



**Bradesco**  
Seguros

# Pesquisa de Satisfação do beneficiário 2017

**#comvocêsempre**



# Dados Técnicos

<b>501</b> Entrevistados	<b>Nível de Confiança</b>	<b>Margem de Erro</b>
	95%	4,26

Obs: O que não estiver descrito especificamente a cada quesito do questionário é porque segue o padrão geral especificado nos dados técnicos, deste slide.

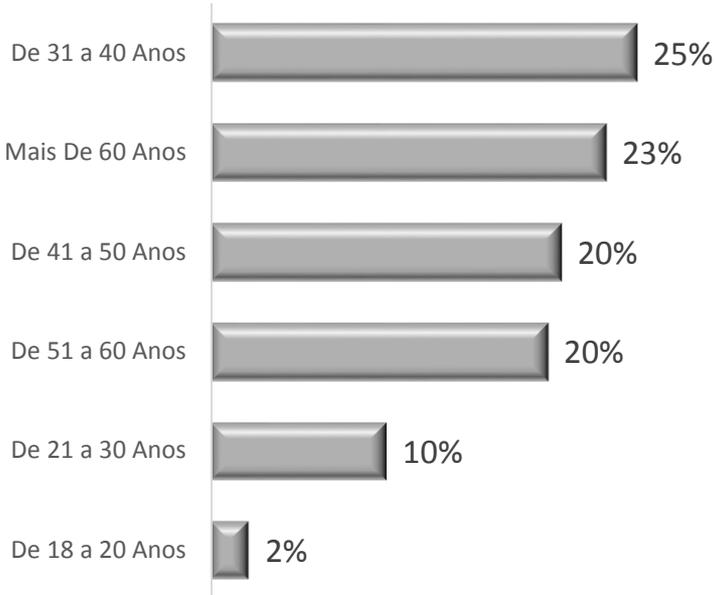
- ❖ **População:** Beneficiários da **Mediservice**, maiores de 18 anos, que tiveram qualquer utilização nos últimos 12 meses (janeiro à dezembro/2017) – base sinistrada.
- ❖ **Universo:** 9.164
- ❖ **Período de Campo:** 02/2018 à 03/2018
- ❖ **Taxa de resposta:** 27%. Contatamos 1.882 pessoas para alcançar o volume amostral estabelecido
- ❖ **Classificação:**
  - 1 - Questionário concluído: 501
  - 2 - O beneficiário não aceitou participar da pesquisa: 35 (2%)
  - 3 - Não foi possível localizar o beneficiário: 1.228 (65%)
  - 4 – Outros: 118 (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.



