

Relatório de Análise da Pesquisa de Satisfação 2020

Sumário

Análise da pesquisa de satisfação dos clientes AMS Erro! Indicador não definido.

Análise da pesquisa de comunicação com os clientes AMS 17

Análise da pesquisa de satisfação dos clientes AMS

A Economus Consultoria Júnior realizou a análise de pesquisa de satisfação do cliente Morning Star Consulting. A pesquisa tem como objetivo identificar melhor as demandas dos clientes do plano de saúde em questão.

Metodologia

A análise da pesquisa de satisfação, realizada com uma amostragem de 450 pessoas referentes aos beneficiários do plano de saúde da AMS, foi realizada em duas etapas, sendo elas:

1. Seleção da amostra estratificada;
2. Cruzamento e análise dos dados.

A análise tocou os seguintes pontos:

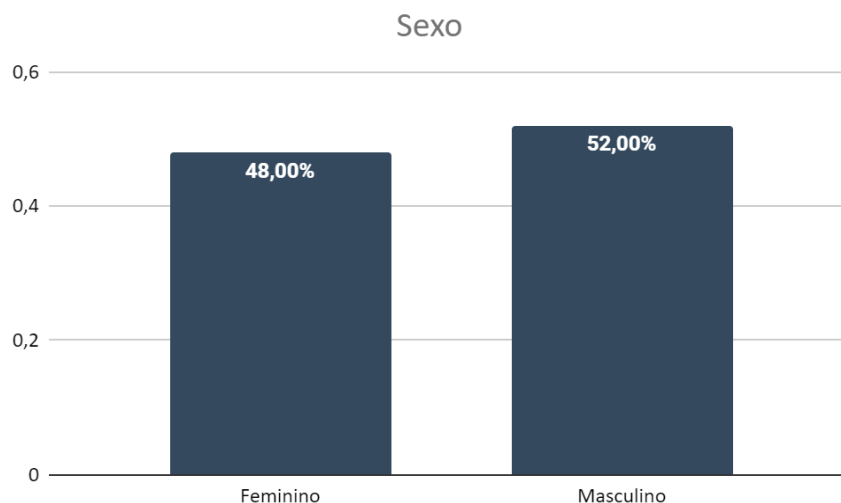
- Sexo;
- Estado;
- Faixa etária;
- Avaliação do acesso à saúde;
- Avaliação do acesso à informações;
- Avaliação da comunicação com a AMS;
- Avaliação do atendimento;
- Preferências do cliente.

Faixas Etárias:

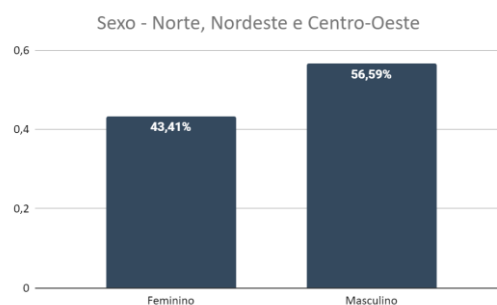
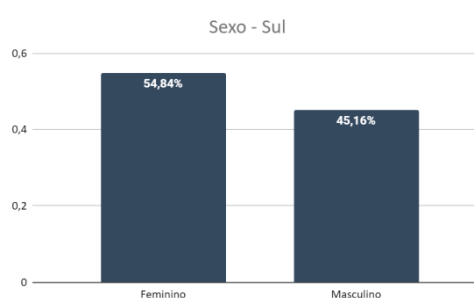
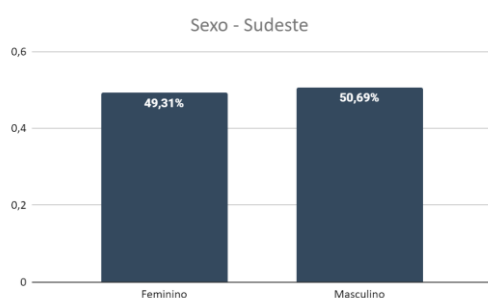
- A. De 18 a 21 anos
- B. De 22 anos a 29 anos
- C. De 30 anos a 39 anos
- D. De 40 anos a 50 anos
- E. De 51 anos a 60 anos
- F. Mais de 60 anos

Sexo

Esse tópico tem como objetivo entender se há alguma diferença quantitativa entre os públicos masculino e feminino.

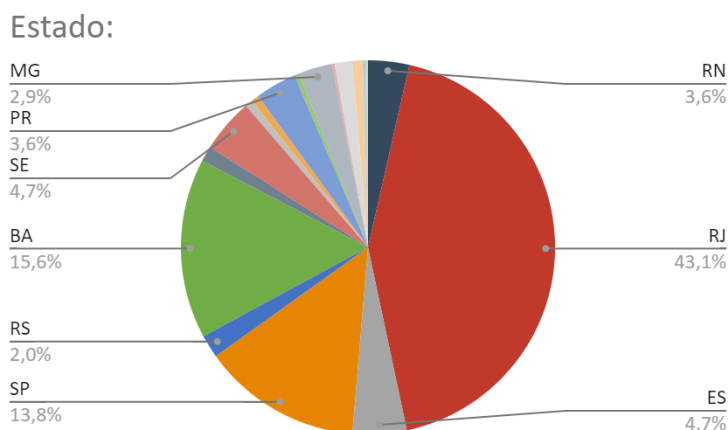


Como podemos observar no gráfico acima, a diferença entre homens e mulheres em todo o país é irrelevante. Isso mostra a distribuição equilibrada entre os públicos no contexto nacional. Porém, observando cada região, a perspectiva é ligeiramente diferente. Na região Sudeste, onde o público está predominantemente localizado, não há diferença entre os públicos. Já na região Sul, o número de mulheres é maior que o de homens, enquanto nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste a situação é contrária, com o número de homens maior que de mulheres.

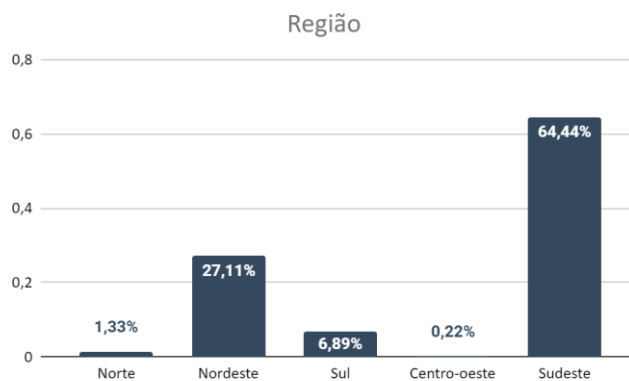


Estado

Nesse tópico, o objetivo é identificar por onde os clientes estão distribuídos e, assim, verificar alguma acumulação de público ou a carência dele.

