

sindicato nacional dos quadros e técnicos bancários

news
snqtb

65

novembro 2021

**INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E
BENEFICIÁRIOS 2021**



Tiago Teixeira
Diretor Nacional, Pelouros
Marketing e Comunicação

Os resultados que aqui se divulgam, relativos ao inquérito de avaliação do grau de satisfação dos sócios, são uma radiografia que reflete a opinião dos inquiridos que aceitaram responder em setembro de 2021. Tal como nas sondagens, estes resultados devem ser lidos com prudência. Ainda assim, não deixam de revelar uma fotografia importante e útil num momento preciso, naturalmente abrangendo um universo específico.

Isto dito, registamos e agradecemos o feedback dos sócios, na medida em que constitui uma ferramenta importante, por um lado porque nos confirma a nossa própria perceção sobre o trabalho em curso, mas por outro porque nos alerta também para aspetos reais ou potenciais de insatisfação. O presidente do nosso Sindicato, aliás, aborda nestas páginas as questões que mereceram maior número de alertas da parte dos sócios.

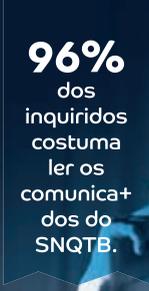
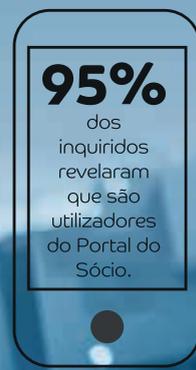
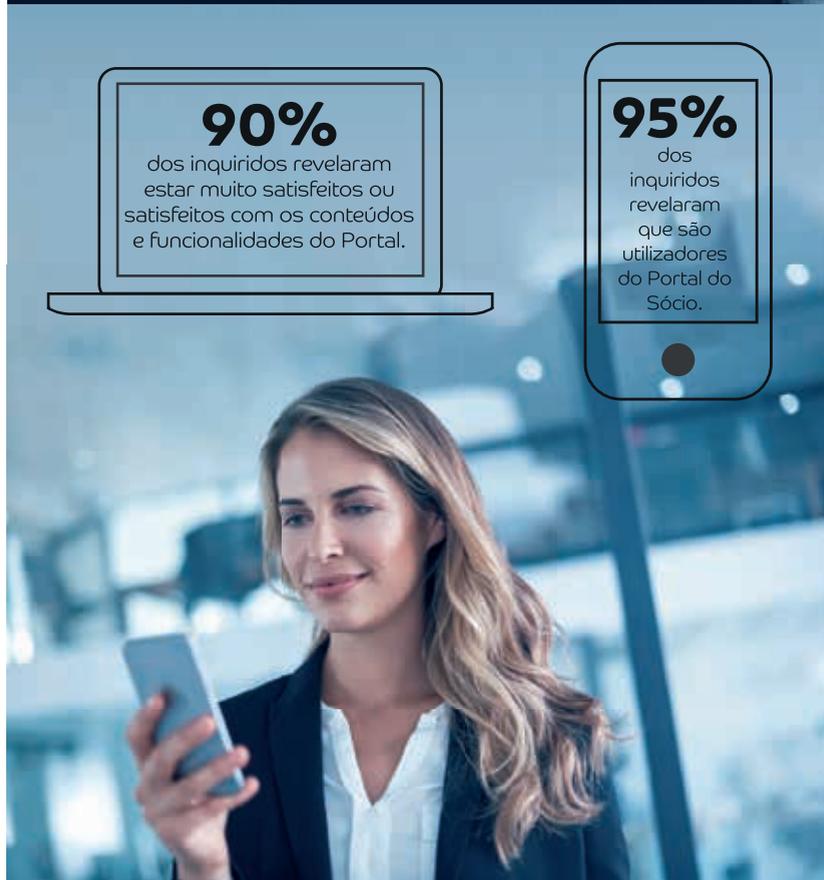
Tal como no ano passado, os resultados deste inquérito foram alvo de uma primeira análise pela direção do SNQTB. Houve já, aliás, uma ou duas decisões da direção com base nos seus resultados. E seguramente outras se seguirão após uma avaliação mais fina dos resultados do inquérito nas semanas seguintes.