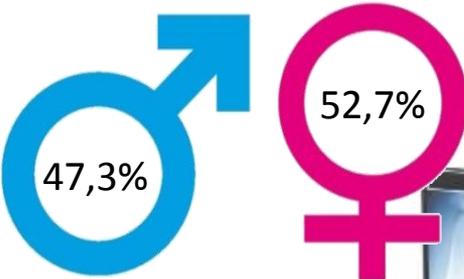
#comvocêsempre

# Perfil dos Respondentes

## Faixa Etária



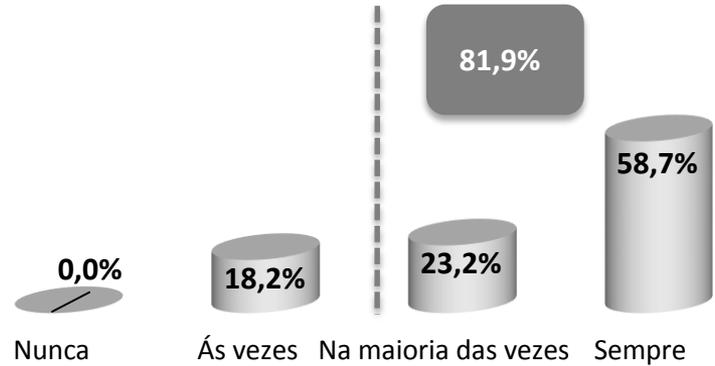
## Gênero



#comvocêsempre

# Cuidados de Saúde

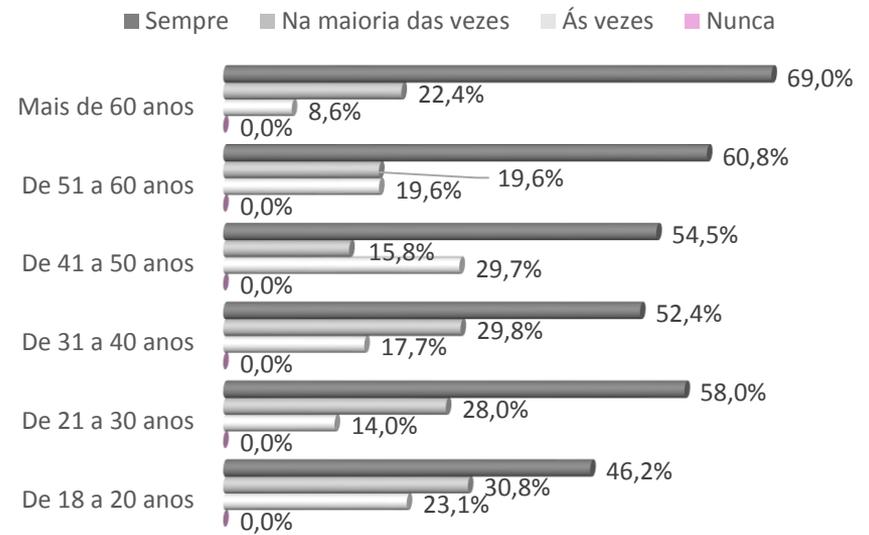
1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Base: 501 – Erro amostral: 4.26  
 Não aplicável / Não sei: 0

A maior parte dos beneficiários avalia positivamente a obtenção de cuidados de saúde, quando precisaram utilizar o plano. É importante destacar que nenhum participante escolheu a opção “Nunca”.

## FAIXA ETÁRIA



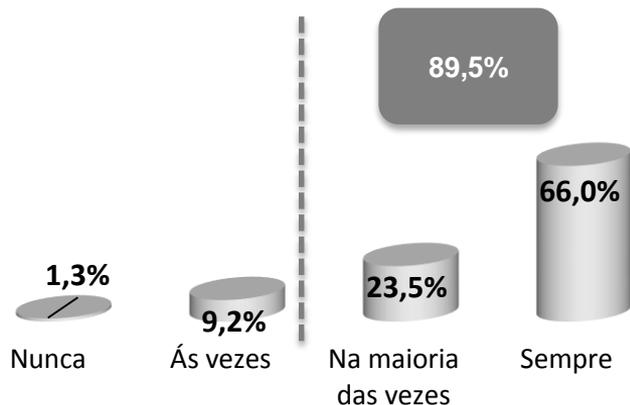
## GÊNERO



#comvocêsempre

# Atenção Imediata

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



Base: 459 – Erro amostral 4.46

Não aplicável / Não sei: 42 (não considerados para cálculo dos resultados)

A maior parte dos entrevistados relata que sempre ou na maioria das vezes conseguem acesso a atenção imediata, quando necessitam.

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



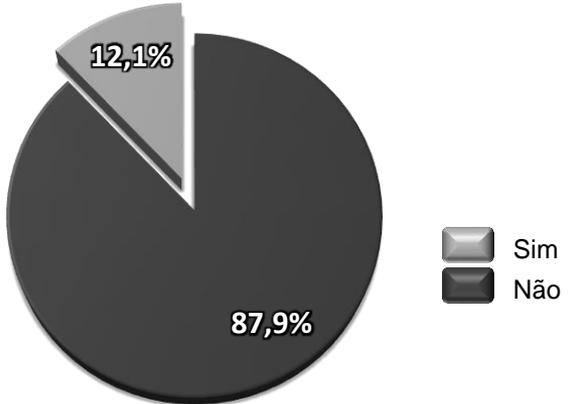
#comvocêsempre



Bradesco Seguros

# Comunicação

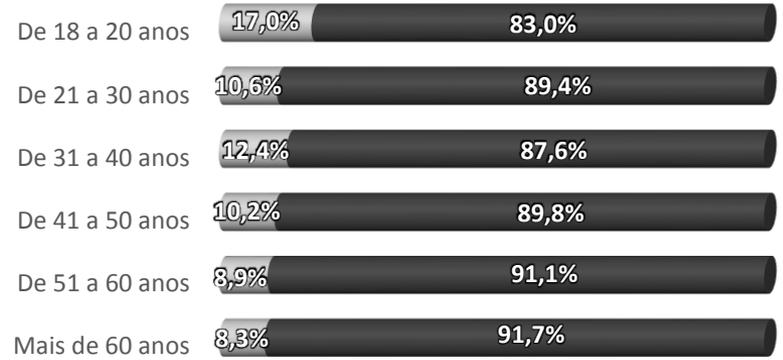
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista,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