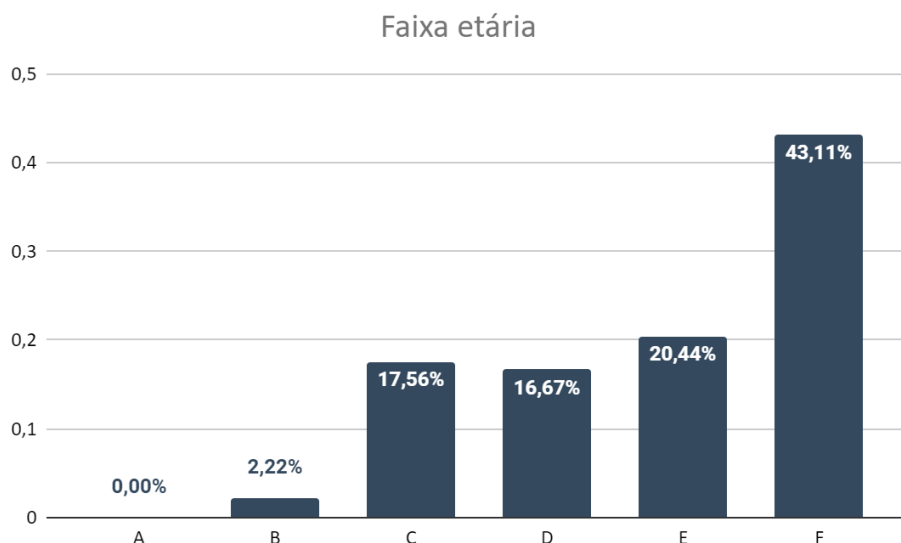


Como podemos observar no gráfico acima, a maioria dos respondentes da pesquisa está localizada nos estados do Rio de Janeiro, Bahia e São Paulo. Dessa forma, temos grande destaque na Região Sudeste.



Faixa etária

O tópico de faixa etária visa entender as diferenças de idade entre os clientes do plano de saúde AMS e, com isso, identificar alguma predominância.

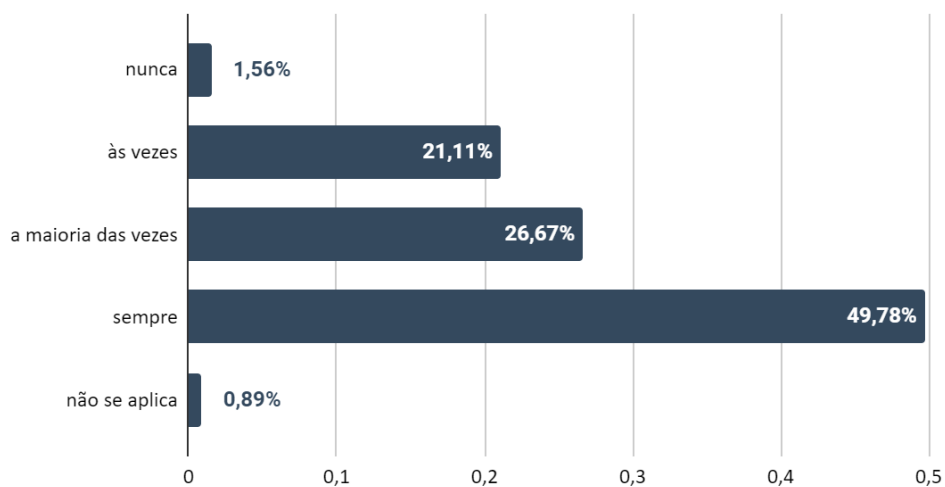


Como podemos observar no gráfico, a faixa etária F compõe a grande maioria dos clientes que responderam a pesquisa. Essa faixa etária corresponde aos indivíduos com mais de 60 anos, o que pode auxiliar no entendimento das necessidades deste grupo de beneficiários.

Frequência que os clientes conseguiram ter cuidados de saúde por meio da AMS quando necessário

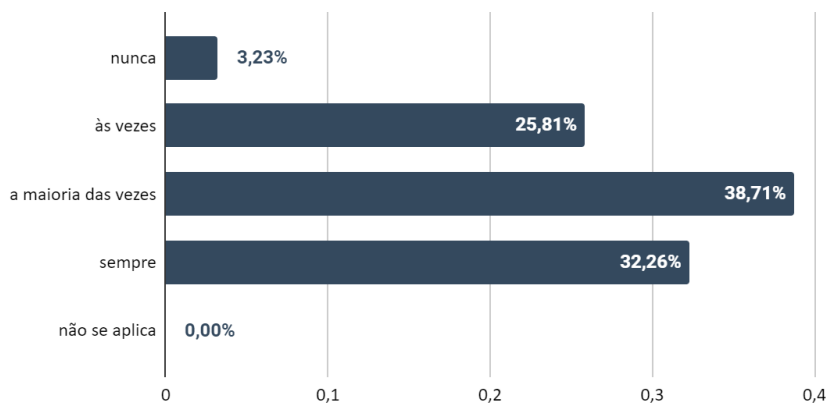
Esse tópico busca qualificar a eficiência do atendimento dos serviços oferecidos pelo plano de saúde da AMS. Dessa maneira, será possível identificar pontos latentes de melhorias.

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio da AMS quando necessitou?

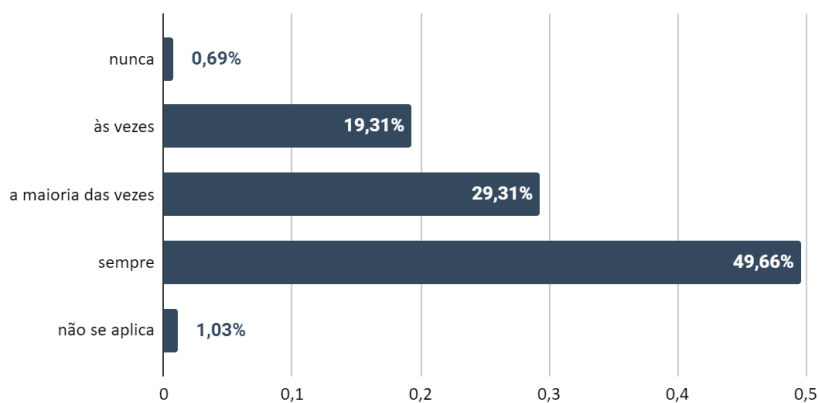


Podemos observar que, em geral, o serviço apresenta uma boa taxa positiva de frequência de atendimentos.

