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: 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: 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

Unimed Londrina 2024

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 209.327 beneficiários ativos, 165.243 pertencem a população alvo. Os demais 44.084 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	34	8,50%	35	8,75%
De 24 a 28 anos	35	8,75%	36	9,00%
De 29 a 33 anos	39	9,75%	39	9,75%
De 34 a 38 anos	42	10,50%	41	10,25%
De 39 a 43 anos	43	10,75%	45	11,25%
De 44 a 48 anos	39	9,75%	41	10,25%
De 49 a 53 anos	31	7,75%	29	7,25%
De 54 a 58 anos	28	7,00%	26	6,50%
59 anos ou mais	109	27,25%	108	27,00%
• **Abrangência Geográfica**				
Grupo de Municípios	171	42,75%	169	42,25%
Nacional	229	57,25%	231	57,75%
• **Tipo de Contrato**				
Individual ou Familiar	167	41,75%	164	41,00%
Coletivo Empresarial	150	37,50%	152	38,00%
Coletivo por Adesão	83	20,75%	84	21,00%
• **Segmentação Assistencial**				
Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia	293	73,25%	292	73,00%
Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia	105	26,25%	106	26,50%
Outros	2	0,50%	2	0,50%

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. Contatou-se que 150.634 beneficiários, 91,16% 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 0,0027, o que significa que haviam 377 contatos disponíveis para cada pesquisa planejada. Cenário semelhante foi encontrado na análise por perfil, em que o maior índice de dificuldade encontrado foi de 0,0167, 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	444	4,58%
ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	429	4,43%
iii. Pesquisa Incompleta	17	0,18%
iv. Não foi possível localizar o beneficiário	8.789	90,70%
v. Outros	11	0,11%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	**9.690**	**100,00%**
Taxa de respondentes	**4,58%**	

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 44 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 4,58%.

Período de Realização da Pesquisa

O planejamento da pesquisa foi realizado entre os dias 24 e 28 de fevereiro de 2025. A coleta de dados foi realizada entre os dias 28 de fevereiro e 26 de março de 2025.

Análise e Tratamento dos Dados

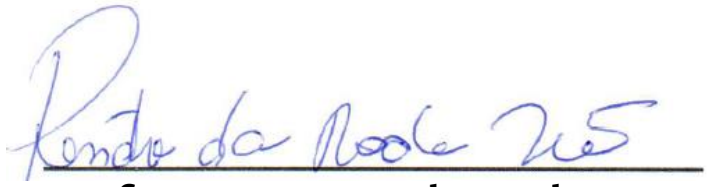
A aplicação da pesquisa ocorreu via telefone com alimentação dos dados em software para tabulação. Posteriormente, a análise e tratamento dos dados ocorreu por meio de software para pesquisa quantitativa e em seguida as informações foram transferidas para o Microsoft PowerPoint para melhor visualização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

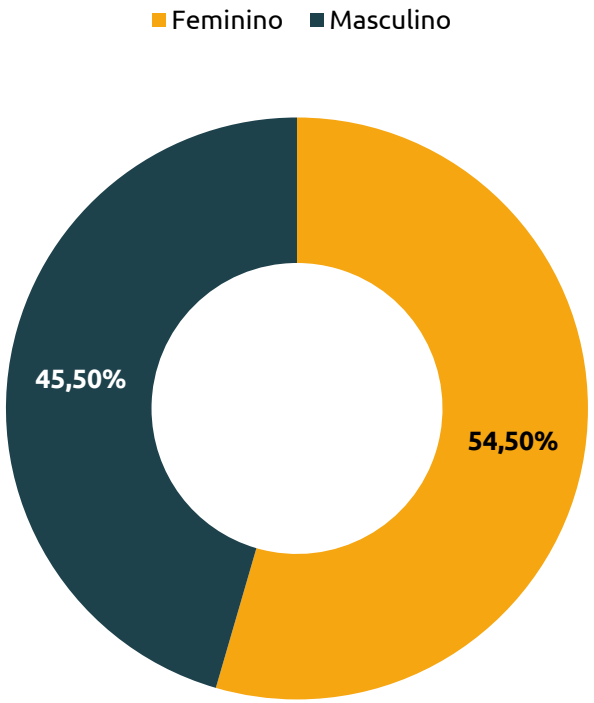
Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan
Diretor de Projetos - Litz

