

newsnqtb

Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários

97

JULHO 2024



INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E BENEFICIÁRIOS 2024

Numa escala de 1 a 10 qual
o seu grau de satisfação com
a atuação global do SNQTB?

8,5

é o grau de satisfação do sócio do SNQTB.

NPS: 52,17 (muito bom).

Recomendaria a
adesão ao SNQTB a
colegas não sócios?

95%

dos inquiridos recomendaria o SNQTB.





Tiago Teixeira
Diretor Nacional, Pelouros
Marketing e Comunicação

Nunca participámos tanto e nunca a participação média foi tão elevada

Nesta edição da nossa newsletter apresentamos os resultados globais do nosso habitual inquérito anual de avaliação de satisfação dos sócios.

De forma liderante, somos o único Sindicato do sector bancário que ausculta os seus sócios sobre a qualidade dos serviços que lhes presta, que se submete ao seu escrutínio e que divulga os resultados.

ANO	Nº ENVIOS	Nº RESP.	% RESP.
2024	21.109	4474	21,2%
2023	21.083	3963	18,8%
2022	20.122	2689	13,4%
2021	20.700	2145	10,4%
2020	19.818	1830	9,2%

Isto dito, cresceu, pelo quinto ano consecutivo, o número de respostas da parte dos sócios. Com uma taxa de resposta de 21,2%, temos uma amostra muito robusta. Naturalmente, estamos muito gratos pelo feedback, pelo bom e pelo menos bom, que é igualmente importante.

Tal como nos anos anteriores, os índices de satisfação são muito bons, o que muito nos orgulha. Estes resultados são o reconhecimento do trabalho desenvolvido ao longo do último ano e, ao mesmo tempo, com os recursos de que dispomos, um estímulo para procurar fazer ainda mais e melhor.

Alguns sócios dão nota de alguma insatisfação com o nível das participações. Com todo o respeito pela sua opinião, como explica o presidente do SNQTB, Paulo Gonçalves Marcos, **nunca o SNQTB participou tanto e nunca a participação média foi tão elevada**. Em qualquer caso, o nosso presidente clarifica também o atual contexto e as contingências do mesmo, sempre procurando assegurar a sustentabilidade do SNQTB Saúde.

Temos, de longe, o melhor subsistema de saúde do sector bancário. O mais generoso no seu perímetro e na sua abrangência. O subsistema que mais participa as despesas de saúde e que maior retorno dá aos seus sócios.

Por alguma razão, quem adere ao SNQTB raramente deixa de ser sócio. Da nossa parte, vamos continuar a trabalhar para que assim continue a ser.



Sindicato Nacional dos Quadros e
Técnicos Bancários

Rua Pinheiro Chagas, 6 - 1050-177 Lisboa

Diretor: Tiago Teixeira.
Edição, redação e design: SNQTB.
Periodicidade: mensal.

- 213 581 800 - Linha de Apoio ao Sócio
- 213 581 888 - Assistência Domiciliária e Aconselhamento Médico Telefónico
- 213 581 880 - Serviço de Vídeo-Consulta
- 239 838 745 - Apartamentos FSB

CONTACTOS DAS DELEGAÇÕES:

Aveiro

234 383 267 – aveiro@snqtb.pt

Braga

253 613 351 – braga@snqtb.pt

Coimbra

239 838 745 – coimbra@snqtb.pt

Covilhã

275 314 290 – covilha@snqtb.pt

Faro

289 882 538 – faro@snqtb.pt

Funchal

291 238 980 – funchal@snqtb.pt

Leiria

244 813 563 – leiria@snqtb.pt

Lisboa

213 581 870 – lisboa@snqtb.pt

Ponta Delgada

296 286 118 – pdelgada@snqtb.pt

Porto

222 076 600/8 – porto@snqtb.pt

Setúbal

910 206 962 / 913 218 164 – setubal@snqtb.pt

Torres Vedras

261 051 962 – tvedras@snqtb.pt

Viseu

232 093 100 – viseu@snqtb.pt

Dias úteis das 9h às 18h.
Chamada para a rede fixa nacional.

www.snqtb.pt
www.facebook.com/snqtb
www.instagram.com/sindicato_snqtb

SNQTB Saúde
SAMS Quadros



SNQTB Seguros



SNQTB Saúde

SAMS Quadros



Grau de satisfação com a abrangência de acordos e diversidade no tipo de assistência?

