



Litz Estratégia e Marketing

Consultoria, Pesquisa e Conhecimento.



AS EMPRESAS BUSCAM MELHORIAS, NÓS APRESENTAMOS SOLUÇÕES.



- ▣ Consultoria Empresarial
- ▣ Inteligência de Mercado



- ▣ Comunidades e Pesquisa Digital
- ▣ Employee Experience



- ▣ Plataforma de Educação Corporativa
- ▣ Escola de Gestão

Nosso propósito é gerar informação de valor para que as empresas tomem decisões estratégicas relacionadas a sustentação de suas atividades e futuro.

Em meio aos desafios da Indústria 4.0, a Litz desenvolve há mais de 10 anos soluções completas em inteligência de mercado, *compliance* digital, *employee experience*, educação corporativa e consultoria em estratégia e planejamento, apoiando a transformação digital e a tomada de decisão em diferentes negócios.

Nossos *frameworks* e metodologias são indicados aos mais diversos setores, tais como saúde, educação, mercado imobiliário, varejo, serviços e cooperativas (agro - saúde - crédito), possibilitando ganhos em produtividade, relação com os clientes, mercado e colaboradores, e, resultados econômicos.

Diretores



Mario Nei Paccagnan

- Pós Doutor em Administração – PUC/PR;
- Doutor em Administração – FEA/ USP;
- Mestre em Administração – PUC/ SP;
- Pós Graduado em Marketing e Propaganda – UEL/ PR;
- Pós Graduado em Administração Rural – UEL/ PR;
- Pós Graduado em Administração Financeira – Inbrape / Unifil
- Graduado em Administração – UEL/ PR;
- Outras atividades: Atua ou atuou como professor dos programas de MBA e Pós-graduação da: Positivo, ISAE-PR, PUC-PR, UEL, UNIVEL - Cascavel, UNIVEM- Marília, INBRAPE, FECEA – Apucarana.



Renato da Rocha Neto

- Mestre em Administração – UEL/ PR;
- Graduado em Administração – UEL/ PR;
- Aperfeiçoamento em Pesquisa de Mercado e Planejamento Estratégico de Marketing – ESPM/ SP
- Aperfeiçoamento em Inteligência de Mercado – IBRAMERC/ SP
- Outras atividades: Atua ou atuou como professor de graduação e pós-graduação da Positivo, UEL, Faculdade Arthur Thomas, ISAE/FGV, Unopar, PUC-PR, Univem, TEAR Escola de Negócios, Fafipa, Fafijan.

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde 2023

Unimed Londrina



Unimed 
Londrina

INTRODUÇÃO

Razão Social e Registro da Operadora na ANS

UNIMED DE LONDRINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
Registro ANS: 343269

Responsável Técnico e Registro CONRE

Ana Julia Righetto
Registro CONRE-4: 9437-A

Empresa Responsável pela Execução da Pesquisa e Composição do Relatório

Litz – Estratégia e Marketing

Auditor Independente Responsável

Andressa Kutschenko Nahas
CONRE: 9066-A

Objetivo da Pesquisa

Mensurar a satisfação dos beneficiários do plano de Saúde Unimed Londrina com os serviços prestados pela operadora.

Definição da Pesquisa

A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa em decorrência da quantificação no tratamento dos dados. A técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação.

Público-Alvo do Relatório da Pesquisa

O público-alvo do relatório e usuário das informações da pesquisa são os beneficiários da operadora avaliada e os potenciais beneficiários e/ou tomadores de decisão de contratação de plano. Tem-se ainda os colaboradores para potenciais análises e ou melhorias nos serviços prestados, ou ainda prestadores, cooperados, agência reguladora do setor e outros interessados

Dados Técnicos da Pesquisa

Descrição do Universo Amostral

A população da pesquisa se refere aos cliente da Unimed Londrina com idade superior a 18 anos de idade. Destaca-se que, do total de 203.040 beneficiários ativos, 160.895 pertencem a população alvo. Os demais 42.145 beneficiários, menores de 18 anos, foram excluídos da população da pesquisa antes do sorteio da amostra, conforme capítulo 2 (Planejamento da Pesquisa) do “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar, documento disponibilizado em 2020.

Tipo de Amostragem e Justificativa

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de beneficiários, conforme capítulo 2 (“Planejamento da Pesquisa”) do “Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de beneficiários de Planos de Saúde”, publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”) no ano de 2020, destaca-se que a técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação, levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes estratos na base de clientes da Unimed Londrina:

1. Gênero;
2. Faixa Etária;
3. Abrangência Geográfica;
4. Tipo de Produto
5. Segmentação de Produto

Descrição da População Amostrada

Para seleção dos entrevistados, considerou-se os beneficiários da Unimed Londrina com idade superior a 18 anos.

Tamanho da Amostra

Embora o cálculo da amostra, calculado considerando erro amostral de 5% e margem de 95% de confiança, aponte para a necessidade de tamanho amostral de 384 pesquisas para ser representativa, optou-se pela aplicação de 400 entrevistas no total, acarretando a minimização de erros não amostrais.

Erro Amostral

Para o plano amostral, sugere-se uma análise considerando margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%.

Composição Amostral

Destaca-se que o planejamento amostral e estratificações são abordados com maior profundidade no documento técnico da pesquisa.

Na tabela a seguir demonstra-se o cumprimento da cota planejada de acordo com o perfil do público alvo definido para a pesquisa:

Critério	Cota Planejada		Pesquisas Realizadas	
	n	n%	n	n%
• Gênero				
Feminino	218	54,50%	218	54,50%
Masculino	182	45,50%	182	45,50%
• Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	33	8,25%	31	7,75%
De 24 a 28 anos	35	8,75%	34	8,50%
De 29 a 33 anos	40	10,00%	40	10,00%
De 34 a 38 anos	43	10,75%	45	11,25%
De 39 a 43 anos	43	10,75%	43	10,75%
De 44 a 48 anos	38	9,50%	38	9,50%
De 49 a 53 anos	31	7,75%	30	7,50%
De 54 a 58 anos	29	7,25%	29	7,25%
59 anos ou mais	108	27,00%	110	27,50%
• Abrangência Geográfica				
Grupo de Municípios	172	43,00%	170	42,50%
Nacional	228	57,00%	230	57,50%
• Tipo de Contrato				
Individual ou familiar	169	42,25%	171	42,75%
Coletivo Empresarial	150	37,50%	150	37,50%
Coletivo por adesão	81	20,25%	79	19,75%
• Segmentação Assistencial				
Ambulatorial + Hospitalar sem obstetrícia	294	73,50%	294	73,50%
Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	104	26,00%	104	26,00%
Outros	2	0,50%	2	0,50%

Dados Técnicos da Pesquisa

Forma de Coleta dos Dados

A pesquisa foi quantitativa. Neste caso, foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado, sendo que sua aplicação ocorreu por meio de pesquisadores devidamente treinados para a abordagem telefônica.