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	35	8,75%
Entre 24 e 28 anos	36	9,00%
Entre 29 e 33 anos	39	9,75%
Entre 34 e 38 anos	41	10,25%
Entre 39 e 43 anos	45	11,25%
Entre 44 e 48 anos	41	10,25%
Entre 49 e 53 anos	29	7,25%
Entre 54 e 58 anos	26	6,50%
59 anos ou mais	108	27,00%
Total	**400**	**100%**

Variável	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade	43,80	45,34	46,68	15,70	0,7852

Perfil do Entrevistado

Abrangência Geográfica
Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Nacional	57,75%	231
Grupo de Municípios	42,25%	169
Total	**100%**	**400**

Segmentação Assistencial
Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hospitalar sem obstetrícia	73,00%	292
Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	26,50%	106
Outros	0,50%	2
Total	**100%**	**400**

Tipo de Contrato
Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Individual ou Familiar	41,00%	164
Coletivo Empresarial	38,00%	152
Coletivo por Adesão	21,00%	84
Total	**100%**	**400**

Cidade
Base 400 entrevistados

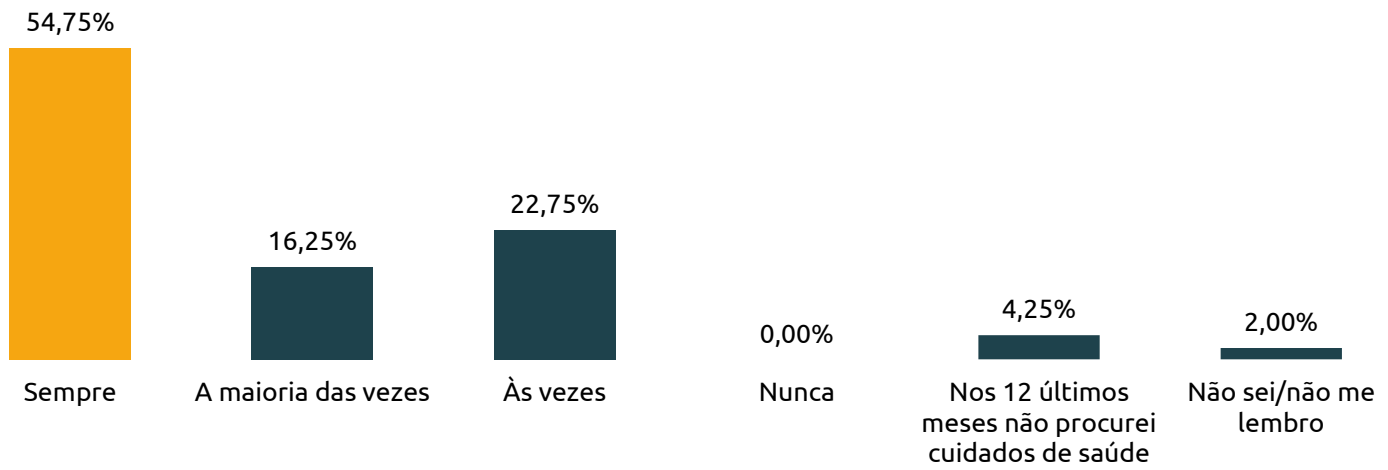
Cidade	%	V. Absoluto
Londrina	52,00%	208
Cambé	9,00%	36
Arapongas	6,75%	27
Outras cidades fora da área de atuação	13,25%	53
Outras cidades na área de atuação	19,00%	76
Total	**100%**	**400**

