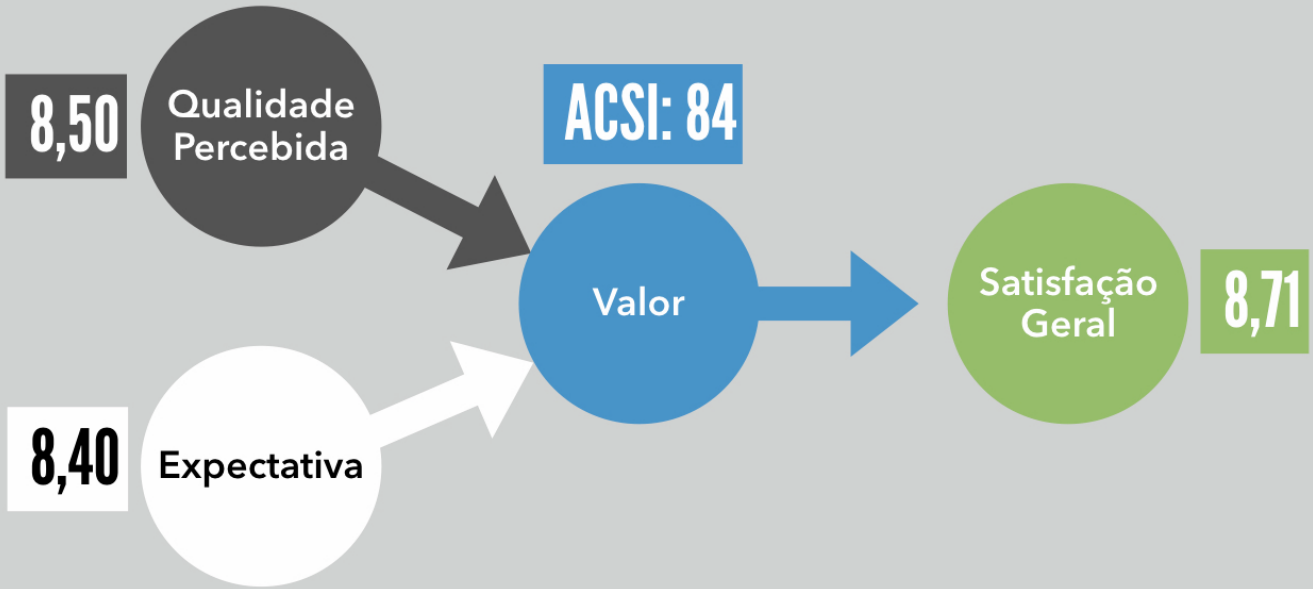
ArcelorMittal
Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

NET PROMOTER SCORE = % CLIENTES PROMOTORES – % CLIENTES DETRATORES = %NPS*

*Fred Reichheld, Harvard (2003)

ACSI: AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - MODELO AMERICANO



ArcelorMittal
Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

84: ACSI ABERTTA SAÚDE

85	Cuidados pessoais e limpeza			
84	Cooperativas de Crédito	Comida para pets		
83	Cervejarias	Eletroeletrônicos (TV, Home Theater)	Comida Processada	Refrigerantes
82	Automóveis	Serviços Delivery	Compras online (Varejo)	
81	Cuidados Ambulatoriais	Seguros (pessoais e acidentes)		
80	Vestuário	Restaurantes - Serviço Completo	Ferramentas de busca	Eletrod. principais (fogão, geladeira)
79	Sapatos Esportivos	Lojas de varejo especializadas	Supermercados	
78	Cigarros	Lojas de Produtos para Saúde	Seguro de vida	Restaurantes - Serviço Limitado
75	Bancos	Hospitais	Hotéis	Notícias na Internet
74	Lojas de departamento/ desconto	Eletrod.secudários (microondas, liquidificador)	Postos de Gasolina	Computador pessoal
73	Telefonia fixa	Seguro de saúde / Plano de saúde		
71	Telefonia móvel	Softwares		