No ano passado, importa lembrar, foi por nós assumido que o inquérito enviado aos sócios não seria um exercício isolado. Pelo contrário, essa era uma nova prática a que seguramente voltaríamos no futuro.

Como se verifica, cumprimos o prometido e certamente voltaremos a escutar a opinião dos sócios no próximo ano. Sempre com o intuito de escutar os sócios, corrigir e melhorar. É também por isto que o SNQTB e o SAMS Quadros são o melhor Sindicato e o melhor subsistema de saúde!



Foram enviados 20.700 inquéritos, tendo sido recebidas 2145 respostas. A percentagem de resposta foi de 10%.



96%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a qualidade dos serviços das entidades prestadoras.

95%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com os serviços prestados pela entidade prestadora SAMS Quadros à qual recorreu.

88%

dos inquiridos revelaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a capacidade de adaptação dos serviços do SAMS Quadros ao contexto de pandemia.

e REDE ESCOLHA INFORMADA SAMS QUADROS

48%

dos inquiridos revelaram que conhecem as vantagens da Rede Escolha Informada.

23%

dos inquiridos revelaram que já recorreram à Rede Escolha Informada. Em 2020, apenas 10% dos inquiridos o tinham feito.

94%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com os serviços prestados na Rede Escolha Informada. De realçar que em 2020, apenas 86% manifestaram opinião idêntica.

83%

conhece o Cartão Família.

34%

dos inquiridos adquiriu ou recomendou a terceiros o Cartão Família, o que compara com 31% no ano anterior.

94%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos em termos de rapidez dos reembolsos do SAMS Quadros.

88%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos em termos de rapidez na emissão de Termos de Responsabilidade.

86%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a abrangência de acordos e diversidade no tipo de assistência.

“Estamos a intensificar esforços para ganhar escala e repassar as eventuais poupanças a obter por essa via sob a forma de participações majoradas aos sócios em áreas específicas.”



Paulo Gonçalves Marcos
Presidente da
Direção do SNQTB

Olhando para edição deste ano do inquérito de satisfação dos sócios, podemos dizer que os comentários e sugestões dos sócios, no essencial, recaem sobre três áreas. A primeira refere-se à comunicação das alterações ao regulamento e tabelas.

É verdade. Como os sócios sabem, em 2019 o SNQTB teve um resultado líquido negativo de 1,7 milhões de euros. De 2018 para 2019, os encargos com a assistência à doença (SAMS Quadros) cresceram cerca de 5,4 milhões de euros. Nessa medida, foi necessário travar a fundo e conter o crescimento da despesa, o que exigiu que se fizessem alterações no regulamento e nas tabelas do SAMS Quadros. Esse trabalho começou no último trimestre de 2019 e prolongou-se ao longo do primeiro semestre de 2020. Nesse âmbito, o SNQTB enviou uma carta a todos os sócios, assinada pelo vice-presidente do Sindicato e por mim, a explicar como o financiamento dos subsistemas de saúde deixou de acompanhar a evolução dos encargos com a assistência à saúde e como era fundamental respeitar o equilíbrio financeiro. Nessa carta era feito o enquadramento das medidas que estavam a ser tomadas e alertava-se os sócios para as alterações em curso no regulamento e nas tabelas do SAMS Quadros.

Isto dito, o feedback que temos tido, nomeadamente neste inquérito, aponta no sentido de alguns sócios entenderem que a comunicação não foi suficientemente clara. Este reparo surpreendeu-nos, até porque a carta não foi o único meio através do qual se alertou para as alterações. Nesta mesma newsletter eu próprio na altura escrevi sobre as alterações em curso.