Atenção à Saúde

Unimed Londrina

Atenção à Saúde

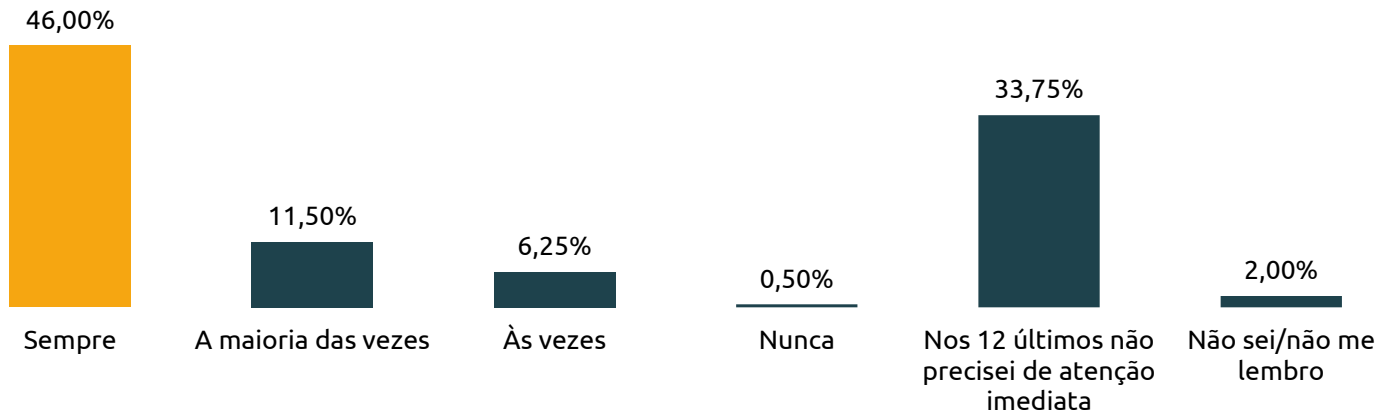
Nos 12 últimos meses, com que frequência o Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?
Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	219	54,75%	0,0249	5,00%	0,05	49,87%	59,63%
A maioria das vezes	65	16,25%	0,0184	5,00%	0,05	12,63%	19,87%
Às vezes	91	22,75%	0,0210	5,00%	0,05	18,64%	26,86%
Nunca	0	0,00%	0,0000	5,00%	0,05	0,00%	0,00%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%
Não sei/ Não me lembro	8	2,00%	0,0070	5,00%	0,05	0,63%	3,37%

Atenção à Saúde

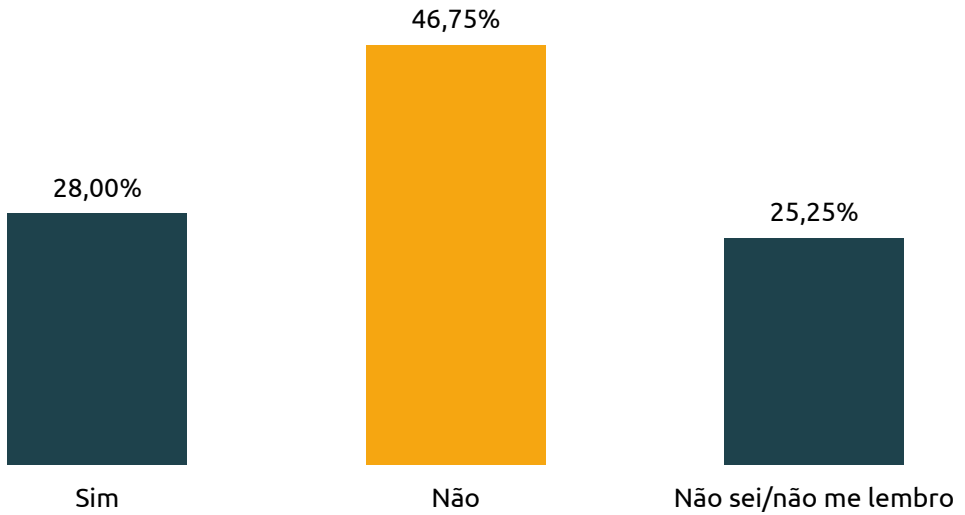
Nos últimos 12 meses, quando o Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência O Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?
Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	184	46,00%	0,0249	5,00%	0,05	41,12%	50,88%
A maioria das vezes	46	11,50%	0,0160	5,00%	0,05	8,37%	14,63%
Às vezes	25	6,25%	0,0121	5,00%	0,05	3,88%	8,62%
Nunca	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	135	33,75%	0,0236	5,00%	0,05	29,12%	38,38%
Não sei/ Não me lembro	8	2,00%	0,0070	5,00%	0,05	0,63%	3,37%