81	Cuidados Ambulatoriais	Seguros (pessoais e acidentes)		
80	Vestuário	Restaurantes - Serviço Completo	Ferramentas de busca	Eletrod. principais (fogão, geladeira)
79	Sapatos Esportivos	Lojas de varejo especializadas	Supermercados	
78	Cigarros	Lojas de Produtos para Saúde	Seguro de vida	Restaurantes - Serviço Limitado
75	Bancos	Hospitais	Hotéis	Notícias na Internet
74	Lojas de departamento/ desconto	Eletrod.secudários (microondas, liquidificador)	Postos de Gasolina	Computador pessoal
73	Telefonia fixa	Seguro de saúde / Plano de saúde		
71	Telefonia móvel	Softwares		
70	Filmes			
69	Redes de Notícia (Aberta e Cabo)			
68	Telefone sem fio			
67	Notícias transmitidas na TV aberta			
64	TV a cabo e satélite	Jornais impressos		
62	Companhias aéreas			

84: ACSI ABERTTA SAÚDE

ACSI: AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - MODELO AMERICANO

ACSI: Health Insurance

Company	2016	2017	% Change
Health Insurance	**72**	**73**	**1.4%**
Humana	72	79	10%
Kaiser Permanente	74	79	7%
All Others	73	75	3%
Aetna	75	74	-1%
UnitedHealth	70	73	4%
Blue Cross and Blue Shield	71	71	0%
Cigna	67	66	-1%

© 2017 ACSI LLC. All rights reserved.

ACSI (0-100 Scale)

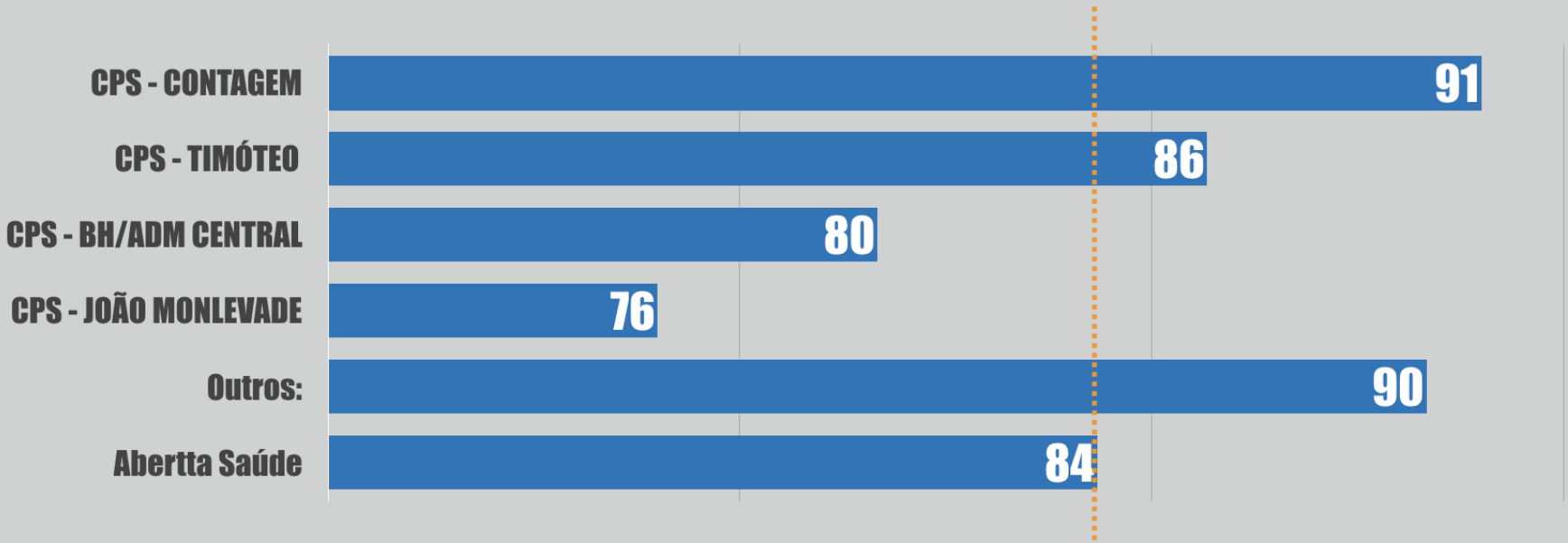
ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

84: ACSI ABERTTA SAÚDE

ACSI: AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES - MODELO AMERICANO



OUTROS: CPS - CAPELINHA, CPS - CARBONITA, CPS - CONTAGEM, CPS - ITAMARANDIBA, CPS - JOÃO MONLEVADE, CPS - MARTINHO CAMPO, CPS - PIRACICABA, CPS - SABARÁ

ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

121
ArcelorMittal
Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

CONCLUSÕES

No cenário geral a Abertta Saúde é muito bem avaliada pelos beneficiários, o **índice de satisfação geral da operadora é de 91%**.