Em todo o caso, como não poderia deixar de ser, a chamada de atenção dos sócios é legítima e merece toda a nossa atenção. Por isso, o tema foi debatido internamente e, em conformidade, foi decidido corrigir os processos de comunicação na área do SAMS Quadros.

Repare. O SNQTB publica anualmente o seu relatório e contas, e as contas do Sindicato são auditadas todos os anos pela Ernst & Young. A nossa gestão prima pela transparência. Fazemos questão que assim seja. Existindo uma perceção de falta de comunicação no domínio das decisões tomadas na área da saúde, a nossa resposta, com efeitos imediatos, é que será feito um esforço para melhorar. Como não poderia deixar de ser, evidentemente.

Uma outra nota da parte dos sócios tem que ver com as participações em geral e as participações aos testes à Covid-19.

Sim. Começo pelo fim. Quando a pandemia começou, no primeiro trimestre de 2020, importa lembrar, era de todo imprevisível o que nos esperava. Num contexto de absoluta incerteza, os riscos não eram quantificáveis. Por isso, o SNS chamou a si a responsabilidade exclusiva para gerir a pandemia.

O SAMS Quadros, tal como os restantes subsistemas de saúde, entendeu que não podia participar os testes à Covid-19. Nenhum subsistema de saúde conseguia avaliar o impacto financeiro nas suas contas decorrente da pandemia e todos temeram o pior. Por isso, em nome da sustentabilidade, decidimos não participar os testes. Repito, decidimos nós e os restantes subsistemas de saúde.

Naturalmente, à medida que a evolução da pandemia permitiu ter uma ideia mais clara sobre os seus impactos, o SAMS Quadros ajustou a sua política de participação dos testes à Covid-19.

Percebemos a nota da parte de alguns sócios, mas em bom rigor teria sido uma irresponsabilidade da nossa parte assumir riscos num contexto de total imprevisibilidade. Essa não é, nem nunca será, a nossa forma de estar e de gerir o SAMS Quadros, e creio que todos estamos de acordo que a sua salvaguarda deve ser a orientação geral.

E quanto às participações?

A gestão das participações é um exercício dinâmico. Se a despesa cresce acima das receitas, como todos compreendem, é preciso salvaguardar a sustentabilidade e reequilibrar o exercício anual. Foi o que aconteceu recentemente.

Tudo aponta, nesta altura, para que venhamos a ter resultados operacionais positivos em 2021, mas convém lembrar que no primeiro trimestre deste ano ainda tivemos fortes efeitos da pandemia e, portanto, temos procura por cuidados de saúde ainda reprimida. Assim, tal como em 2020, em 2021 existe despesa adiada, e que prevemos que venha a ser feita em 2022.

Isto dito, estamos a intensificar esforços para ganhar escala e repassar as eventuais poupanças a obter por essa via sob a forma de participações majoradas aos sócios em áreas específicas.

Já agora, ainda que de forma lateral à sua pergunta, permita-me chamar a atenção aos nossos sócios para a necessidade de terem médico de família no SNS e que a requisição de exames e análises pode (e deve) ser feita por essa via. Poupa o SAMS Quadros e, naturalmente, poupa o sócio.

A terceira área que mereceu algumas observações foi o atendimento telefónico.

De facto, houve alguns problemas com o atendimento telefónico. A pandemia teve impacto e induziu a algumas das dificuldades sentidas. Houve outros motivos, mas não creio que valha a pena aqui detalhar de forma pormenorizada, até porque não temos espaço. Felizmente, essas dificuldades, nomeadamente de natureza técnica, estão resolvidas. Isto dito, ainda que estejam solucionados esses problemas, continuamos a trabalhar no sentido de introduzir outras melhorias no serviço de atendimento ao sócio. A seu tempo teremos novidades para divulgar.

Já agora, e a terminar, muitos sócios aproveitaram também o inquérito de satisfação para elogiar o trabalho desenvolvido.