Atenção à Saúde

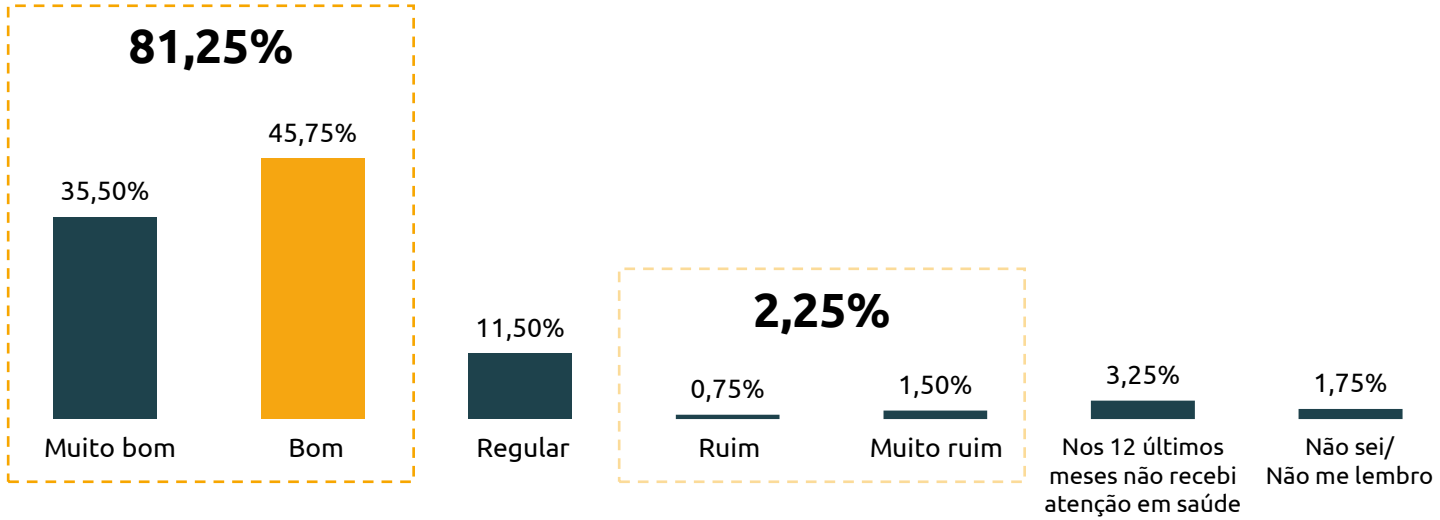
Nos últimos 12 meses, o Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com 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	112	28,00%	0,0224	5,00%	0,05	23,60%	32,40%
Não	187	46,75%	0,0249	5,00%	0,05	41,86%	51,64%
Não sei/ Não me lembro	101	25,25%	0,0217	5,00%	0,05	20,99%	29,51%

Atenção à Saúde

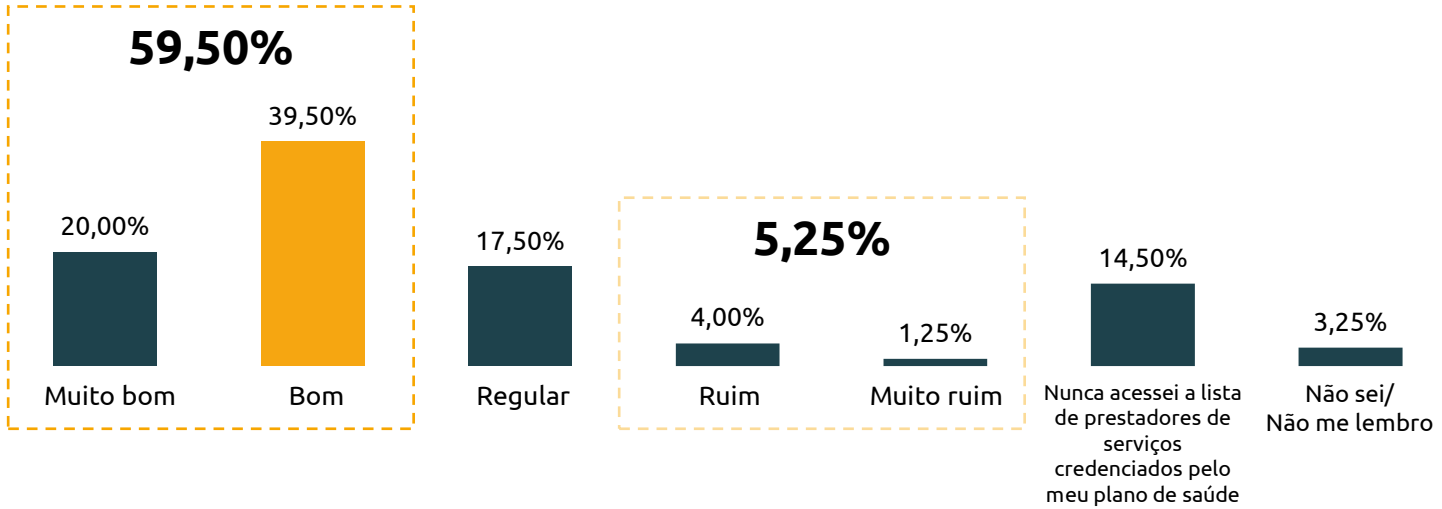
Nos últimos 12 meses, como o Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?
Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	142	35,50%	0,0239	5,00%	0,05	30,81%	40,19%
Bom	183	45,75%	0,0249	5,00%	0,05	40,87%	50,63%
Regular	46	11,50%	0,0160	5,00%	0,05	8,37%	14,63%
Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Muito Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Nos últimos 12 meses não recebi recebi atenção em saúde	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%
Não sei/ Não me lembro	7	1,75%	0,0066	5,00%	0,05	0,46%	3,04%