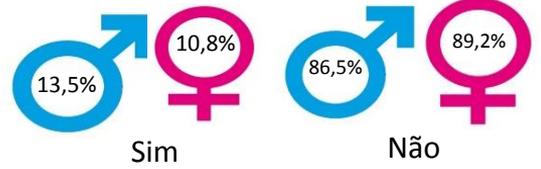
Base: 472 – Erro amostral 4.39  
Não aplicável / Não sei: 29 (não considerados para cálculo dos resultados)

A maioria dos beneficiários relata não ter recebido comunicação com a intenção de incentivar medidas de saúde preventiva, nos últimos 12 meses

## FAIXA ETÁRIA



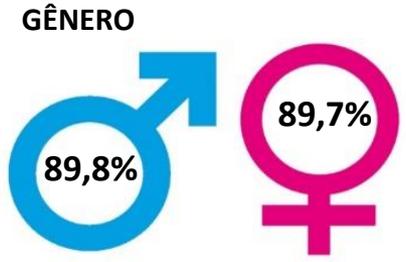
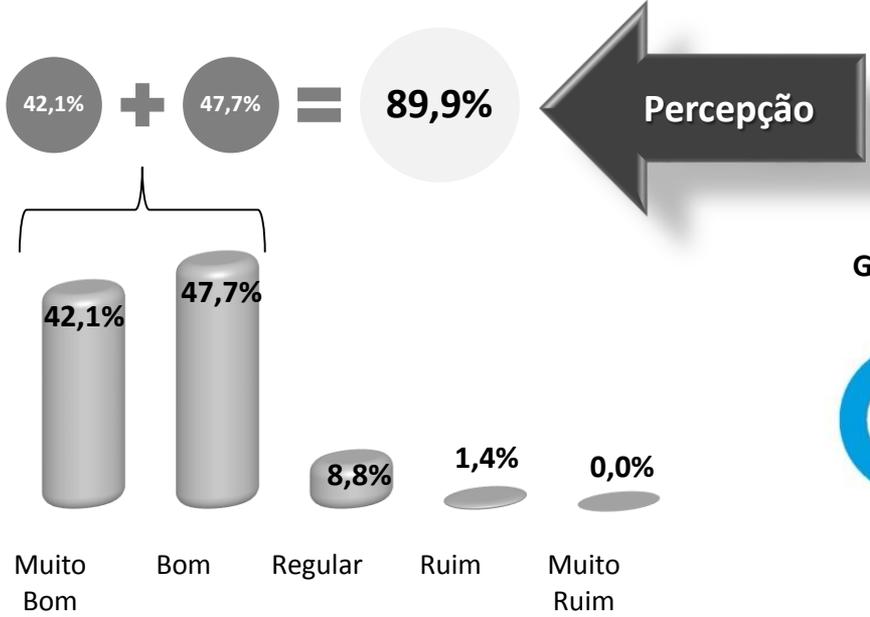
## GÊNERO



#comvocêsempre

# 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

De 18 a 20 anos	84,6%
De 21 a 30 anos	86,0%
De 31 a 40 anos	87,9%
De 41 a 50 anos	89,0%
De 51 a 60 anos	92,7%
Mais de 60 anos	92,2%

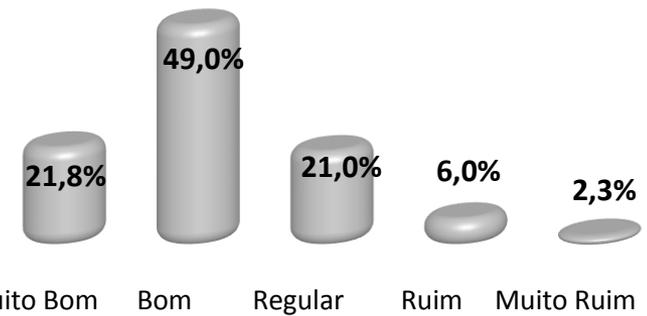
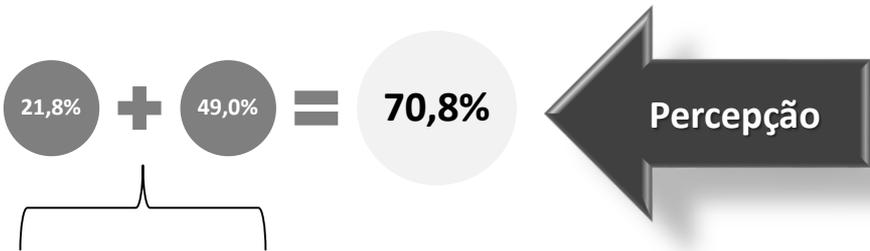
Aproximadamente 90% dos beneficiários possuem percepção positiva quanto ao cuidado recebido, avaliando como bom ou muito bom a atenção à saúde.