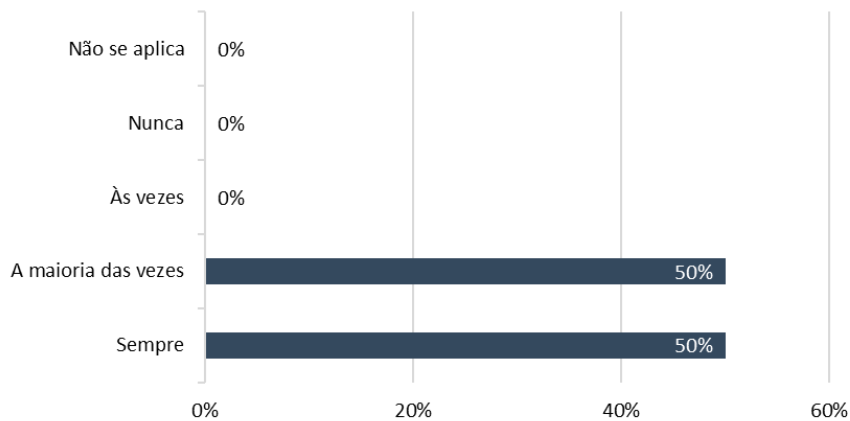
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio da AMS quando necessitou?
- Sul



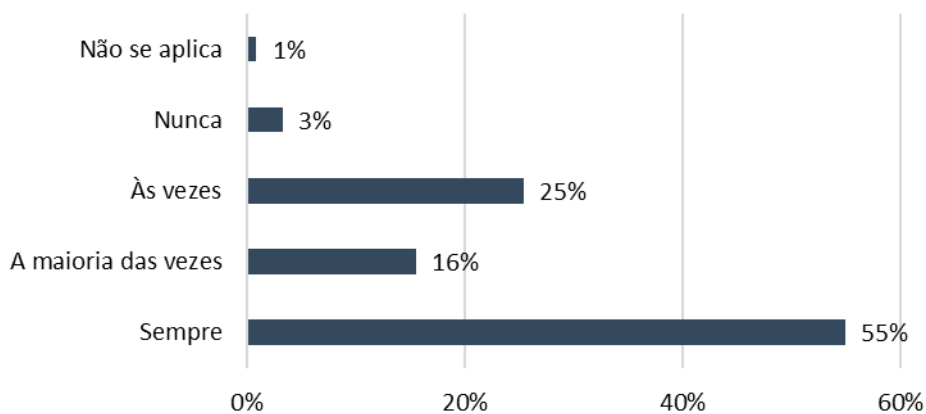
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio da AMS quando necessitou?
- Sudeste



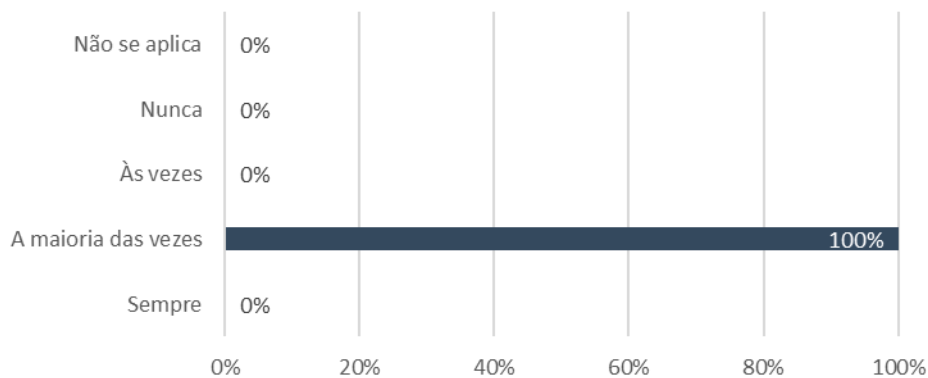
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio da AMS quando necessitou? - Norte



Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio da AMS quando necessitou? - Nordeste



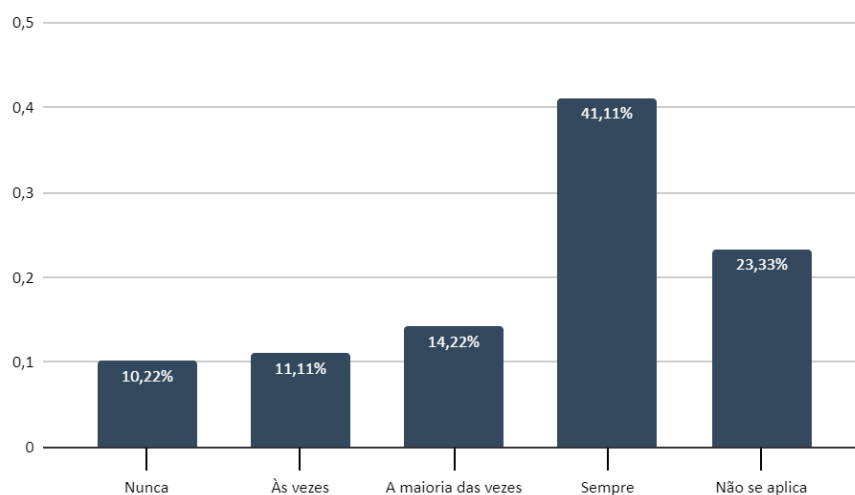
Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio da AMS quando necessitou? - Centro-Oeste



Ademais, ao comparar com o desempenho das regiões separadamente, nota-se que há uma maior taxa de clientes que nunca conseguiram atendimentos do plano da AMS quando necessitam nas regiões Sul, Norte, Nordeste e Centro-Oeste. Em contraste, na região Sudeste a porcentagem do “nunca” é significativamente menor.

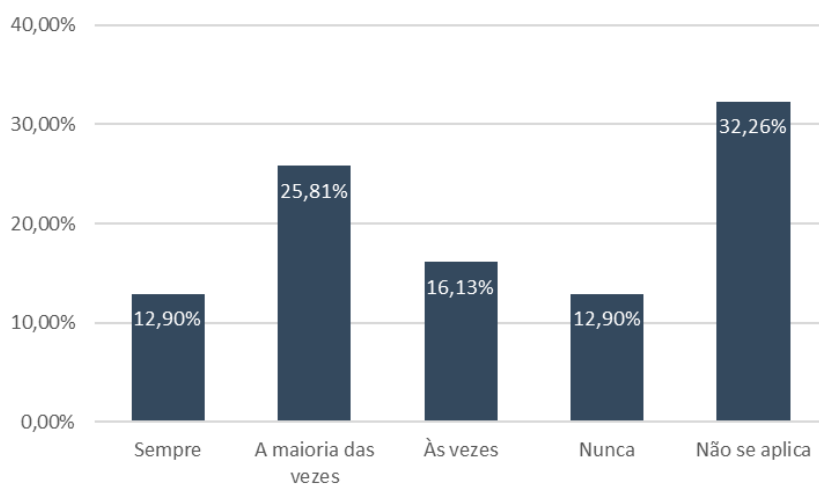
Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata com que frequência você foi atendido pela AMS assim que precisou?