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



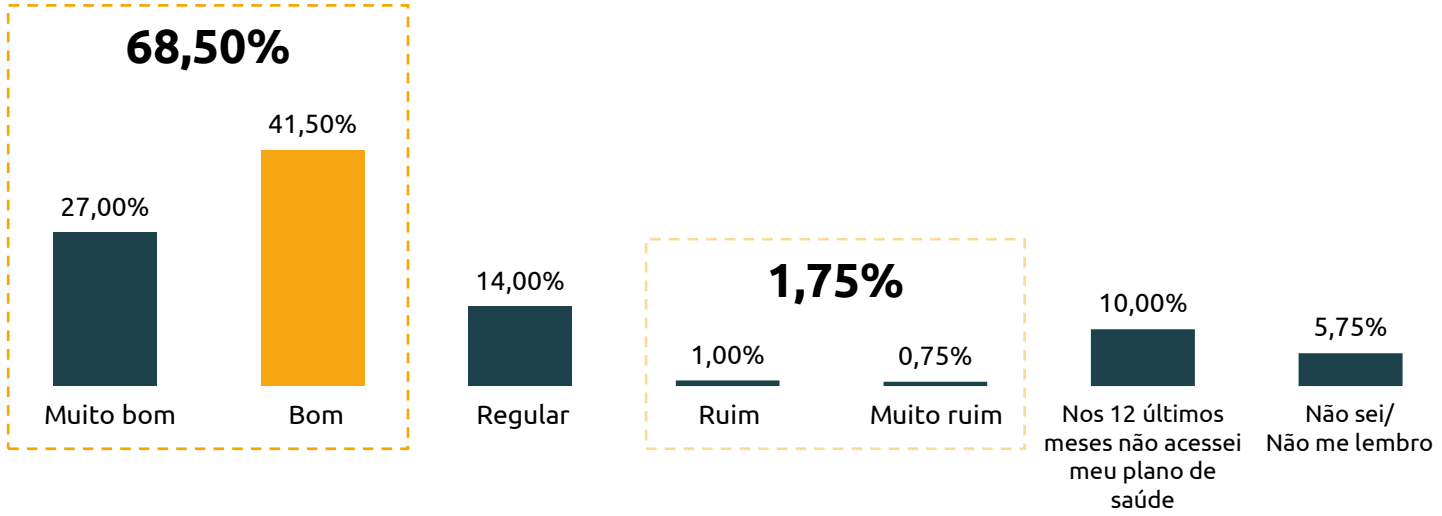
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	80	20,00%	0,0200	5,00%	0,05	16,08%	23,92%
Bom	158	39,50%	0,0244	5,00%	0,05	34,71%	44,29%
Regular	70	17,50%	0,0190	5,00%	0,05	13,78%	21,22%
Ruim	16	4,00%	0,0098	5,00%	0,05	2,08%	5,92%
Muito Ruim	5	1,25%	0,0056	5,00%	0,05	0,16%	2,34%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	58	14,50%	0,0176	5,00%	0,05	11,05%	17,95%
Não sei/ Não me lembro	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%