Ao compararmos a operadora com empresas já pesquisadas pela 121MKTstation, nos quais os índices de satisfação eram 75% (Operadora A, com mais de 60 mil beneficiários) e 76% (Operadora B, com até 15 mil beneficiários), percebe-se que a Abertta Saúde apresenta uma avaliação acima da média (16% acima das demais).

A rede credenciada teve um alto índice de satisfação na avaliação dos beneficiários. **O acesso à rede para consultas, exames e procedimentos** teve **avaliação positiva de 91%** dos entrevistados, e a **qualidade da rede prestadora 94% de avaliações como "Bom" e "Muito Bom"**.

A utilização do Pronto Atendimento apresentou percentual de 57,2%, ficando acima do índice preconizado pela ANS (20% de consultas em PA). Ressalta-se que o índice se mantém elevado mesmo em comparação com a Operadora A (47%) e Operadora B (48%). Desses entrevistados que se consultaram no **Pronto Atendimento, 87% avaliou positivamente o atendimento**, como "Bom" e "Muito Bom". Percentual muito satisfatório, principalmente considerando a suscetibilidade do beneficiário ao frequentar e avaliar esse serviço.

Uma grande oportunidade para a Abertta Saúde é explorar os Canais de Relacionamento Online, que apresentam menor custo operacional e maior agilidade, visto que mais de 86% dos beneficiários entrevistados que entraram em contato com a operadora em canais predominantemente offline, sendo presencialmente ou por telefone.

Quase 80% dos beneficiários avaliaram como "Muito Fácil" ou "Fácil" o preenchimento e envio de formulários e documentos exigidos pela operadora. Um ponto de atenção está na avaliação da facilidade de acesso à lista de prestadores, disponível no site e aplicativo, no qual 10,02% alegou ser "Muito Difícil" acessar e 23,65% avaliou a facilidade de acesso como "Regular".

Um dos pontos positivos observado está nos retornos das reclamações realizadas. **Apenas 9,3% dos entrevistados realizaram reclamações para a operadora nos últimos 12 meses**. Desses, mais de **80% avaliaram que a reclamação foi resolvida pela Abertta Saúde**, nos quais, mais de 65% concordou totalmente com o retorno passado pela operadora.

Os Centros de Promoção da Saúde (CPS), de maneira geral, apresentam elevado índice de satisfação. 90% dos entrevistados avalia como “Muito Bom” e “Bom” o acesso aos serviços de saúde do CPS, e 92% avalia positivamente a qualidade de atenção à saúde recebida no CPS.

Na avaliação do modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index), que fornece informações sobre a satisfação dos consumidores com a qualidade dos produtos e serviços, com benchmarking (comparação) com setores de serviços e indústria internacional, a operadora está com o indicador em 84, 11 pontos acima da escala de benchmarking para o setor a nível internacional, com a Expectativa do cliente (8,40) alinhada à Qualidade Percebida por ele (8,50), resultando em uma Satisfação Geral de 8,71.Comparando com outras operadoras pesquisadas pelas 121MKTstation, percebe-se que o ACSI da Abertta Saúde apresenta índice bem superior, uma vez que a Operadora A possui ACSI de 71 e a Operadora B, 68.

Em relação ao potencial de propaganda boca-a-boca da operadora (pessoas que recomendariam o plano para amigos e familiares), **NPS (Net Promoter Score) é de 52,6%, com potencial de promoção de 86,7%,** que posiciona a Abertta Saúde no **nível de qualidade com alto potencial de entrar no nível máximo, a zona de excelência**. Comparando-se com outras operadoras o NPS da Abertta Saúde está acima das demais, sendo Operadora A (26,2%) e Operadora B (16,0%).