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



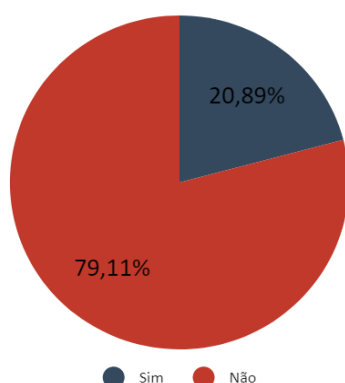
Com base nos dados do gráfico acima, o atendimento imediato é muito bem avaliado pelos respondentes da pesquisa. Apesar disso, a porcentagem das pessoas que nunca são atendidas imediatamente é, consideravelmente, alta. É importante destacar que, especificamente, na Região Sul os resultados são um pouco diferentes. Como apresentado abaixo, o número de beneficiários que são atendidos imediatamente quando sempre que necessitam cai quase 30%. Além do aumento de porcentagem das pessoas que são atendidas às vezes ou nunca.

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



Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação da AMS convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames?

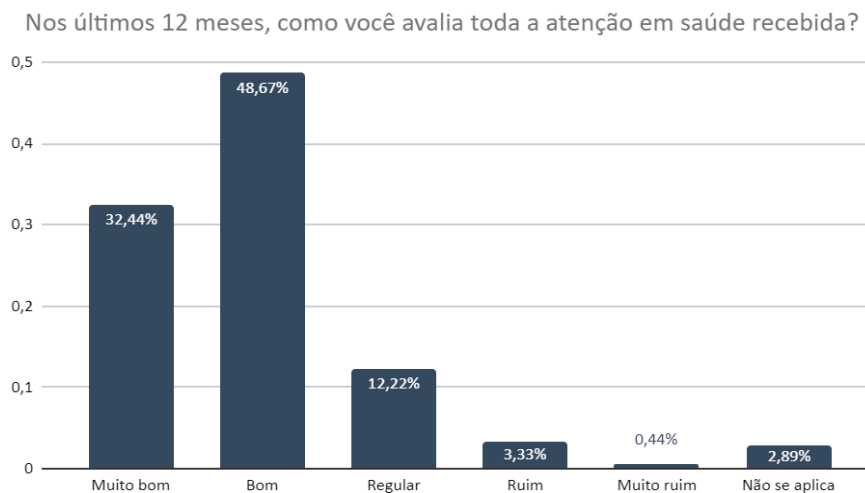
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação da AMS convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames?



Analisando os dados do gráfico acima é notório uma falha na comunicação entre a AMS e seus clientes. Suas percentagens não apresentam melhoras ou diferenças olhando apenas para regiões específicas.

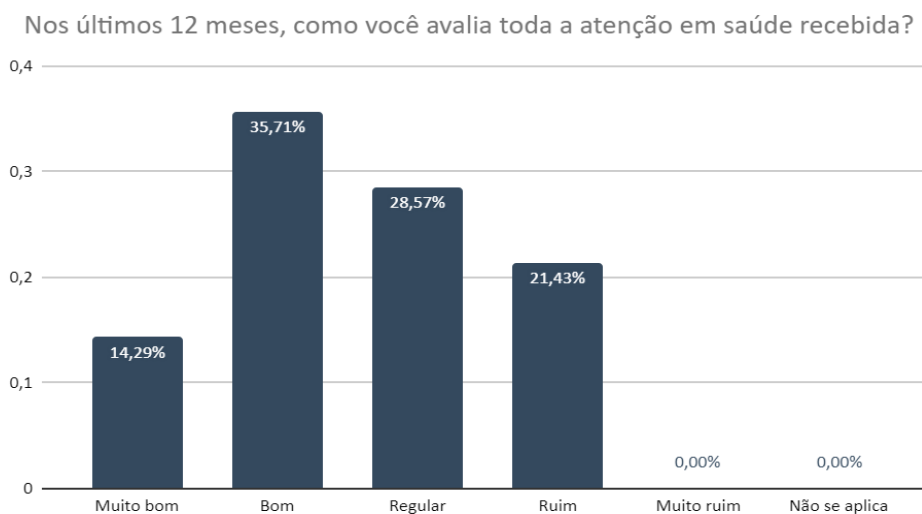
É válido ressaltar que grande parte dos respondentes da pesquisa fazem parte de uma parcela mais velha da população, o que pode apontar a dificuldade de comunicação com os beneficiários que já estão aposentados.

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida?

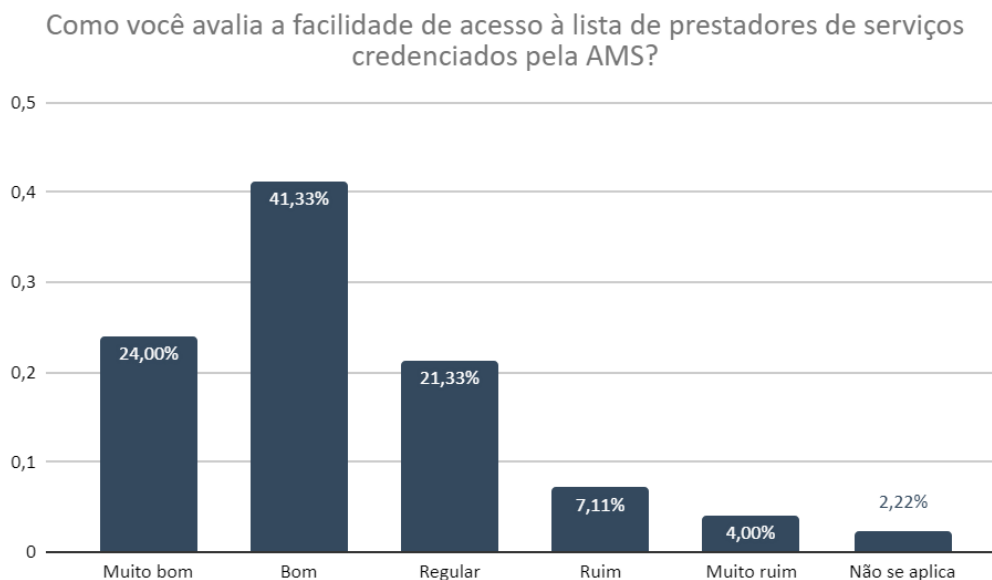


Após a análise dos dados acima, é notória a satisfação dos respondentes com o atendimento recebido na saúde, com pouco mais de 80% avaliando o atendimento como bom ou muito bom.

Mais uma vez é necessário fazer um recorte na Região Sul, neste caso, apenas entre o sexo masculino, que apresenta diferentes dados. O gráfico apresenta uma queda nas avaliações satisfatórias da atenção à saúde e um crescimento considerável nas opções “regular” e “ruim”.