Base: 499 – Erro amostral 4.27 \* T2B = Top two Box  
Não aplicável / Não sei: 2 (não considerados para cálculo dos resultados)

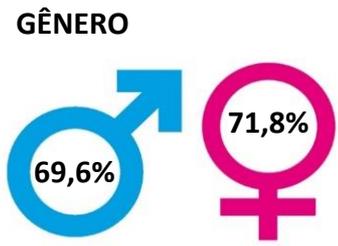


# Acesso aos Prestadores

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



Base: 482 – Erro amostral 4.35  
Não aplicável / Não sei: 19 (não considerados para cálculo dos resultados)



FAIXA ETÁRIA	Porcentagem
De 18 a 20 anos	75,0%
De 21 a 30 anos	66,0%
De 31 a 40 anos	66,1%
De 41 a 50 anos	69,7%
De 51 a 60 anos	68,8%
Mais de 60 anos	80,4%

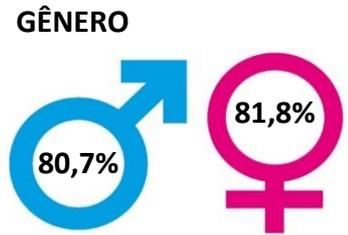
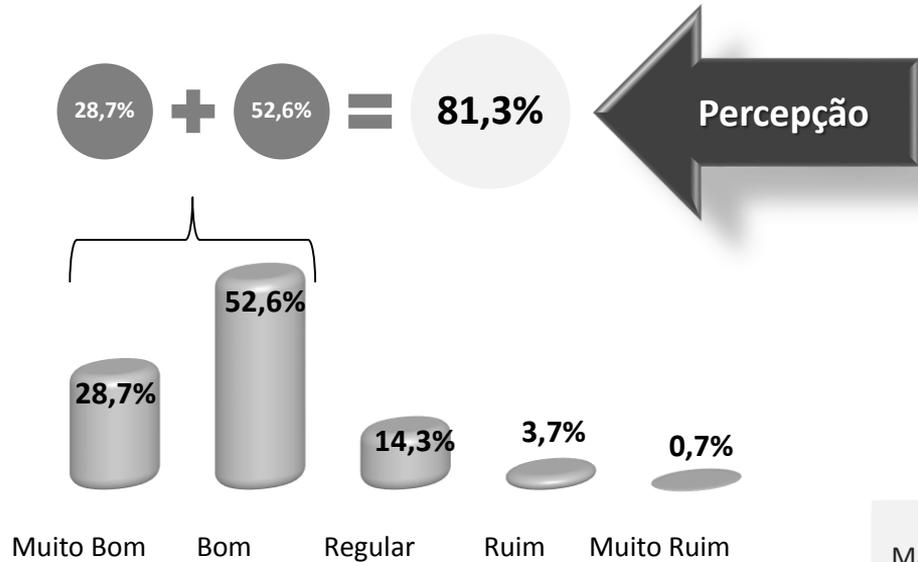
Quase 71% dos entrevistados acham bom ou muito bom o ao acesso à lista de credenciados.



#comvocêsempre

# Atendimento multicanal

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



**FAIXA ETÁRIA**

De 18 a 20 anos	<b>70,0%</b>
De 21 a 30 anos	<b>79,1%</b>
De 31 a 40 anos	<b>75,0%</b>
De 41 a 50 anos	<b>82,9%</b>
De 51 a 60 anos	<b>82,6%</b>
Mais de 60 anos	<b>87,4%</b>

Mais de 80% dos entrevistados que fizeram contato por meio de algum canal da Mediservice possuem percepção positiva sobre o respeito e acesso às informações necessárias ou ajuda fornecida, avaliando como bom ou muito bom este item.