87%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação com a emissão de Termos de Responsabilidade em função da rapidez de resposta ao seu pedido?

90%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Como avalia os reembolsos do SNQTB Saúde/SAMS Quadros em termos de rapidez?

94%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Conhece as vantagens da Rede Escolha Informada?

53%

dos inquiridos conhece a REI.

Grau de satisfação com a decisão que lhe foi comunicada pelo Departamento de Qualidade?

80%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Grau de satisfação quanto à prontidão de resposta no caso de ter apresentado uma reclamação ou exposição ao Departamento de Qualidade?

83%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação geral com a atividade sindical e laboral do SNQTB?

85%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Sabe que o SNQTB dispõe de uma Representação Permanente (REPER) da negociação dos Instrumentos de Regulação Coletiva de Trabalho (IRCT)?

62%

tem conhecimento.



Grau de satisfação com o atendimento prestado pelos serviços centrais do SNQTB?

93%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação com o atendimento presencial prestado pela sua delegação do SNQTB?

96%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação quanto à prontidão de resposta no caso de ter apresentado uma exposição ao Departamento Jurídico e de Contencioso Laboral?

84%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Grau de satisfação com a informação que lhe foi comunicada pelo Departamento Jurídico e de Contencioso Laboral?

82%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Sabia que a MIS agora é SNQTB Seguros?

Sabe que o SNQTB dispõe da oferta de seguros especialmente desenvolvida para os sócios através da SNQTB Seguros/MIS?

79%

tem conhecimento.

SNQTB Seguros



Se é cliente da SNQTB Seguros/MIS, grau de satisfação com os produtos?

82%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Se é cliente da SNQTB Seguros/MIS, grau de satisfação com o atendimento e serviço prestado?

84%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Sabe que a FSB solicita a consignação do IRS para apoiar as suas atividades?

93%

tem conhecimento.

Este ano consignou 0,5% do seu IRS à FSB?

35%

dos inquiridos consignou a favor da FSB.

Já reparou que a FSB tem um novo logótipo? Gosta?



ÓTICA
SAMSQUADROS
Parceiro Ergovisão

Já visitou uma das Óticas SAMS Quadros, em Lisboa ou no Porto?

46%

já visitou.

Se já visitou, grau de satisfação com a qualidade de atendimento?

89%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Grau de satisfação com a qualidade dos produtos?

86%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.

Sabia que agora o Cartão Família é o Plano de Saúde SNQTB?

Conhece o Plano Saúde SNQTB?

63%
dos inquiridos conhece o produto.



Considera interessantes as atividades promovidas no âmbito de cultura, recreio, desporto e lazer (ANIMA)?

87%
Considera interessante.

Utiliza o Portal do Sócio SNQTB Saúde/SAMS Quadros?

97%
dos sócios utiliza o Portal do Sócio.



Satisfação com os conteúdos e funcionalidades do Portal?

92%
dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Costuma ler a newsletter do SNQTB?

89%
costuma ler.

Se costuma ler, como classifica os conteúdos?

89%
dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito.



Costuma ler os comunicados emitidos pelo SNQTB?

98%
costuma ler.

Deixámos de enviar preferencialmente as newsletters em papel dando primazia ao formato digital, concorda?

93%
concorda com a ação.





Paulo Gonçalves Marcos

Presidente da Direção do SNQTB

Temos o melhor subsistema de saúde do sector bancário, apesar da pressão crescente dos custos

O SNQTB continua a sofrer o impacto do crescimento dos custos de saúde, que aliás tem sido amplamente divulgado.

Custos de saúde que ultrapassam a capacidade de ampliar as receitas, colocando evidente pressão junto da sustentabilidade dos subsistemas de saúde de natureza mutualista, obrigando com isso a uma gestão vigilante sobre todas as dimensões do SNQTB Saúde/SAMS Quadros, assim como a um maior esforço de copagamento por parte dos sócios.