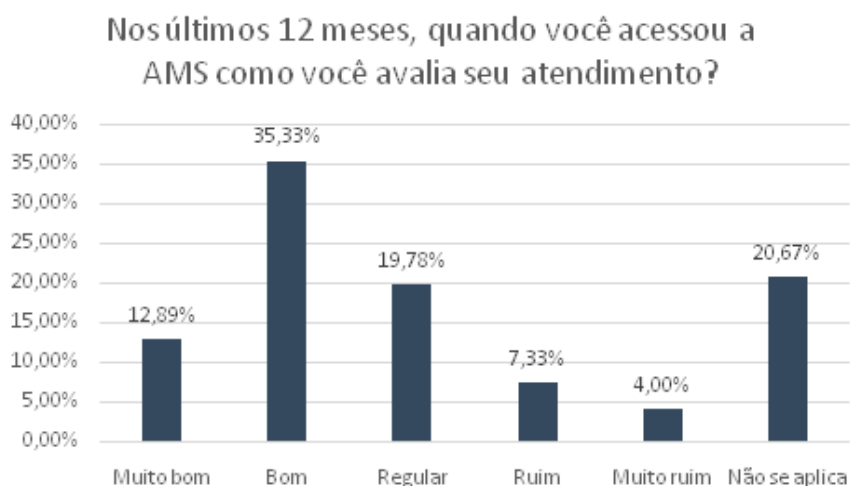
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pela AMS?



No gráfico acima, as boas avaliações para a facilidade ao acesso da lista de prestadores de serviços credenciados somam pouco mais de 65%. Enquanto as opções “ruim” e “muito ruim” não chegam a 15%, o que pode ser considerada uma avaliação satisfatória.

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a AMS, como avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações.

Observamos, abaixo, os dados de avaliação de atendimento pelos canais disponibilizados pela AMS, considerando, sobretudo, a facilidade de acesso a essas informações, e temos:



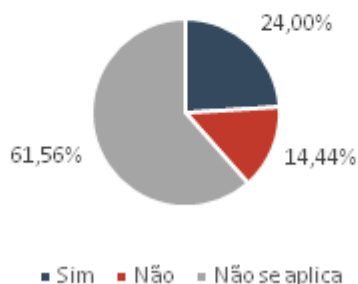
Observamos pouco mais de um terço dos respondentes classificando o atendimento do canal como “bom” e cerca de 40% alocados entre “regular” e não aplicável, demonstrando um alto índice de beneficiários que não interagem nos canais disponibilizados.

Quando analisamos separadamente por faixas etárias e gênero, os valores permanecem nessas proporções.

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a AMS você teve sua demanda resolvida?

Seguindo a análise anterior, temos um grande percentual, em torno de 60%, dos usuários respondentes não utilizando os canais disponibilizados para comunicação e aproximação, podendo influenciar na percepção geral quanto a qualidade do serviço oferecido, devido a não terem suas dificuldades solucionadas.

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a AMS você teve sua demanda resolvida?

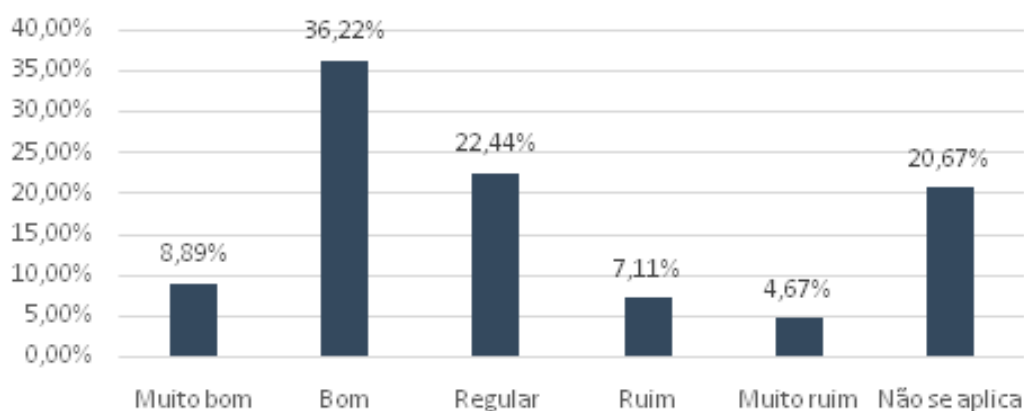


Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela AMS quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Neste ponto, temos a avaliação da facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários solicitados pela AMS, outro ponto de comunicação com o beneficiário. Como observamos abaixo, há espaço para evolução devido aos grandes percentuais, em torno de 20%, para a classificação “regular” e não aplicável.

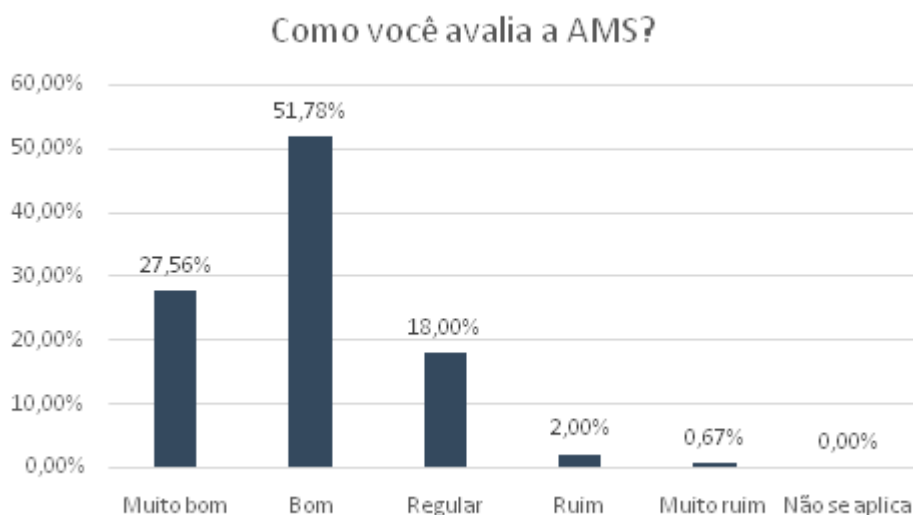
Não observamos discrepâncias acentuadas quando analisados os dados por faixa etária, o que poderia indicar uma possível necessidade de adequação de linguagem para faixas específicas.