Canais de Atendimento da Operadora

Unimed Londrina

Canais de Atendimento da Operadora

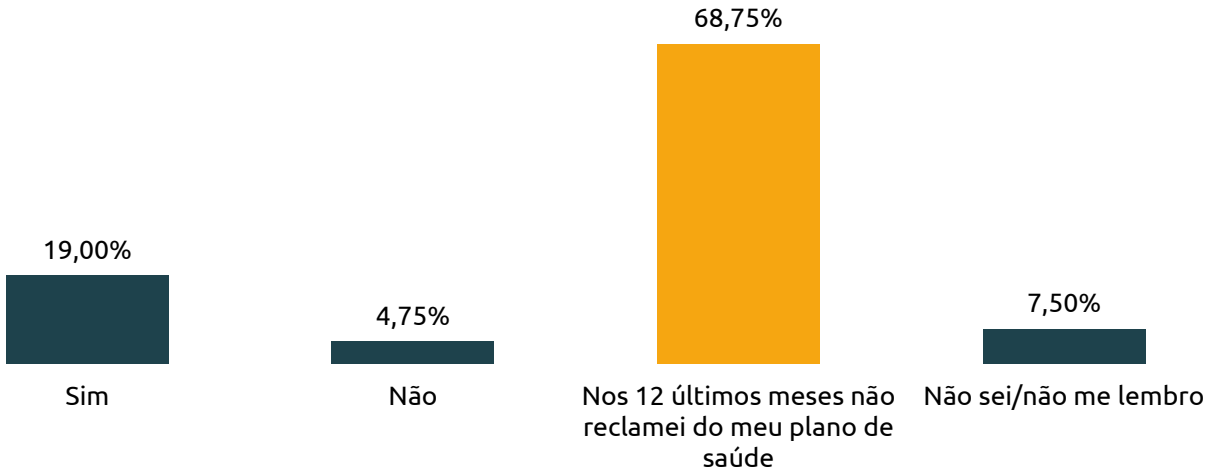
Nos últimos 12 meses, quando o Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o Sr.(a) avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de 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	108	27,00%	0,0222	5,00%	0,05	22,65%	31,35%
Bom	166	41,50%	0,0246	5,00%	0,05	36,67%	46,33%
Regular	56	14,00%	0,0173	5,00%	0,05	10,60%	17,40%
Ruim	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
Muito Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	40	10,00%	0,0150	5,00%	0,05	7,06%	12,94%
Não sei/ Não me lembro	23	5,75%	0,0116	5,00%	0,05	3,47%	8,03%

Canais de Atendimento da Operadora

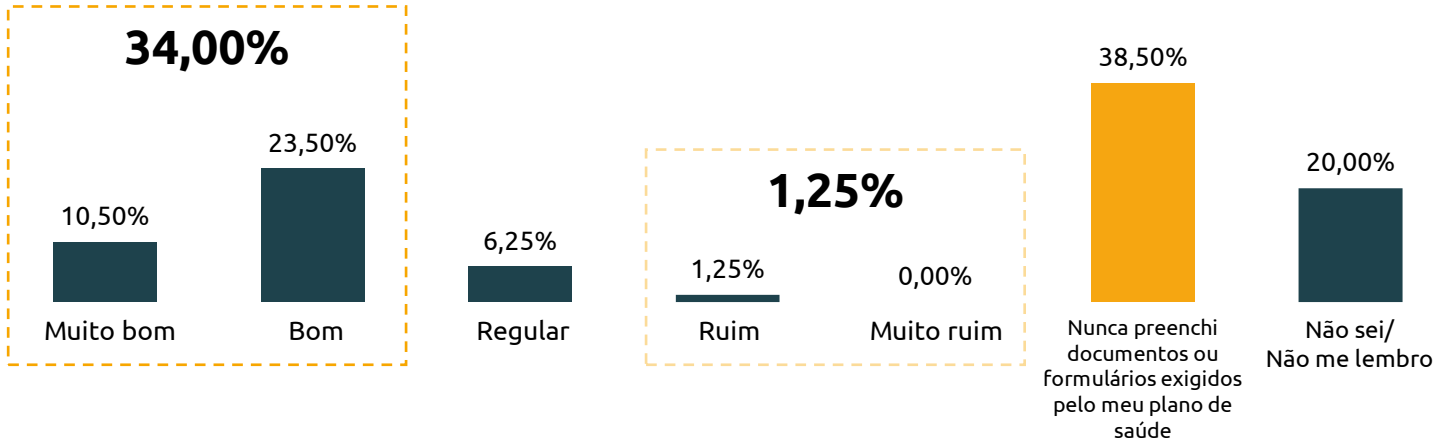
Nos últimos 12 meses, quando o Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial), o Sr.(a) teve sua demanda resolvida?
Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	76	19,00%	0,0196	5,00%	0,05	15,16%	22,84%
Não	19	4,75%	0,0106	5,00%	0,05	2,67%	6,83%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	275	68,75%	0,0232	5,00%	0,05	64,21%	73,29%
Não sei/ Não me lembro	30	7,50%	0,0132	5,00%	0,05	4,92%	10,08%