Acresce que ao “fator preço” se junta, no contexto pós-COVID, o “fator quantidade”. Não só os preços dos atos médicos são mais caros, como há, em paralelo, um acréscimo significativo no número de atos médicos realizados pelos sócios e respetivos agregados familiares. Ou seja, há mais sócios e beneficiários a recorrer ao subsistema de saúde do SNQTB e, em simultâneo, um aumento de preços muito relevante, sobretudo nos grandes grupos de prestadores de cuidados de saúde. Não é por acaso que criámos uma rede alternativa de prestadores, com preços mais competitivos, que designamos de Rede Escolha Informada (REI).

Embora o SNQTB Saúde/SAMS Quadros seja **complementar** ao Serviço Nacional de Saúde (SNS), a verdade é que os sócios o utilizam cada vez mais como **substitutivo**, ao que não será alheio o contexto de pressão por todos conhecida sobre o SNS. Esta tendência, naturalmente, gera um efeito de acréscimo de quantidade que não é, de todo, despiendo.

Este duplo efeito de quantidade e preço tem vindo a gerar uma pressão nas tabelas de comparticipações que nem sempre tem sido fácil de acomodar. Ainda assim, **o SNQTB tem o melhor subsistema de saúde do sector bancário. O mais generoso no seu perímetro e na sua abrangência. Aquele que mais comparticipa as despesas de saúde e que maior retorno dá aos seus sócios**, como se demonstra de seguida.

Estamos a comparticipar menos as despesas de saúde dos sócios e beneficiários?

Não. Pelo contrário! Nunca o SNQTB despendeu tanto dinheiro com a saúde dos seus sócios e beneficiários. Entre 2020 e 2023, o SNQTB financiou um acréscimo de 15 milhões de euros em despesas de saúde, o que corresponde a uma subida de 39%.

De 2022 para 2023, em particular, ocorreu um aumento acentuado dos custos de saúde, tendo estes atingido os 55 milhões de euros. Ou seja, um aumento de 24% face ao ano anterior.

CUSTOS DE SAÚDE

2020	2021	2022	2023
39,611 M€	42,257 M€	44,452 M€	54,948 M€
	+7%	+5%	+24%
	+2,645 M€	+2,195 M€	+10,496 M€
+15,337 M€ i.e. +39%			

No ano passado, foram despendidos mais 10 milhões de euros em comparticipações: um acréscimo de 2,2 milhões de euros em **cirurgias**, 1 milhão de euros em **consultas**, 2 milhões de euros em **MCDT**, 700 mil euros em **tratamentos** (de diversos tipos), 500 mil euros em **episódios de urgência**, 500 mil euros em **medicamentos**, entre outras rubricas.

Nunca o SNQTB despendeu tanto dinheiro com a saúde dos seus sócios e beneficiários. Ou seja, nunca o SNQTB comparticipou tanto como agora.

As contribuições (i.e. as receitas) têm vindo a acompanhar o aumento nos custos de saúde?

Não. Pelo contrário! As contribuições realizadas pela Banca e pelos nossos sócios estiveram muito longe de acompanhar o aumento de 24% nos custos de saúde. Em 2023, **as contribuições de saúde (excluindo as quotizações) registaram um incremento de apenas 4,5%** pela via dos aumentos salariais acordados com as Instituições de Crédito, sendo o diferencial para o incremento global de receitas de 8% o acréscimo conseguido pela manutenção de uma cadência de entrada de novos sócios no SNQTB.

Importa também dar nota que **apesar de os custos de saúde terem crescido mais 15 milhões de euros entre 2020 e 2023, a verdade é que, nesse mesmo período, as contribuições para o subsistema de saúde cresceram apenas 5,3 milhões de euros.** Ou seja, ao crescimento de 39% nos custos de saúde correspondeu um aumento de apenas 11% nas receitas.

O SNQTB comparticipa mais despesas de saúde, mas diminuiu a comparticipação média por sócio?

Não. Pelo contrário! Além do aumento global das comparticipações, como anteriormente se referiu, também se verificou um **aumento da comparticipação média por sócio e respetivo agregado familiar.**

EVOLUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO MÉDIA POR SÓCIO E RESPETIVO AGREGADO FAMILIAR

	2020	2021	2022	2023
Número de sócios	21.205	21.017	21.771	22.500
Comparticipação média	1868€	2010€	2042€	2442€
				+20%

De 2022 para 2023, por exemplo, registou-se um aumento de 20% na comparticipação média, a qual passou de 2042€ para 2442€.