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela AMS quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

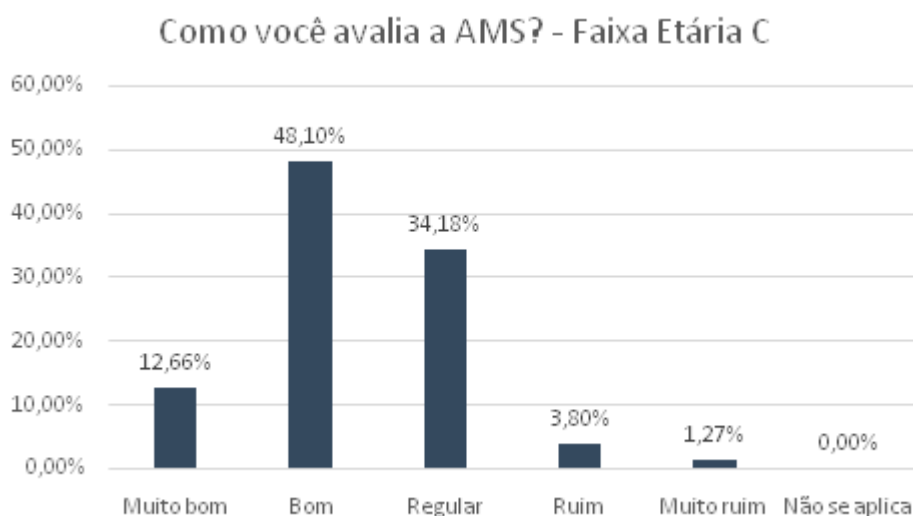


Como você avalia a AMS?

Neste importante ponto da pesquisa de avaliação geral da AMS, observamos um percentual próximo a 80% entre “muito bom” e “bom”, demonstrando sucesso na avaliação geral do plano.



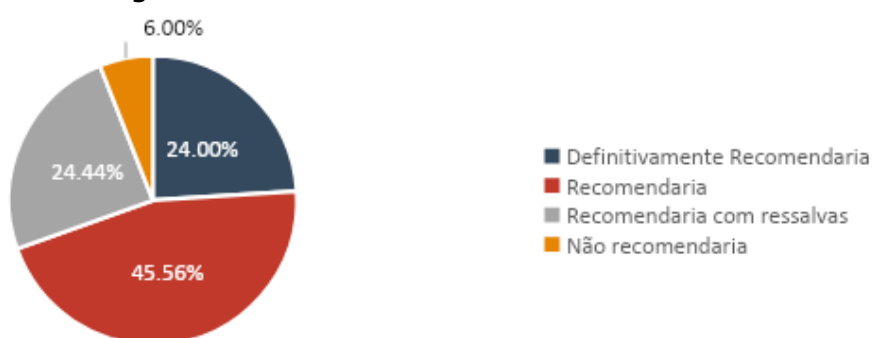
Olhando pelas faixas etárias separadamente, a faixa etária C, é a única que apresenta percentual maior no NPS “Regular” comparado ao “Muito bom”, carecendo de medidas específicas de acompanhamento para a evolução do índice nesta faixa.



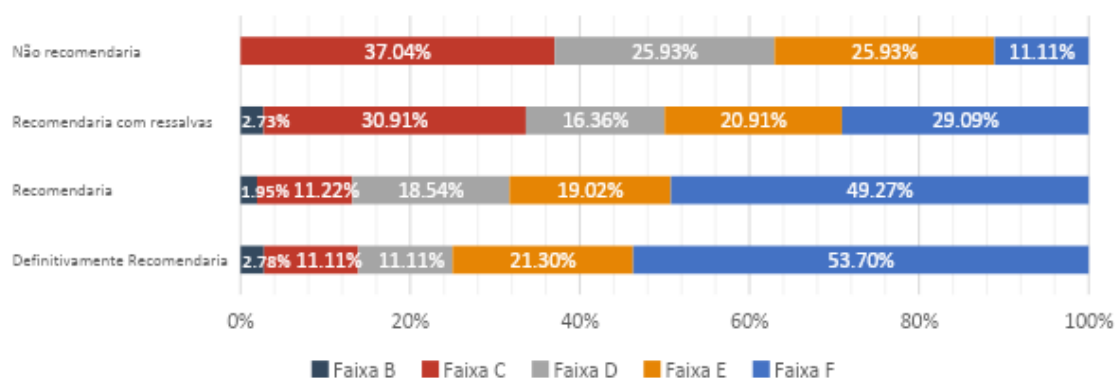
Recomendaria a AMS para amigos ou familiares?

Este tópico visa entender o grau de satisfação dos beneficiários da AMS por meio de sua disposição a indicar o plano de saúde para outras pessoas.

O resultado obtido foi o seguinte:



Se observarmos por faixas etárias, temos:



Dentre as respostas obtidas, notamos:

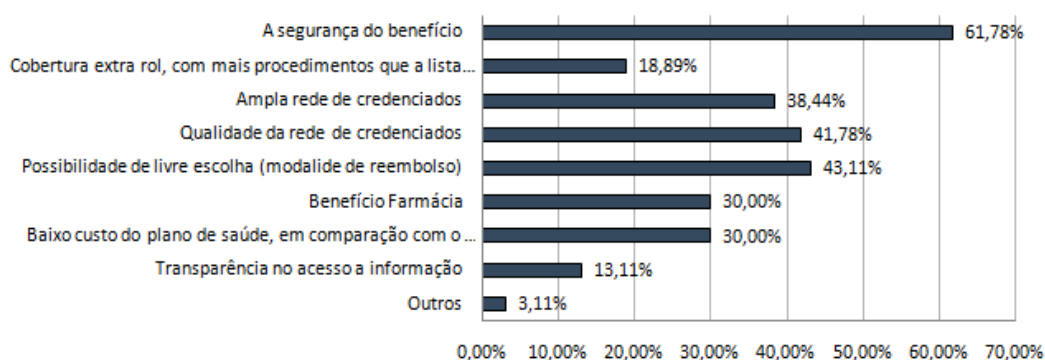
1. Nenhum beneficiário de faixa B não recomendaria a AMS;
2. Dentre os que não recomendam, há maior participação das faixas mais jovens;
3. O inverso do ponto anterior é verdadeiro.

Análise da pesquisa de comunicação com os clientes AMS

Quais valores da AMS Petrobras você reconhece em sua experiência como usuário do plano de saúde?

Neste ponto analisamos os valores da AMS impressos no dia a dia dos beneficiários. O resultado é:

Quais valores da AMS Petrobras você reconhece em sua experiência como usuário do plano de saúde?



Dentre as respostas obtidas, algumas não faziam parte das disponibilizadas no questionário. Elas são exatamente:

Diminuição na rede credenciada

Nenhuma

Atualmente, com a "Gestão terceirizada", nenhuma das listadas acima.

Terei que fazer outro plano privado pois a AMS não atende satisfatoriamente

Nenhum

Deveria manter todos benefícios que foram se somando desde o meu ingresso na petrobras em 01/02/1977

Nenhum acima

Muito fraca em vários aspectos

É mais em conta que um plano de mercado, mas comparativamente com outras empresas do porte da Petrobras, o custo para o empregado ainda é alto, especialmente na coparticipação.