Nos órgãos sociais recebemos esses elogios com muito orgulho e é muito reconfortante perceber que o nosso trabalho e dedicação são valorizados pelos sócios. Encaramos essas mensagens como um estímulo para fazer mais e melhor, aliás tal como as notas contendo reparos críticos ou sugestões.

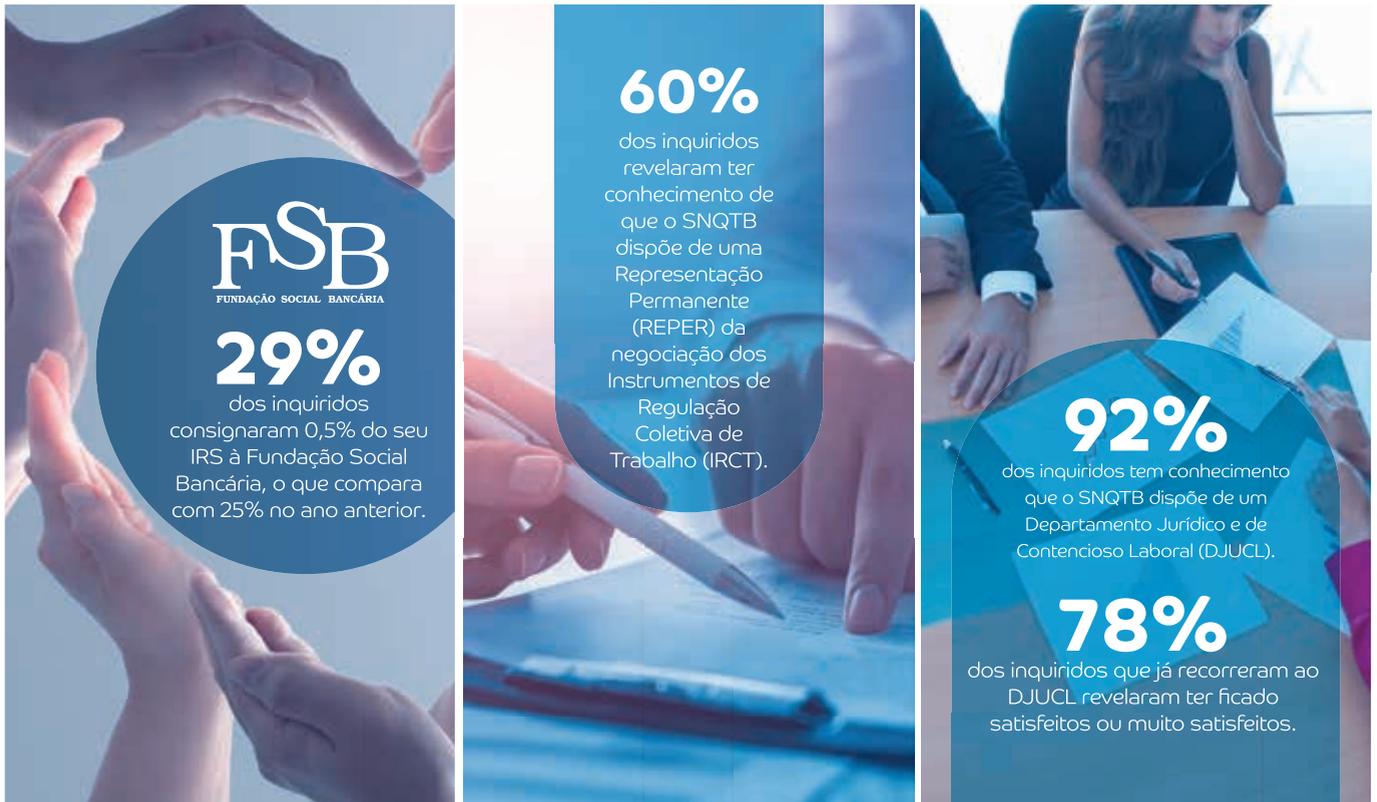
Bem sei que é um lugar comum o que vou dizer, mas é a verdade. Este é um projeto que não seria possível sem o envolvimento, o compromisso e o profissionalismo de muitas pessoas. Delegados sindicais, equipas nas delegações e trabalhadores nos serviços centrais, todos contribuem para que o SNQTB e o SAMS Quadros sejam o melhor Sindicato e o melhor subsistema de saúde. É graças a todos eles que os sócios têm um enorme orgulho em pertencer a este Sindicato!