Sistema Interno de Controle e Identificação de Participação Fraudulenta ou Desatenta

O controle de qualidade das pesquisas ocorrem mediante supervisão *in loco* dos pesquisadores e gravação das pesquisas realizadas. Além da supervisão *in loco*, há uma segunda monitoria, em outra sala, da produtividade e atuação de cada ponto de aplicação. O monitoramento constante a partir do sistema de coleta utilizado permite o controle e identificação de fatores que podem estar impactando na coleta.

Não houve ação corretiva quanto a participação fraudulenta. Por outro lado, foram constatados algumas pesquisas com erros, principalmente pelo erro de interpretação das perguntas, listagem incompleta das opções do questionário básico da pesquisa e a falta de validação por parte das entrevistadoras das respostas obtidas. As seguintes ações corretivas foram realizadas:

1. Realização de nova pesquisa dentro do mesmo perfil de beneficiário que continha erros, seguindo sorteio do próximo respondente;
2. Alinhamento dos pontos de atenção em reunião de alinhamento com pesquisadores;
3. Acompanhamento específico de pesquisadores que apresentavam dificuldades.

Validação dos Contatos e Análise de Qualidade

Com o objetivo de minimizar os erros não amostrais, o cadastro com todos os beneficiários, fornecido pela operadora de plano de saúde foi verificado, constatando-se que todas as informações necessárias estavam presentes.

Adicionalmente, analisou-se também a proporção de beneficiários que possuíam telefones disponíveis para a realização da tentativa de pesquisa. Contactou-se que 144.619 beneficiários, 89,88% do total da população alvo, possuíam contatos válidos para a realização da tentativa de pesquisa.

Uma análise extra foi feita quanto a dificuldade para o cumprimento de cotas considerando a quantidade de beneficiários com contato telefônico. Para isso, foi construído o “Índice de dificuldade” (Ind), que é a divisão de pesquisas necessárias nos diferentes perfis de beneficiários que a pesquisa precisou abordar (n_i) sobre o total de beneficiários com contato telefônico no referido perfil (N_i). Dessa forma, têm-se que:

$$Ind_i = \frac{n_i}{N_i}$$

em que valores acima de 0,05 apontam para possíveis dificuldades para a obtenção da cota planejada para o perfil.

Observou-se, de maneira geral, índice de dificuldade de 0,0028, o que significa que haviam 362 contatos disponíveis para cada pesquisa planejada. Cenário semelhante foi encontrado na análise por perfil, em que o maior índice de dificuldade encontrado foi de 0,0233, indicando que a pesquisa ocorreria sem maiores problemas.

Dados Técnicos da Pesquisa

Código de Controle Operacional (CCO)

Conforme item “t” do Capítulo 4 do “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar, ao longo da pesquisa cada beneficiário foi identificado pelo Código de Controle Operacional. A classificação gerou a seguinte tabela :

Classificação	N	%
i. Questionário concluído	462	4,09%
ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	565	5,00%
iii. Pesquisa Incompleta	18	0,16%
iv. Não foi possível localizar o beneficiário	10.243	90,57%
v. Outros	21	0,19%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	11.309	100,00%
Taxa de respondentes		4,09%

Destaca-se o alto indicador de **“Não foi possível localizar o beneficiário”**, visto que, conforme nota técnica, caso o beneficiário não fosse encontrado em uma tentativa de contato, este foi classificado como “Não foi possível localizar o beneficiário”, e a próxima tentativa ocorria no próximo beneficiário sorteado dentro do perfil em questão, garantindo a fluidez da coleta. Esse processo poderia acontecer até três vezes antes de um determinado perfil ser inviabilizado e trocado por outro perfil semelhante.

Erros Não Amostrais

Destaca-se que 62 pesquisas foram excluídas pelo controle de qualidade por ter atingido a cota de determinados perfis ou por erros não amostrais, tais como falhas na operação do sistema, falhas no sistema de gravação que impossibilitaram a gravação de forma nítida, ou erros na condução da pesquisa. Entre os erros de condução observam-se o erro na interpretação das perguntas, a listagem incompleta das opções do questionário básico da pesquisa e a falta de validação por parte das entrevistadoras das respostas obtidas. Destaca-se que o controle e tratamento de erros não amostrais seguiram os procedimentos descritos em nota técnica, tais como conferência de pesquisas, treinamentos e reuniões de alinhamento com os pesquisadores.

Taxa de Respondentes

Corresponde à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa. Observa-se uma taxa de respondentes de 4,09%.

Período de Realização da Pesquisa

O planejamento da pesquisa foi realizado entre os dias 07 e 13 de março de 2024. A coleta de dados foi realizada entre os dias 15 de março e 05 de abril de 2024.

Dados Técnicos da Pesquisa


Análise e Tratamento dos Dados

A aplicação da pesquisa ocorreu via telefone com alimentação dos dados em software para tabulação. Posteriormente, a análise e tratamento dos dados ocorreu por meio de software para pesquisa quantitativa e em seguida as informações foram transferidas para o Microsoft PowerPoint para melhor visualização dos resultados.

Medidas de Segurança para Evitar Acesso, Manipulação ou Divulgação Não-autorizada dos Dados Pessoais dos Entrevistados

A empresa responsável pela pesquisa e coleta possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que atende a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Dentre as medidas de segurança, destacam-se a infraestrutura física (acesso restrito de pessoas no prédio comercial e também na sala específica da empresa – por meio de leitura digital e monitoramento interno com câmeras), a infraestrutura do ambiente virtual (Antivírus, VPN, painéis de conformidade), os processos internos (acesso restrito à documentos, auditorias, exclusão dos dados ao término da pesquisa, sistema de telefonia com leitura individualizada e sem apresentação do telefone e outros dados de maneira conjunta) e os processos externos (compartilhamento de dados em ambiente virtual restrito que permita o registro das atividades, compartilhamento de dados criptografados ou codificados). Todos os artefatos resultantes da pesquisa não possuem qualquer dado pessoal identificável, sendo utilizadas apenas estatísticas agrupadas para análises críticas e insights.