Sinceramente todos os valores acima, está bem aquém do que poderia ser

Não teria espaço para especificar mais valores

Acompanhante em caso de internação

Demora no reembolso na compra dos medicamentos e o tempo de validade das notas fiscais, acho que deveria ser o mesmo prazo da receita

Internações

Há pouco tempo ampliaram a rede de credenciados. Florianópolis e São José estava carente

Bons hospitais em Belo Horizonte

Facilidade

Durante pandemia, quase não usei a AMS. Não usei médicos e muito pouco exames.

Melhor plano do mercado

Reclamação do Valor da Consulta.

É um plano de saúde empresarial, portanto o empregado não deveria que ter um pagamento tão alto.

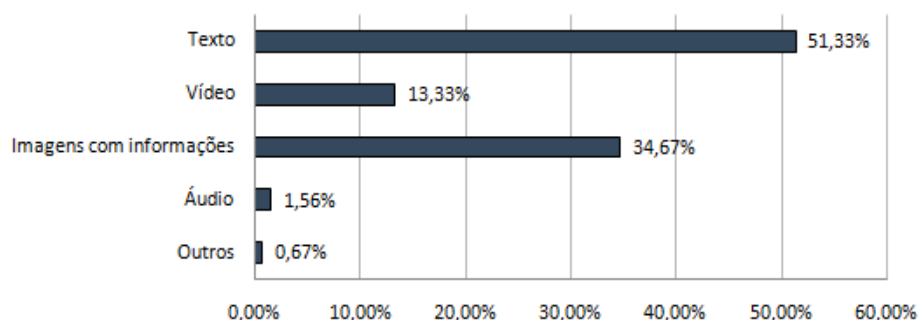
Na verdade, não tenho meios de comparação.

A possibilidade de livre seria ótima se os limites de valores não fossem ridículos para o Rio de Janeiro e deve ser pior ainda para São Paulo

Qual formato de conteúdo é mais interessante?

Visando entender a preferência do público em relação aos formatos de conteúdo que eles se interessam, temos:

Qual formato de conteúdo é mais interessante?



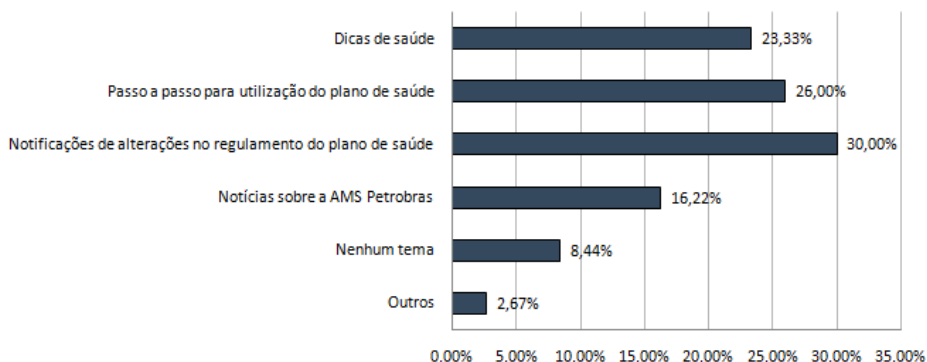
Dentre as respostas não disponibilizadas previamente, temos:

- Não sei dizer
- Depende para o que. A pergunta não é clara. Se é para mandar coisas para o beneficiário, há que perguntar primeiro se ele quer.
- WhatsApp

Sobre quais temas gostaria de receber conteúdos?

Agora, seguindo o mesmo assunto do tópico anterior, o objetivo é saber quais os temas de maior interesse dos beneficiários. São eles:

Sobre quais temas gostaria de receber conteúdos?



E, das respostas não disponibilizadas previamente, temos:

Atualização da rede credenciada

Descredenciamentos, pois nunca são comunicados, evitando termos uma visão dos problemas estruturais do plano

Lista atualizada de profissionais credenciados

Exclusão de médicos, clínicas, dentistas etc.

Mais esclarecimentos sobre atendimento pequeno e grande risco em regiões desassistidas pela AMS, como por exemplo Marília/SP

Lista e passo a passo para procedimentos que requerem aprovação prévia

todas as opções acima

Rede de atendimento

Como a AMS faz o reembolso

Benefício farmácia

Lista de credenciados

Esclarecimentos claros e objetivos sobre minhas necessidades (informações)

benefício farmácia

Benefício Farmácia. Está difícil

Mais e melhores informações sobre benefício farmácia.

AMS, fica no RH, NÃO A ASSOCIAÇÃO

Credenciados atualizados

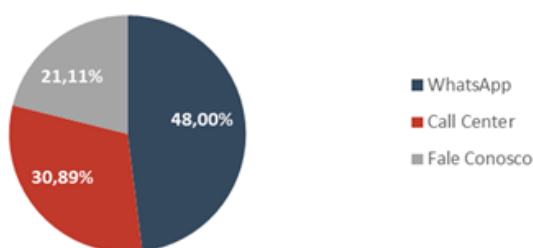
atualização dos credenciados

Demonstrativos claros sobre reembolso do livre escolha e descontos.

Canal de Atendimento

Nesta parte da pesquisa analisamos a preferência quanto ao canal de comunicação dos beneficiários da AMS. Através desta, chega-se ao seguinte resultado:

Canal de Atendimento



Os beneficiários da AMS preferem utilizar o WhatsApp como canal de atendimento. Essa preferência pode ser analisada, também, quando separamos o grupo feminino e masculino da amostra, com 47,69% e 48,29%, respectivamente, na preferência por esse canal de comunicação.

Observando o público que prefere o WhatsApp, nota-se que eles gostariam de receber mais dicas de saúde. Ao contrário da amostra geral da pesquisa, que prefere receber conteúdos sobre alterações na regulamentação do plano de saúde.

Conteúdos preferidos para os que escolheram o WhatsApp



Por onde prefere receber notícias e conteúdos da AMS

Neste ponto é analisado por onde os beneficiários preferem receber notícias e conteúdos da AMS, obtendo os seguintes resultados:

Melhores canais para receber notícias sobre a AMS

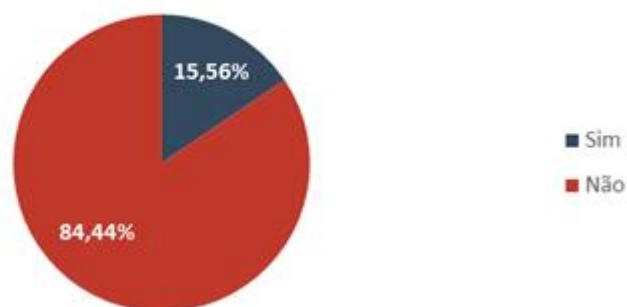


Nota-se que o e-mail foi escolhido com uma grande porcentagem de preferência, com o portal e o SMS como segundas opções. Essa mesma observação pode ser feita quando observamos as respostas de cada região do Brasil, separadamente. Desse modo, é válido fazer alterações no sistema de distribuição de informações e notificações do plano de saúde, para que ele alcance cada vez mais beneficiários.