O SNQTB Saúde/SAMS Quadros comparticipa menos despesas de saúde do que outros SAMS?

Não. Pelo contrário! Em termos de comparticipação média por beneficiário, o SNQTB, está muito acima da sua concorrência: 61% acima do SAMS 1 (dados de 2022), 25% acima do SAMS 2 e 17% acima do SAMS 3. Ou seja, em média, **comparativamente a outros sindicatos, o SNQTB financia em mais 30% as despesas de saúde dos sócios.**

COMPARTICIPAÇÃO MÉDIA POR BENEFICIÁRIO (VALOR ANUAL)

	SAMS 1 (2022)	SAMS 2 (2023)	SAMS 3 (2023)	SNQTB Saúde (2023)
Comparticipação média	584€	754€	806€	940€
SNQTB vs. outros	+61%	+25%	+17%	

Os números não mentem. O SNQTB Saúde/SAMS Quadros é o subsistema de saúde que, muito claramente, mais despesas comparticipa.

Quanto paga um sócio para usufruir do SNQTB Saúde/SAMS Quadros?

O valor médio que um sócio do SNQTB paga anualmente para usufruir do nosso subsistema de saúde é muito razoável e competitivo. Com cerca de 54€ mensais, o sócio usufrui de um subsistema de saúde de natureza mutualista, com todas as vantagens que lhe estão implícitas.

VALOR MÉDIO EM 2023

	Ativo	Reformado
SAMS Sócio	40,59€	32,11€
FCS	13,92€	11,24€
Total mensal	54,51€	43,35€
Total anual	654,12€	520,20€

Resumindo, vale a pena ser sócio do SNQTB e beneficiário do nosso subsistema de saúde?

Sem margem para qualquer dúvida! Não é por sorte que o SNQTB, em contraciclo com os seus congéneres, continua a crescer, mês após mês, e que, como se revela nesta edição da sua newsletter, uma vez mais apresenta níveis de satisfação tão elevados.

Não é coincidência que quem entra para sócio do SNQTB dificilmente mudará de Sindicato enquanto trabalhar no sector bancário. **Nós somos, com muito orgulho, a força liderante.**

Todos os dias trabalhamos para isso, procurando dar o maior retorno possível aos sócios, tanto no domínio sindical como no plano da assistência médica.

Esforço, empenho e compromisso que se reflete na dinâmica de crescimento do SNQTB. Recordamos que em março de 2023 alcançámos a fasquia dos 22 mil sócios.

Sem grande proselitismo, muito possivelmente atingiremos os 23 mil sócios até ao final do ano.

Um voto de confiança que muito agradecemos e ao qual procuramos responder diariamente.

Não é por acaso que todos os anos organizamos um grande inquérito que procura avaliar a satisfação dos sócios. Queremos saber a sua opinião. Dos muitos satisfeitos, mas também daqueles que estão menos satisfeitos. Com base nisso, regressamos ao trabalho, mantendo alguns processos e melhorando outros. E no próximo ano cá estaremos, de novo, a apresentar os resultados de nova auscultação da sua opinião.

O SNQTB Saúde/SAMS Quadros, tal como os restantes subsistemas de saúde, é **complementar** ao SNS e não **substitutivo**.

Sempre que possível, para bem de todos, os beneficiários devem:

- Recorrer ao Médico de Família do SNS para solicitar os Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT) de que necessitam.
- Solicitar ao seu médico a prescrição medicamentosa por princípio ativo/DCI e não por marca comercial.
- Usar a Rede Escolha Informada (solicite sempre o apoio da sua delegação do SNQTB) para consultas, exames e cirurgias.
- Não recorrer às urgências hospitalares sem primeiro passar por serviços de triagem:

Linha SNS 24: 808 242 424

Serviço de Vídeo-Consulta: 213 581 880

Assistência Médica Domiciliária e Aconselhamento Médico Telefónico: 213 581 888.



SNQT B

O melhor Sindicato do sector financeiro!