RESPONSÁVEIS DA PESQUISA

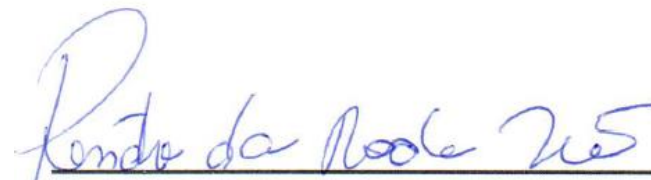


Dra. Ana Julia Righetto

CONRE-4: 9437-A

Responsável Técnico da Pesquisa

CPF: 344.688.108-58



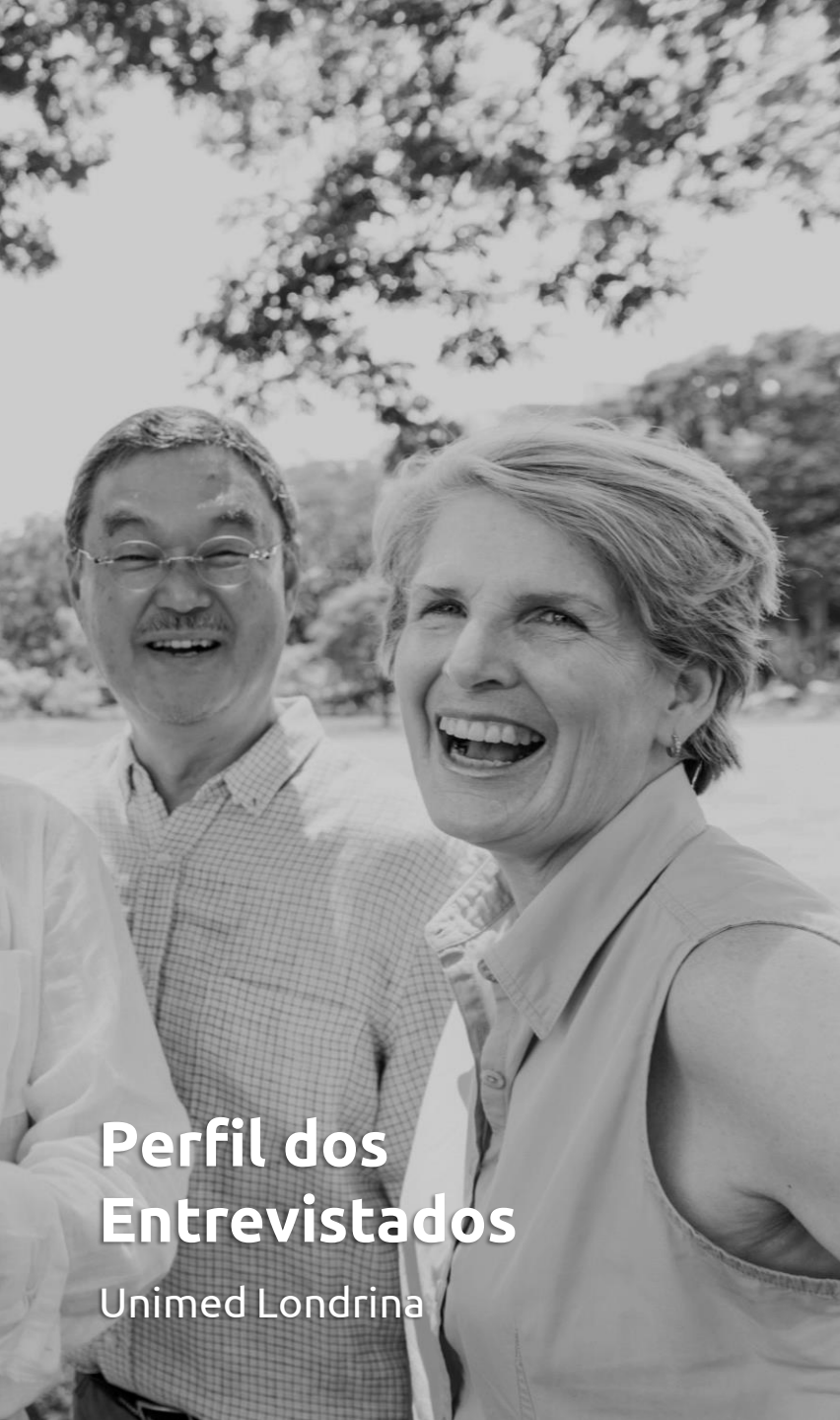
Prof. Msc. Renato da Rocha Neto

Diretor de Operação – Litz



Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Diretor de Projetos - Litz



Perfil dos Entrevistados

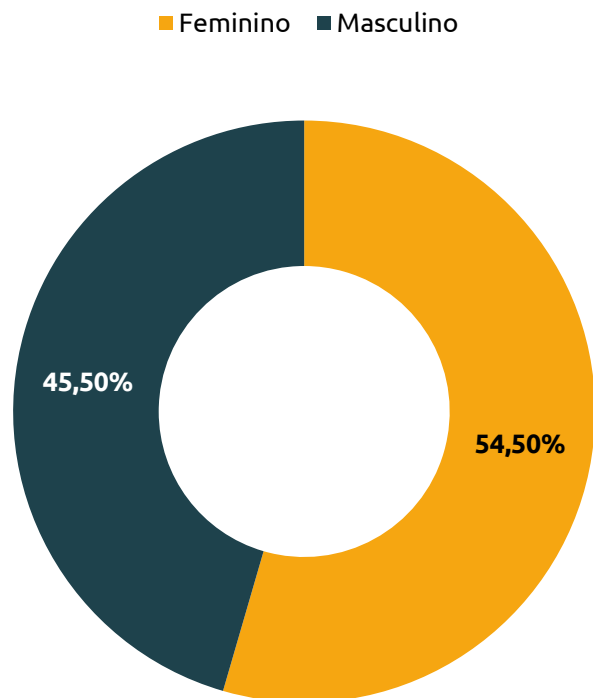
Unimed Londrina

Perfil do Entrevistado



Gênero

Base 400 entrevistados



Faixa Etária

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	V. Absoluto	%
Entre 18 e 23 anos	31	7,75%
Entre 24 e 28 anos	34	8,50%
Entre 29 e 33 anos	40	10,00%
Entre 34 e 38 anos	45	11,25%
Entre 39 e 43 anos	43	10,75%
Entre 44 e 48 anos	38	9,50%
Entre 49 e 53 anos	30	7,50%
Entre 54 e 58 anos	29	7,25%
59 anos ou mais	110	27,50%
Total	400	100%