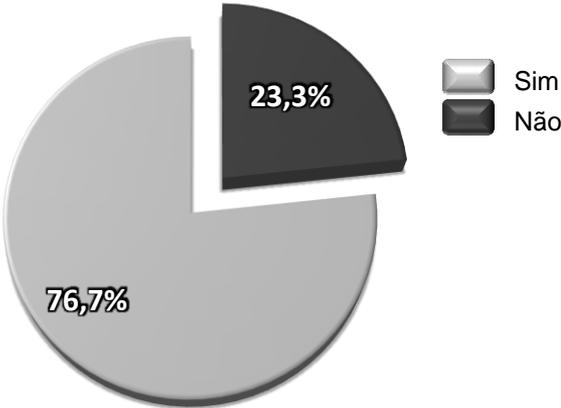
Base: 428 – Erro amostral 4.63  
Não aplicável / Não sei: 73 (não considerados para cálculo dos resultados)



#comvocêsempre

# Resolutividade

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

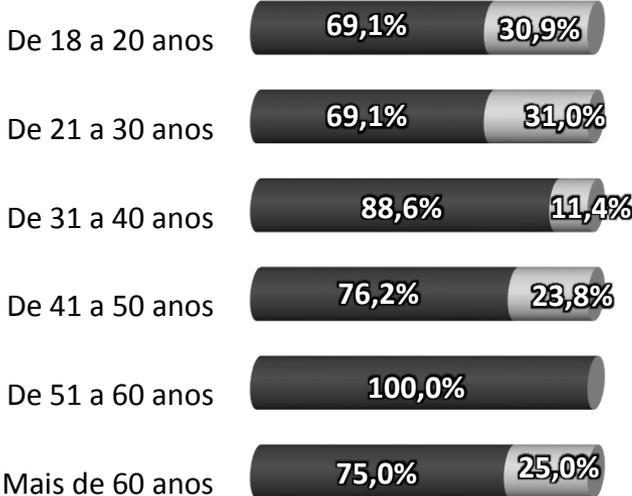


Base: 193 – Erro amostral 6.98

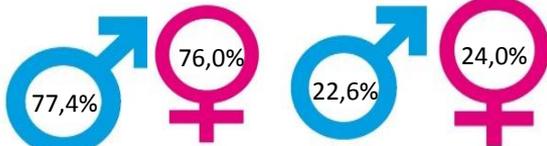
Não aplicável / Não sei: 308 (61% - não considerados para cálculo dos resultados)

Importante ressaltar que apenas 39% dos usuários informam que realizaram reclamações à Mediservice, ou seja, a maior parte não teve necessidade de abrir uma reclamação e não foi considerada para o cálculo. Dos usuários que tiveram que fazer uma reclamação, aproximadamente 77% relatam ter suas demandas resolvidas.

## FAIXA ETÁRIA



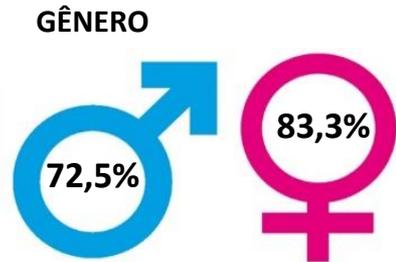
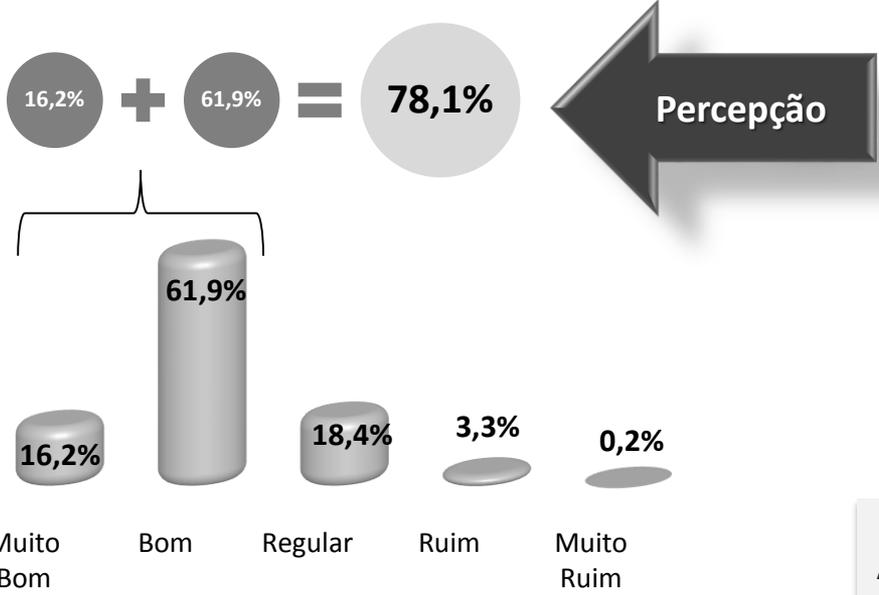
## GÊNERO