91%

dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a atuação global do SNQTB.

95%

dos inquiridos revelaram que recomendariam a adesão ao SNQTB a colegas não sócios.



84% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a atividade sindical e laboral do SNQTB. Em 2020 este valor era de 80%.



“O nosso Sindicato será tanto mais forte e eficaz quanto maior for a participação dos sócios.”

Este ano o número de sócios que participou no inquérito subiu relativamente ao ano anterior. Ficou surpreendido?

Este ano responderam 2145 sócios e no ano anterior tinham respondido 1830. Na prática, a percentagem de resposta passou de 9% para 10%, o que é um universo considerável.

O nível de participação não me surpreendeu. Esperava algo nesta ordem de grandeza. Apraz-me notar, em todo o caso, que o número de respostas aumentou e espero que volte a aumentar para o próximo ano. Registo igualmente com agrado, nesta e noutras matérias, o envolvimento e a participação crescente dos sócios na vida do nosso Sindicato. O SNQTB será tanto mais forte e eficaz quanto maior for a participação dos sócios, como é óbvio.



António Rodrigues
Diretor Nacional do SNQTB

Neste inquérito havia uma pergunta nova e que procurava avaliar o grau de satisfação dos sócios com a adaptação dos serviços do SAMS Quadros ao contexto de pandemia. As respostas foram positivas?

As respostas foram muito positivas. 88% dos sócios revelou estar satisfeito ou muito satisfeito com a nossa capacidade de adaptação. Não foi, de todo, um período fácil. Mas é reconfortante ver de algum modo reconhecido o trabalho que foi feito por todos no SNQTB. Aliás, tal como os bancários nos seus locais de trabalho ou em teletrabalho. Todos temos motivos para estar de cabeça erguida.

E agora, o que se segue com os resultados do inquérito?

Tal como no ano passado, agora vamos ver com atenção os resultados e deles tirar as devidas ilações. Este inquérito não é um exercício estéril. Como refere nestas mesmas páginas o presidente do SNQTB, Paulo Gonçalves Marcos, as respostas ao inquérito já suscitaram alguns ajustamentos. É possível que outros venham a ter lugar. E é por isso que o feedback dos sócios é globalmente importante.

A área da Qualidade, aliás, é da sua competência. Que tipo de comunicação recebe dos sócios?

A maioria das comunicações dos sócios são exposições ou pedidos de esclarecimento, aos quais procuramos responder de forma rigorosa e esclarecedora em tempo útil e com elevado nível de serviço. O Departamento de Qualidade tem vindo a assumir um papel cada vez mais predominante no dia a dia do SAMS Quadros, assumindo muitas vezes a sua vertente de mediador entre o sócio e as diversas áreas administrativas, delegações e comissões sindicais. De salientar, já agora, faço notar que o tratamento das reclamações é uma das áreas que todos os anos é sujeita a auditorias na área da qualidade e no âmbito da certificação de serviço atribuída por uma entidade especializada. Também por isso o feedback dos sócios é importante.



Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários
Rua Pinheiro Chagas, 6
1050-177 Lisboa

Diretor da Newsletter: Tiago Teixeira.
Edição, Redação e Design: SNQTB.
Impressão e Acabamento: Portofolio Lda.
Periodicidade: Mensal.
Tiragem: 22 000 exemplares.



213 581 800



sams.quadros@snqtb.pt

213 581 888

assistência médica
domiciliária e aconselhamento
médico telefónico



instagram



facebook



linkedin



youtube



website