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



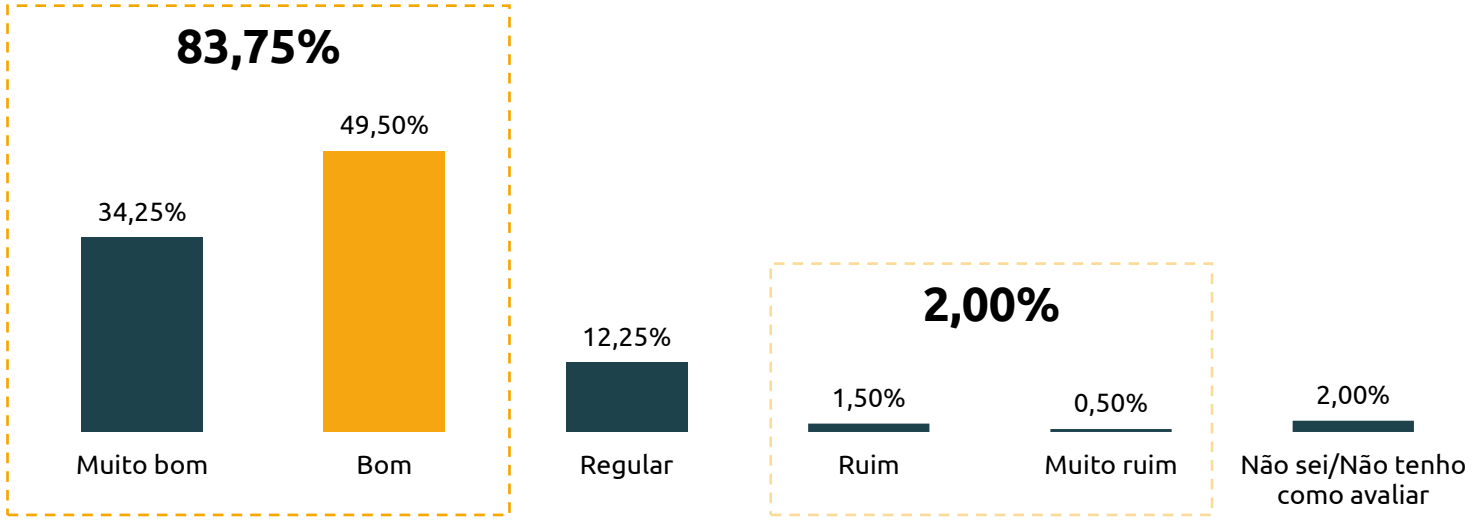
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	42	10,50%	0,0153	5,00%	0,05	7,50%	13,50%
Bom	94	23,50%	0,0212	5,00%	0,05	19,34%	27,66%
Regular	25	6,25%	0,0121	5,00%	0,05	3,88%	8,62%
Ruim	5	1,25%	0,0056	5,00%	0,05	0,16%	2,34%
Muito Ruim	0	0,00%	0,0000	5,00%	0,05	0,00%	0,00%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	154	38,50%	0,0243	5,00%	0,05	33,73%	43,27%
Não sei/ Não me lembro	80	20,00%	0,0200	5,00%	0,05	16,08%	23,92%