Uso do serviço de telemedicina

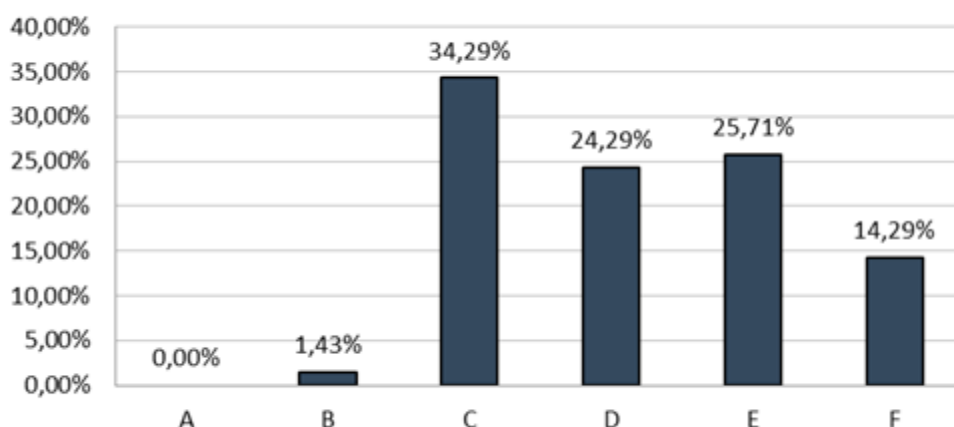
Esta etapa da pesquisa contém dados sobre os beneficiários da AMS que já usaram o serviço de telemedicina do plano. Desse modo, é possível observar os seguintes resultados:

Utilização do serviço de telemedicina



Nota-se que apenas 15,56% da amostra já utilizou o serviço de telemedicina. Desse modo, é importante que a AMS verifique as causas dessa baixa utilização, seja pela falta de divulgação, dificuldade do acesso, entre outros. Observando o grupo que utilizou o serviço, é possível perceber uma mudança na faixa etária desses usuários:

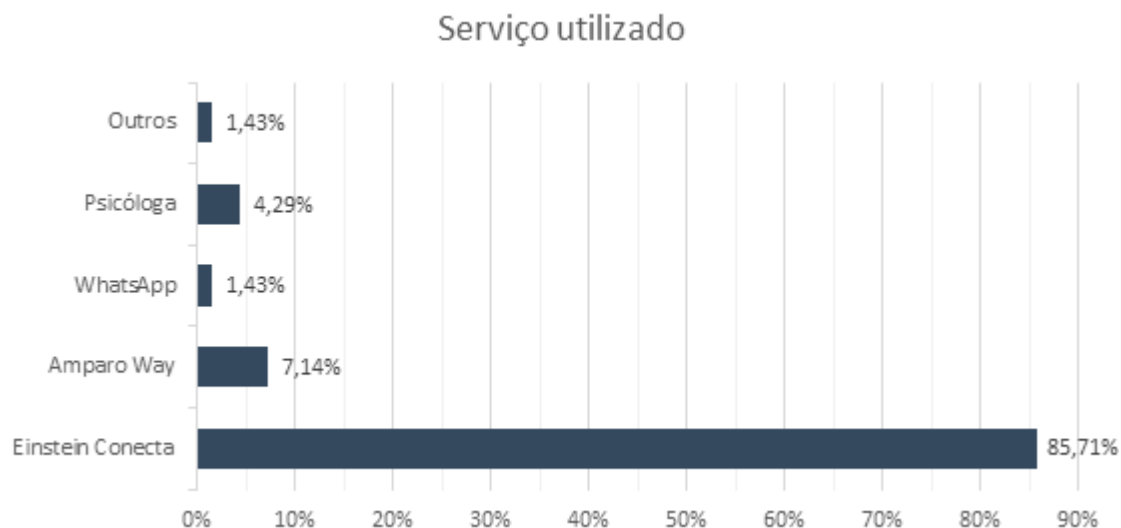
Faixa etária dos usuários da telemedicina



Diferentemente do público geral da pesquisa, que está situado predominantemente na faixa F, com 43,11%, os usuários do serviço de telemedicina se concentram entre as faixas C e E, com predominância na faixa C.

Qual serviço utilizou?

Nesta parte da pesquisa, descobrimos do público que já utilizou o serviço de telemedicina, quais serviços usaram, obtendo os resultados abaixo:



Observa-se, que o serviço do Einstein Conecta foi o mais utilizado, com mais de 85% dos usuários.

Satisfação com o serviço de telemedicina

Nesta parte da pesquisa analisamos a satisfação do usuário final através da experiência obtida pelo uso do serviço, concluindo-se que:



Os beneficiários da AMS possuem uma percepção majoritariamente positiva frente ao serviço oferecido. Essa tendência fica ainda mais evidente quando observamos separadamente as camadas mais elevadas de faixa etária (D, E e F), onde conseguimos zerar o mais alto nível de insatisfação (muito insatisfeito) do serviço.

Percebe-se também, ao compararmos a avaliação de satisfação entre os sexos, que os homens são mais insatisfeitos.

Motivo por não ter utilizado

Nesse ponto, fora listado para o usuário algumas possíveis objeções que possivelmente poderiam o ter levado para a não utilização do serviço:

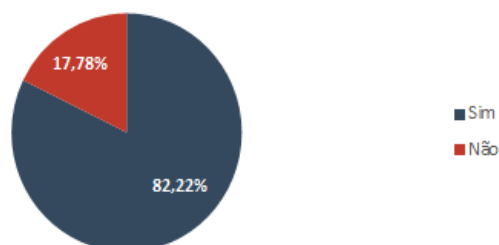


Nota-se que grande parte dos usuários relatou não necessitar da utilização do serviço. Porém, se olharmos apenas para a opção “Não sabia da oferta do serviço”, repara-se que a maioria daqueles que assinalaram esta resposta pertencem à faixa etária F.

Teria interesse em um programa de acompanhamento personalizado de saúde?

Esta etapa da pesquisa contém dados sobre o interesse dos usuários em relação à possibilidade de ter acesso a um programa de acompanhamento de saúde.

Se a AMS disponibilizasse um programa de acompanhamento personalizado de saúde, você teria interesse em aderir ao programa?



Qual nota você daria para a AMS?

Nesta parte da pesquisa, analisamos qual nota os beneficiários dariam para os serviços oferecidos pela AMS. Desse modo, conseguimos os seguintes resultados:



Percebe-se, então, que mais de 70% das avaliações foram de notas entre 4 ou 5, sendo uma avaliação positiva para o plano de saúde.