#comvocêsempre

# 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**

De 18 a 20 anos	<b>83,3%</b>
De 21 a 30 anos	<b>70,2%</b>
De 31 a 40 anos	<b>73,0%</b>
De 41 a 50 anos	<b>78,5%</b>
De 51 a 60 anos	<b>83,5%</b>
Mais de 60 anos	<b>81,6%</b>

A maioria dos beneficiários que precisou utilizar algum formulário, relata que os documentos ou formulários são fáceis de preencher e enviar.

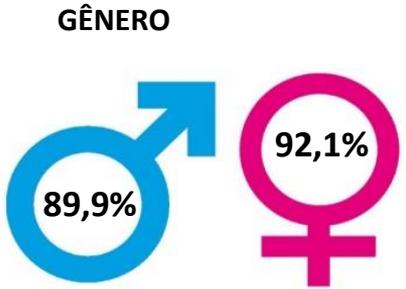
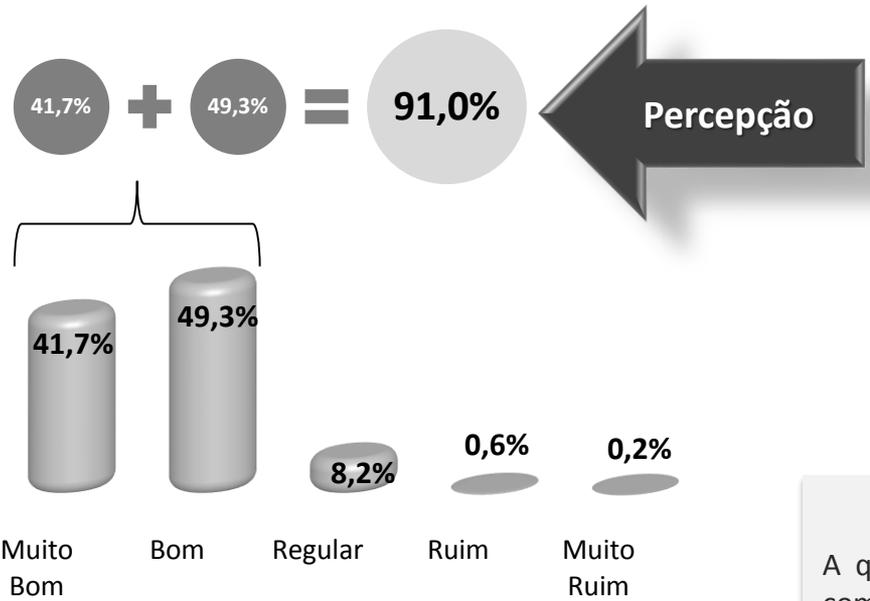
Base: 451 – Erro amostral 4.5  
Não aplicável / Não sei: 50 (não considerados para cálculo dos resultados)



#comvocêsempre

# Qualificação

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



**FAIXA ETÁRIA**

De 18 a 20 anos	84,6%
De 21 a 30 anos	94,0%
De 31 a 40 anos	88,7%
De 41 a 50 anos	94,1%
De 51 a 60 anos	89,7%
Mais de 60 anos	91,4%

A qualificação geral do plano reflete a satisfação dos beneficiários com os quesitos avaliados anteriormente. Mais de **90%** dos beneficiários consideram o plano **bom** ou **muito bom**.