Variável	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade	43,65	45,11	46,57	14,90	0,7450

Perfil do Entrevistado



Abrangência Geográfica

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Nacional	230	57,50%
Grupo de Municípios	170	42,50%
Total	100%	400



Tipo de Contrato

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Coletivo Empresarial	150	37,50%
Individual ou Familiar	171	42,75%
Coletivo por Adesão	79	19,75%
Total	100%	400



Segmentação Assistencial

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hospitalar sem obstetrícia	294	73,50%
Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	104	26,00%
Outros	2	0,50%
Total	100%	400



Cidade

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Londrina	253	63,25%
Cambé	25	6,25%
Arapongas	25	6,25%
Outras cidades fora da área de atuação	54	13,50%
Outras cidades na área de atuação	43	10,75%
Total	100%	400

A black and white photograph showing a close-up of two hands being held together. One hand is larger and appears to be supporting the other, which is smaller. The background is slightly blurred, showing a person in a light-colored button-down shirt.

Atenção à Saúde

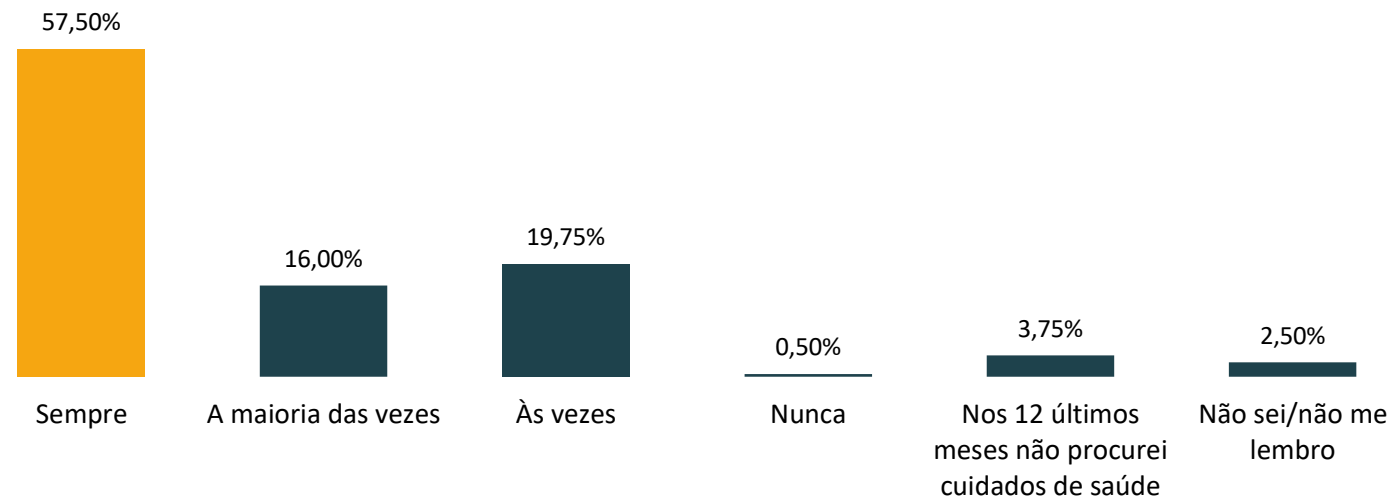
Unimed Londrina

Atenção à Saúde



Nos 12 últimos meses, com que frequência o Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Base 400 entrevistados



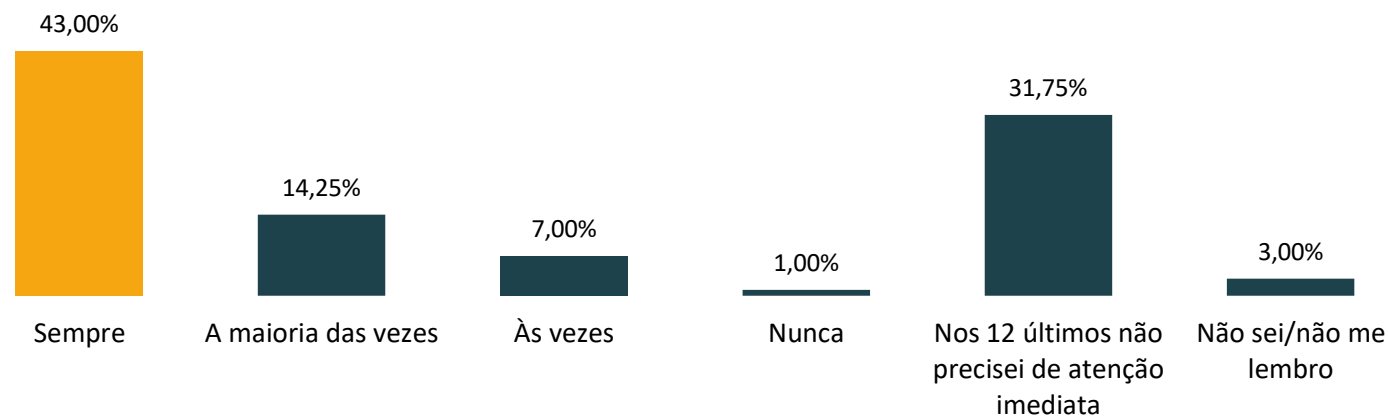
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	230	57,50%	0,0247	5,00%	0,05	52,66%	62,34%
A maioria das vezes	64	16,00%	0,0183	5,00%	0,05	12,41%	19,59%
Às vezes	79	19,75%	0,0199	5,00%	0,05	15,85%	23,65%
Nunca	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	15	3,75%	0,0095	5,00%	0,05	1,89%	5,61%
Não sei/ Não me lembro	10	2,50%	0,0078	5,00%	0,05	0,97%	4,03%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, quando o Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência O Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Base 400 entrevistados