Avaliação Geral

Unimed Londrina

Avaliação Geral

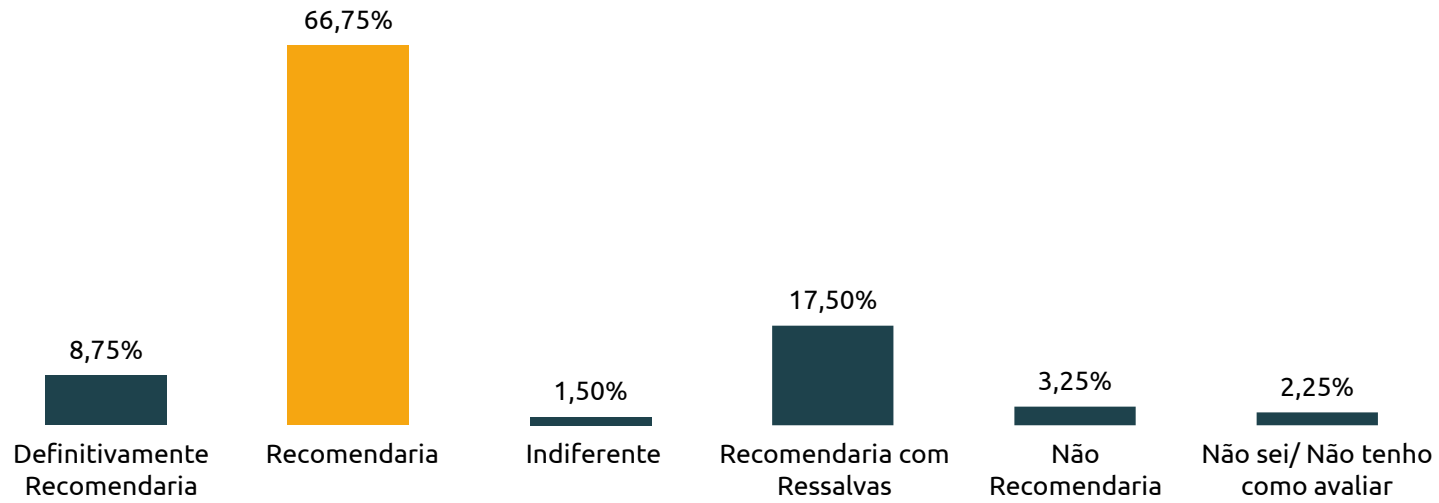
Como o Sr.(a) avalia seu plano de saúde?
Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 – α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	137	34,25%	0,0237	5,00%	0,05	29,60%	38,90%
Bom	198	49,50%	0,0250	5,00%	0,05	44,60%	54,40%
Regular	49	12,25%	0,0164	5,00%	0,05	9,04%	15,46%
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	8	2,00%	0,0070	5,00%	0,05	0,63%	3,37%

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	35	8,75%	0,0141	5,00%	0,05	5,98%	11,52%
Recomendaria	267	66,75%	0,0236	5,00%	0,05	62,13%	71,37%
Indiferente	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Recomendaria com Ressalvas	70	17,50%	0,0190	5,00%	0,05	13,78%	21,22%
Não Recomendaria	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%
Não sei/ Não tenho como avaliar	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%

Considerações Finais

Unimed Londrina

Considerações Finais

Unimed Londrina

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

Apesar dos resultados majoritariamente positivos, ainda há oportunidades de melhoria na percepção dos beneficiários sobre o plano de saúde, na interação da operadora com esse público e no nível de conhecimento acerca de determinadas ações promovidas pela operadora.

Quando questionados com qual frequência os beneficiários conseguiram ter cuidados de saúde por meio do plano, observou-se que 22,75% mencionaram “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 0,50% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 6,25% citaram “Às vezes”. Verifica-se ainda que boa parte dos entrevistados (33,75%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 11,50% avaliam como “Regular”, 0,75% “Ruim” e 1,50% 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 baixo indicador, visto que apenas 28,00% 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 17,50% mencionaram “Regular”, 4,00% “Ruim” e 1,25% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 14,50% 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, 68,50% consideraram “Muito bom” ou “Bom”, ao passo que apenas 1,75% consideraram “Ruim” ou “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 10,00% não precisaram acessar a operadora pelos canais de atendimento.

Embora 68,75% 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 4,75% mencionaram que não foram resolvidas e 19,00% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, aproximadamente 1 a cada 5 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 38,50% dos beneficiários não preencheram ou enviaram documentos à operadora, 34,00% consideram “Muito bom” ou “Bom”, 6,25% consideram “Regular” e 1,25% “Ruim”, não havendo avaliações que consideram a facilidade de preenchimentos destes documentos 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 82,75% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”, com 12,25% o considerando “Regular” e outros 2,00% o considerando “Ruim” ou “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 mal avaliados geram ressalvas em relação ao plano mas não impactam indicação do mesmo. Porém, nesse último caso, cabe se atentar ao indicador de 17,50% dos beneficiários indicariam o plano com ressalvas e 1,50% que são indiferentes – havendo ainda espaço para potencialização da relação e incentivo a indicação pelo beneficiário.

Muito Obrigado

(43) 3323-3883

www.litzestrategia.com.br

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