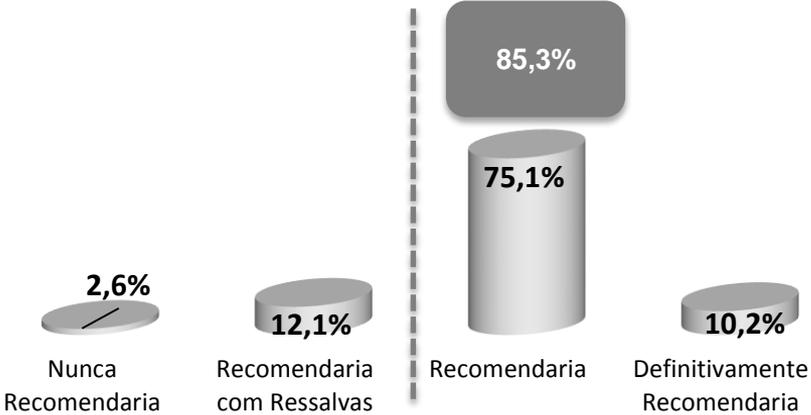
Base: 501 – Erro amostral 4.26  
Não aplicável / Não sei: 0



#comvocêsempre

# Recomendação

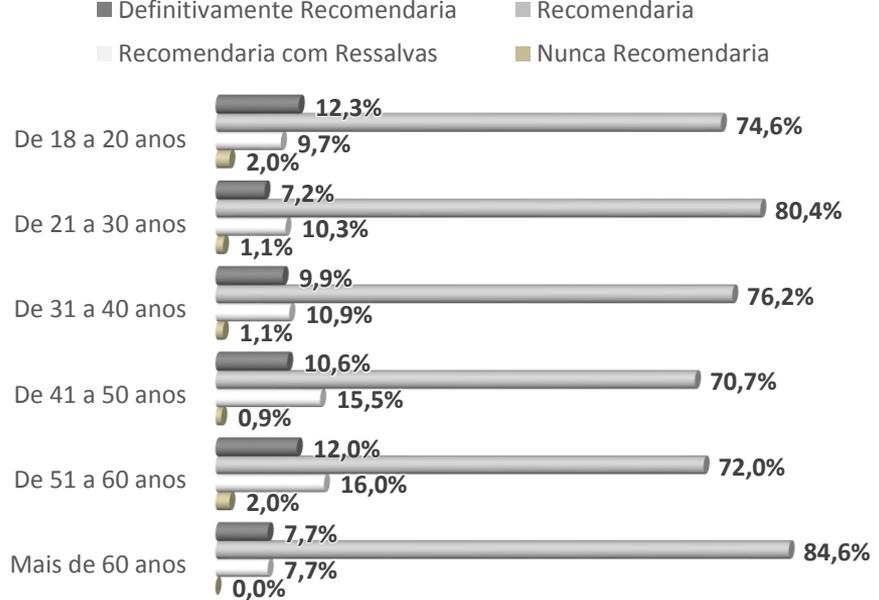
10 - Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



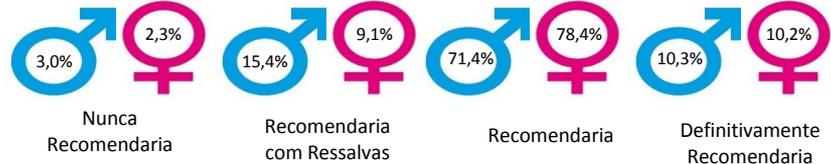
Base: 498 – Erro amostral 4.27  
 Não aplicável / Não sei: 3 (não considerados para cálculo dos resultados)

Mais de 97% dos entrevistados recomendariam a Mediservice, sendo que mais de 85% das recomendações são sem ressalvas.

## FAIXA ETÁRIA



## GÊNERO



#comvocêsempre

# Conclusões

- ❖ Os itens com melhor avaliação se mostraram mais relevantes para a satisfação dos beneficiários, considerando que 91% dos beneficiários consideram o plano bom ou muito bom, na avaliação geral, e 85% dos entrevistados recomendariam a **Mediservice** sem ressalvas.
- ❖ Os beneficiários possuem percepção positiva sobre a atenção à saúde tanto pela frequência com a qual conseguem atendimento no tempo esperado quanto em relação à qualidade do cuidado recebido. As mensagens de estímulo ao cuidado preventivo e o acesso à lista de prestadores são itens a serem trabalhados para elevar os patamares de avaliação.
- ❖ Os quesitos relativos ao atendimento também possuem boa avaliação. Importante destacar que a maior parte dos beneficiários não necessita realizar reclamação. Para aqueles que entram em contato com a operadora, respeito, disponibilidade de informação e ajuda oferecidos pela **Mediservice** são os itens com melhor avaliação.





**Bradesco**  
Seguros

# #obrigado

## #comvocêsempre