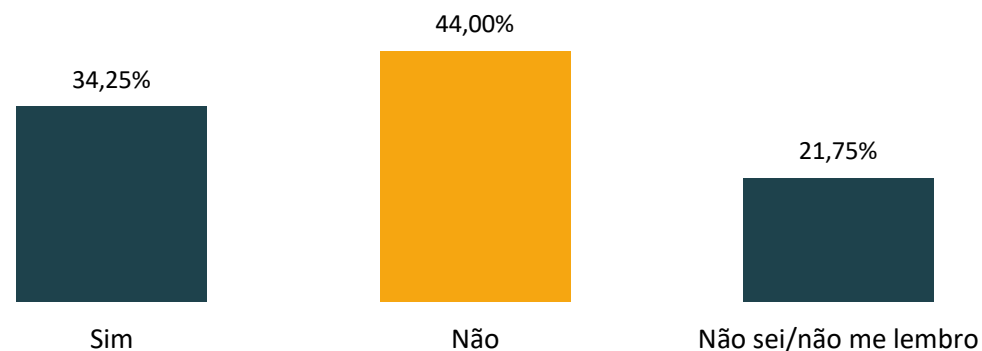
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	172	43,00%	0,0248	5,00%	0,05	38,15%	47,85%
A maioria das vezes	57	14,25%	0,0175	5,00%	0,05	10,82%	17,68%
Às vezes	28	7,00%	0,0128	5,00%	0,05	4,50%	9,50%
Nunca	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	127	31,75%	0,0233	5,00%	0,05	27,19%	36,31%
Não sei/ Não me lembro	12	3,00%	0,0085	5,00%	0,05	1,33%	4,67%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: 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, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

Base 400 entrevistados



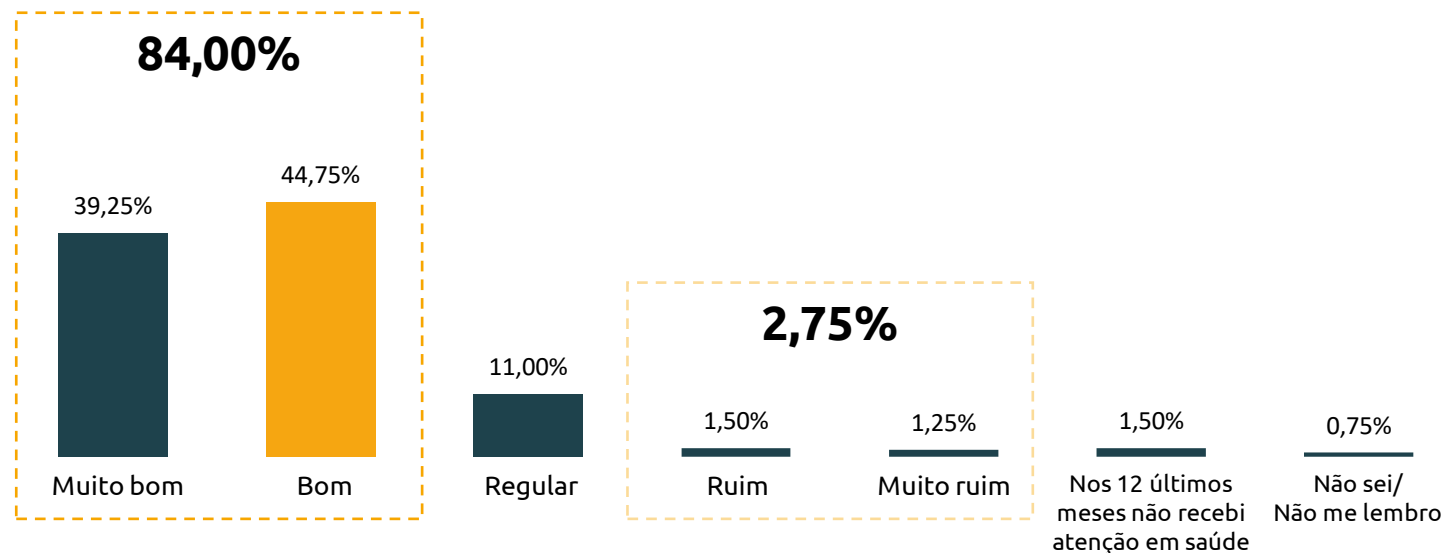
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	137	34,25%	0,0237	5,00%	0,05	29,60%	38,90%
Não	176	44,00%	0,0248	5,00%	0,05	39,14%	48,86%
Não sei/ Não me lembro	87	21,75%	0,0206	5,00%	0,05	17,71%	25,79%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como o Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Base 400 entrevistados



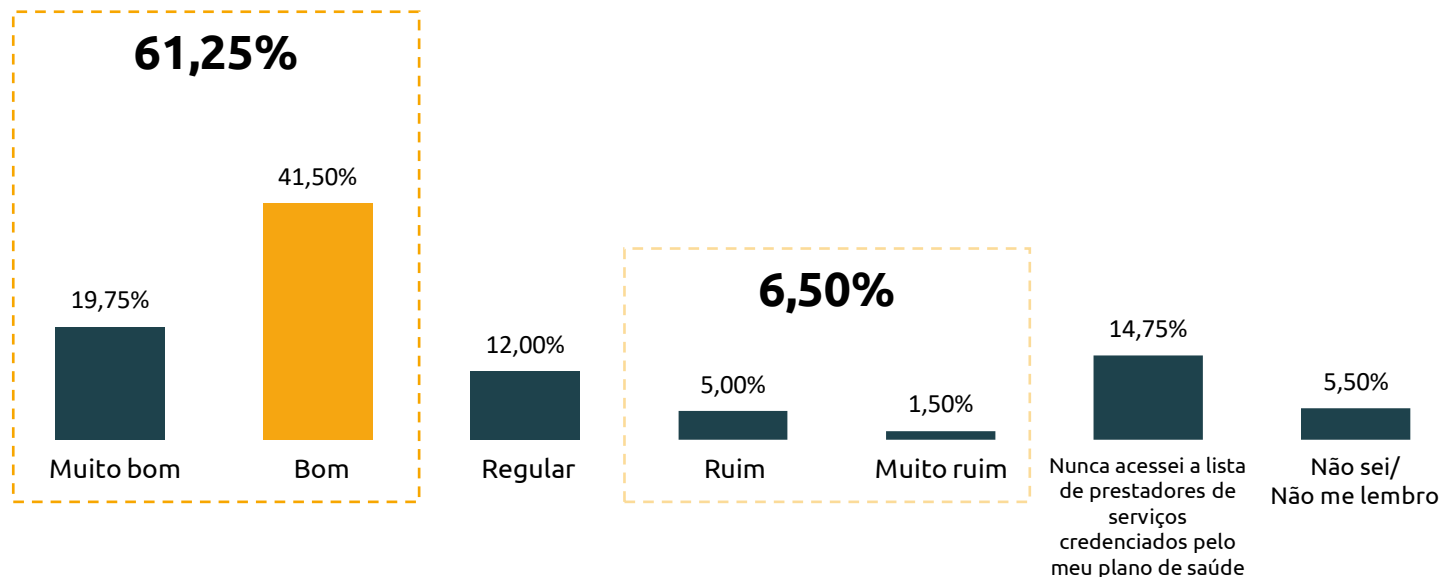
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	157	39,25%	0,0244	5,00%	0,05	34,46%	44,04%
Bom	179	44,75%	0,0249	5,00%	0,05	39,88%	49,62%
Regular	44	11,00%	0,0156	5,00%	0,05	7,93%	14,07%
Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Muito Ruim	5	1,25%	0,0056	5,00%	0,05	0,16%	2,34%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Não sei/ Não me lembro	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%

