

## OPORTUNIDADE QUE A PANDEMIA TROUXE PARA APROXIMAR, OUVIR E ORIENTAR OS BENEFICIÁRIOS DE UM PLANO DE AUTOGESTÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rosângela Lázaro - Gerente de Relacionamento com o Associado da Amafresp, na Afresp  
(Associação dos Agentes Fiscais de Rendas do Estado de São Paulo)

### INTRODUÇÃO

No ano de 2020, aconteceu uma das maiores pandemias dos últimos tempos. No Estado de São Paulo, em 25 de fevereiro, a Secretaria Estadual de Saúde confirmou o primeiro caso de COVID-19 no Brasil, doença altamente contagiosa e sem tratamento e, em 12 de março, iniciou-se o período de isolamento social em várias cidades do país. Com a pandemia, a Afresp disponibilizou o trabalho em home office aos colaboradores a partir de 23 de abril, e com isso, os gestores iniciaram uma série de atividades de acompanhamento dos trabalhos e continuidade de projetos. A gerência de Relacionamento com o Associado da Amafresp apresentou um projeto para aproveitar o momento de pandemia, quando as pessoas estão isoladas em suas residências, fragilizadas e sem perspectiva de desenvolvimento da vacina ou medicamento a curto ou médio prazo, e ouvir os beneficiários do plano de saúde. Os idosos foram considerados como público mais vulnerável, e, portanto, com maior necessidade de atenção e cuidados. O fato desse grupo deixar de praticar atividades sociais e também de convivência com a família seriam fatores preponderantes para uma observação mais próxima dessa população.

### OBJETIVO

Foi estabelecido o objetivo do contato direto com 3.624 famílias para identificar como estavam passando pelo período de isolamento social, informar sobre as principais formas de atendimento com a associação, bem como os caminhos para acessar as informações sobre o plano. O foco foi oferecer uma escuta empática, para que o associado se sentisse acolhido e também aproveitasse a ocasião para oferecer sugestões, reclamações ou elogios sobre os serviços prestados pelo plano de saúde.

### MÉTODOS

Identificamos 6.490 associados residentes nas diversas cidades do estado de São Paulo, com 60 anos de idade ou mais, ativos no plano de saúde. Os beneficiários foram agrupados por família, já que seria uma única ligação. Portanto, foram consideradas para o trabalho 3.624 famílias na região acima especificada. Foi elaborado um script com os temas que seriam abordados com os associados e foi desenvolvido um sistema web para o registro de todas as respostas.

### RESULTADOS

Tivemos 1.718 respondentes no período de 12/05/2020 a 31/08/2020, o que significa que conseguimos contato com 47,41%

do total de famílias selecionadas. Nesse levantamento, obtivemos os seguintes resultados: 88,82% dos entrevistados estavam cumprindo totalmente o isolamento social; 78,46% não moravam sozinhos e possuíam algum familiar na mesma residência; 50,93% deixaram de fazer alguma atividade externa e se dedicavam apenas à casa; 31,72% pagavam suas contas pela internet e as compras de mercado eram realizadas por algum familiar ou amigo; 87,72% tinham itens de segurança como máscara, luvas e álcool em gel; apenas 23,63% conheciam o serviço de telemedicina do plano; 38,59% conheciam o 0800 de urgência/emergência contratado pelo plano; 39,40% conheciam os canais de contato com a sede; 52,8% elogiaram o plano de saúde e ficaram satisfeitos pelo contato; e apenas 15,2% tiveram alguma reclamação.

### CONCLUSÕES

Pudemos concluir que existe a necessidade de uma estratégia de comunicação para divulgar melhor os serviços do plano de saúde, já que alguns serviços essenciais como a telemedicina são extremamente importantes, principalmente numa situação de isolamento social. Observamos que as pessoas gostam de seus sentimentos, opiniões, gostos, vontades, mesmo não relacionadas ao plano. Ouvir o cliente é uma excelente oportunidade para se criar diferenciais competitivos atrelados às suas necessidades. A pandemia nos trouxe essa excelente oportunidade. Além disso, como um plano de autogestão, à medida que estamos mais próximos de nossos beneficiários e entendendo as suas necessidades, podemos estabelecer uma relação de confiança, estimular outras ações preventivas e de cuidado e, assim, adquirir o tão esperado engajamento nos projetos estabelecidos pela instituição.

### AGRADECIMENTO

Agradeço ao nosso diretor e mentor Renato Chan por me apoiar e incentivar na busca constante de aperfeiçoamento pessoal e profissional, a toda diretoria por acreditar no meu trabalho e valorizar as ideias dos colaboradores, à minha filha e ao meu companheiro por revisarem e opinarem no trabalho, ao Dr. Walter Lyrio e Palácio pelas ricas contribuições, à Prof. Idalice Rillo, que com seu conhecimento ajudou na elaboração técnica do estudo, à colaboradora Gisele Lopes, que nos auxiliou com as formatação das planilhas e gráficos do trabalho, à ajuda da equipe de comunicação pela elaboração do pôster, por toda a equipe de assistentes sociais e colaboradores das regionais que dedicaram seu tempo ligando aos associados com acolhimento e humanização, ao departamento de T.I da Afresp pelo desenvolvimento da pesquisa e a todos os colaboradores da Afresp.