Atenção à Saúde



Como o Sr.(a) avalia a facilidade de 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	79	19,75%	0,0199	5,00%	0,05	15,85%	23,65%
Bom	166	41,50%	0,0246	5,00%	0,05	36,67%	46,33%
Regular	48	12,00%	0,0162	5,00%	0,05	8,82%	15,18%
Ruim	20	5,00%	0,0109	5,00%	0,05	2,86%	7,14%
Muito Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Nunca acedessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	59	14,75%	0,0177	5,00%	0,05	11,27%	18,23%
Não sei/ Não me lembro	22	5,50%	0,0114	5,00%	0,05	3,27%	7,73%



Canais de Atendimento da operadora

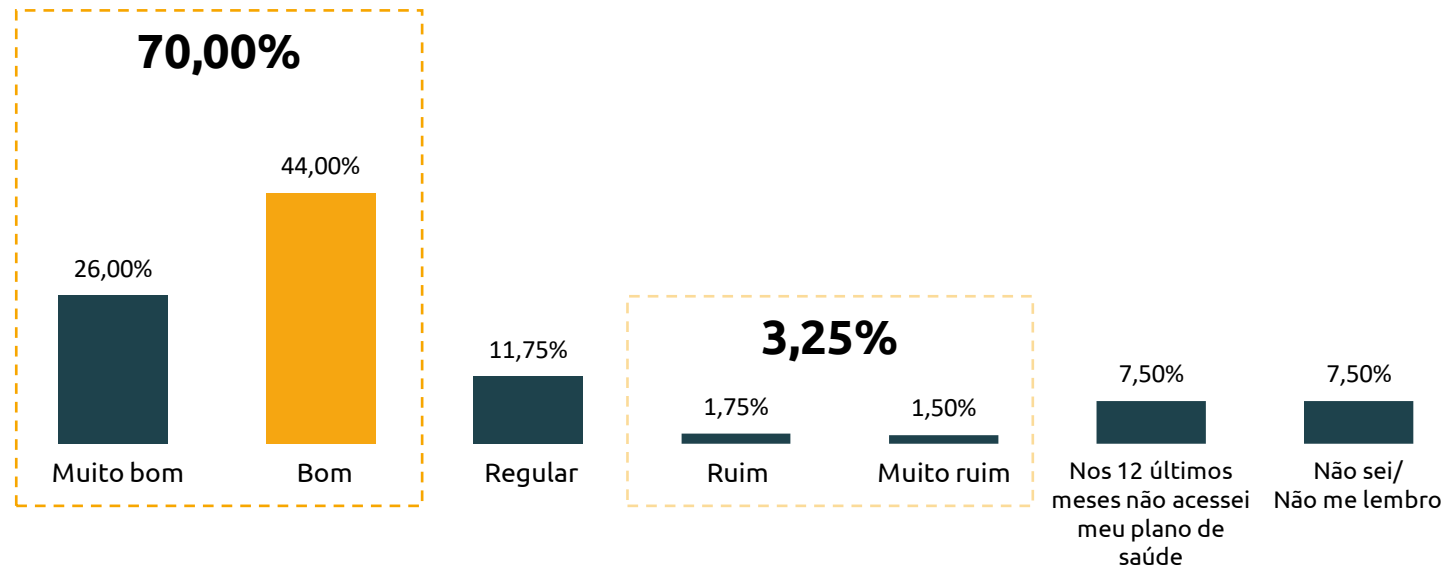
Unimed Londrina

Canais de Atendimento da Operadora



Nos últimos 12 meses, quando o Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o Sr.(a) avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?

Base 400 entrevistados



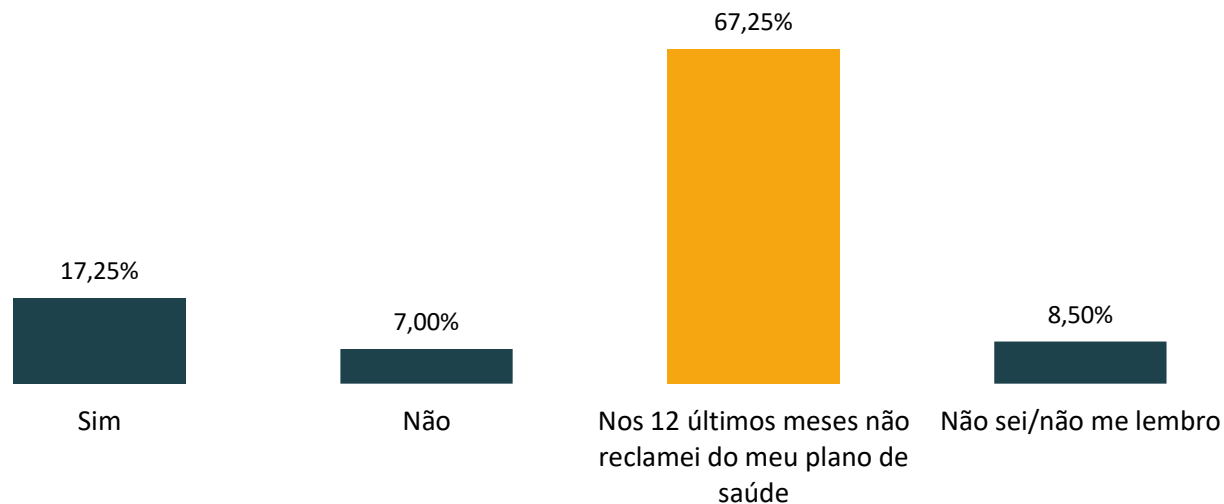
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	104	26,00%	0,0219	5,00%	0,05	21,70%	30,30%
Bom	176	44,00%	0,0248	5,00%	0,05	39,14%	48,86%
Regular	47	11,75%	0,0161	5,00%	0,05	8,59%	14,91%
Ruim	7	1,75%	0,0066	5,00%	0,05	0,46%	3,04%
Muito Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	30	7,50%	0,0132	5,00%	0,05	4,92%	10,08%
Não sei/ Não me lembro	30	7,50%	0,0132	5,00%	0,05	4,92%	10,08%

Canais de Atendimento da Operadora



Nos últimos 12 meses, quando o Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial), o Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Base 400 entrevistados



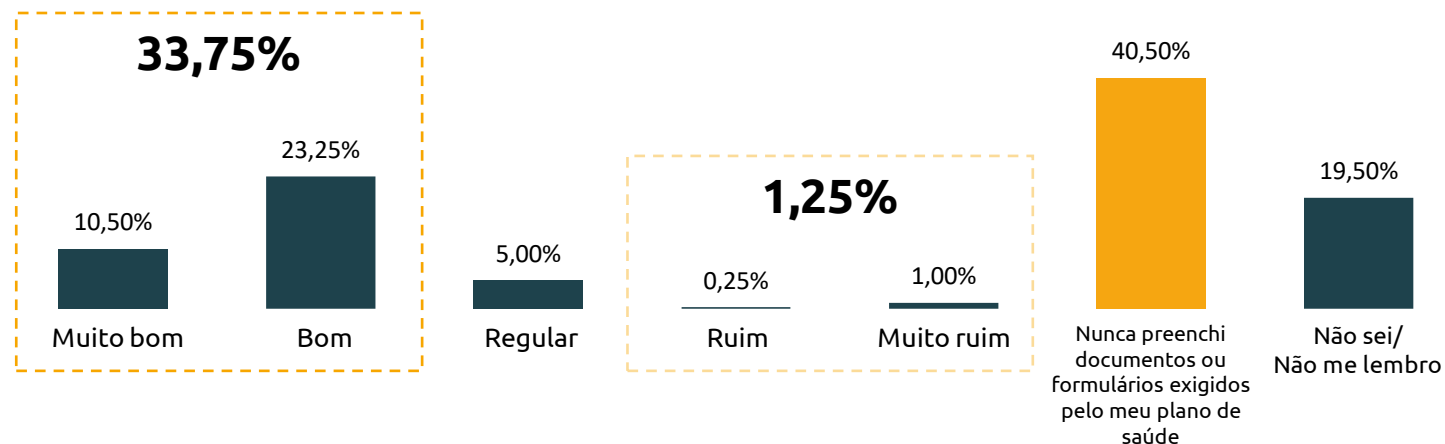
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	69	17,25%	0,0189	5,00%	0,05	13,55%	20,95%
Não	28	7,00%	0,0128	5,00%	0,05	4,50%	9,50%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	269	67,25%	0,0235	5,00%	0,05	62,65%	71,85%
Não sei/ Não me lembro	34	8,50%	0,0139	5,00%	0,05	5,77%	11,23%

Canais de Atendimento da Operadora



Como o Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	42	10,50%	0,0153	5,00%	0,05	7,50%	13,50%
Bom	93	23,25%	0,0211	5,00%	0,05	19,11%	27,39%
Regular	20	5,00%	0,0109	5,00%	0,05	2,86%	7,14%
Ruim	1	0,25%	0,0025	5,00%	0,05	0,00%	0,74%
Muito Ruim	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	162	40,50%	0,0245	5,00%	0,05	35,69%	45,31%
Não sei/ Não me lembro	78	19,50%	0,0198	5,00%	0,05	15,62%	23,38%



Avaliação Geral

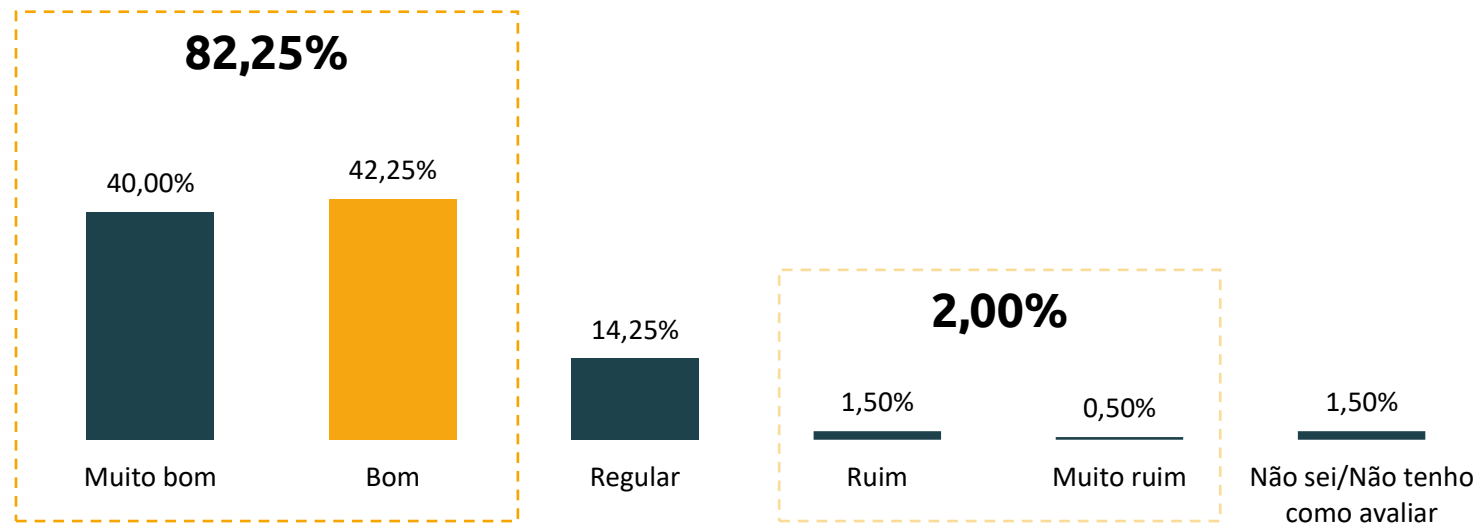
Unimed Londrina

Avaliação Geral



Como o Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

Base 400 entrevistados



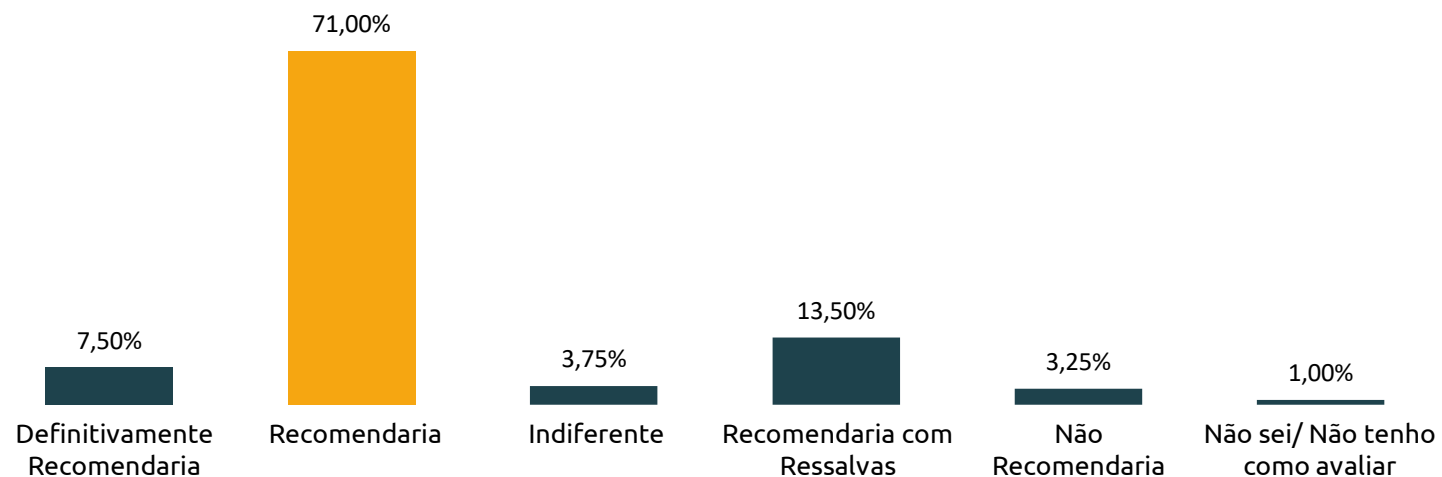
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	160	40,00%	0,0245	5,00%	0,05	35,20%	44,80%
Bom	169	42,25%	0,0247	5,00%	0,05	37,41%	47,09%
Regular	57	14,25%	0,0175	5,00%	0,05	10,82%	17,68%
Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Muito Ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Não sei/ Não tenho como avaliar	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%

Avaliação Geral



O Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	30	7,50%	0,0132	5,00%	0,05	4,92%	10,08%
Recomendaria	284	71,00%	0,0227	5,00%	0,05	66,55%	75,45%
Indiferente	15	3,75%	0,0095	5,00%	0,05	1,89%	5,61%
Recomendaria com Ressalvas	54	13,50%	0,0171	5,00%	0,05	10,15%	16,85%
Não Recomendaria	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%
Não sei/ Não tenho como avaliar	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%

No que tange as questões aplicadas em decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:

Embora positivo na maioria dos aspectos avaliados, observa-se ainda espaço para melhoria na percepção dos beneficiários sobre o plano de saúde, na relação da operadora junto aos mesmos e no conhecimento de algumas ações efetuadas pela operadora.

Quando questionados com que frequência os beneficiários conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano, observou-se que 19,75% mencionaram “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 1,00% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 7,00% citaram “Às vezes”. Verifica-se ainda que boa parte dos entrevistados (31,75%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 11,00% avaliam como “Regular”, 1,50% “Ruim” e 1,25% mencionaram a opção “Muito ruim”. Todos os números sinalizam para a existência de um espaço para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados de saúde quando necessário – principalmente no caso do primeiro questionamento.

No momento em que foram questionados se nos últimos 12 meses receberam algum tipo de comunicação do plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, destaca-se o indicador mediano, visto que apenas 34,25% dos beneficiários mencionaram que sim, demonstrando ainda uma baixa percepção de proatividade do plano junto ao beneficiário.

Quanto a avaliação dos beneficiários sobre a facilidade de acesso a lista de médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados, notou-se que 12,00% mencionaram “Regular”, 5,00% “Ruim” e 1,50% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 14,75% não acessaram a lista de prestadores. Observa-se nas duas questões acima uma oportunidade para estreitamento da relação junto aos beneficiários, ampliando assim a percepção positiva dos mesmos sobre o plano, o melhor reconhecimento da sua proposta de valor, além do maior cuidado e atenção dada aos consumidores.

Considerações Finais

Unimed Londrina

No que tange as questões aplicadas em decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:

Observa-se como positivo o atendimento nos canais de comunicação e contato com o cliente, visto que, quando avaliado o acesso à operadora mediante o atendimento, sendo considerado o acesso às informações que precisava, tem-se que apenas 11,75% consideram “Regular”, 1,75% “Ruim”, e 1,50% como “Muito ruim”. Nota-se ainda que 7,50% não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento.

Embora 67,25% mencionaram não se aplicar a questão sobre resolução de demanda resolvida em caso de reclamação junto à operadora (o que sinaliza o baixo índice de reclamações), tem-se que 7,00% mencionaram que não foram resolvidas e 17,25% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, aproximadamente 29% dos beneficiários que fizeram reclamações não tiveram as demandas resolvidas, sendo necessário a reflexão de ações que avaliem o indicador acima e reduzam a percepção de não resolução de demandas específicas dos beneficiários.


Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 40,50% dos beneficiários não preencheram ou enviaram documentos à operadora, 5,00% consideram “Regular”, 0,25% “Ruim” e 1,00% como “Muito ruim”. Os indicadores apontam que normalmente os beneficiários não demandam esse tipo de documentação e, quando necessitam, a maioria considera o processo acessível.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 82,25% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”. Já 14,25% consideram o mesmo como “Regular”, 1,50% consideram “Ruim” e “0,50%” dos beneficiários que citaram que o plano é “Muito Ruim”. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 3,25% dos entrevistados não recomendariam o plano da operadora, demonstrando que, para a grande maioria, os aspectos que foram negativados geram ressalvas em relação ao plano mas não impactam indicação do mesmo. Porém, nesse último caso, cabe se atentar ao indicador de 13,50% dos beneficiários indicariam o plano com ressalvas e 3,75% que são indiferentes – havendo ainda espaço para potencialização da relação e incentivo a indicação pelo beneficiário.


Considerações Finais

Unimed Londrina

Muito Obrigado

 (43) 3323-3883

 www.litzestrategia.com.br

 Avenida Ayrton Senna, 600 - Sala 104 - Londrina/PR

