

CONSULTORIA, PESQUISA E CONHECIMENTO



As empresas buscam melhoria, a Litz apresenta a solução

Estratégia e Marketing são assuntos dominantes e de interesse prioritário para grande parte das organizações, independente do segmento de atuação.

Nesse sentido, a utilização intensiva do conhecimento e das ferramentas de Marketing, é valiosa e fundamental para que as empresas possam mais facilmente organizar suas ações em prol de seus objetivos junto ao público-alvo.

A Litz tem como **objetivo prover soluções** inovadoras, confiáveis e estratégicas para seus clientes atuando de acordo com as características essenciais de cada um.



Diretores

Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Pós Doutor em Administração – PUC/PR;

Doutor em Administração – FEA/ USP;

Mestre em Administração – PUC/ SP;

Pós Graduado em Administração Financeira – Inbrape / Unifil

Pós Graduado em Administração Rural – UEL/ PR;

Pós Graduado em Marketing e Propaganda – UEL/ PR;

Graduado em Administração – UEL/ PR;

Outras atividades: Professor dos programas de MBA e Pós-graduação da: FGV-RJ, ISAE-PR, PUC-Pr, UEL, UNIVEL – , UNIVEM- Marília, INBRAPE, FECEA – Apucarana.

Prof. Msc. Renato Rocha Neto

Mestre em Administração – UEL/ PR;

Graduado em Administração – UEL/ PR;

Aperfeiçoamento em Pesquisa de Mercado e Planejamento Estratégico de Marketing – ESPM/ SP

Outras atividades: Professor de graduação e pós-graduação da Faculdade Arthur Thomas, ISAE/ FGV, Unopar, PUC-PR, Univel, Univem, TEAR Escola de Negócios, Fafipa, Fafijan.



Unimed Norte Pioneiro | Beneficiários 2018

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS QUANTO
A CADEIA DE SERVIÇOS DA COOPERATIVA



Metodologia

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.

OBJETIVO GERAL

- ✓ Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela Unimed Norte Pioneiro.

TÉCNICA DE COLETA DE 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.**

A equipe foi composta por um supervisor de pesquisa, sendo este responsável pelo controle de desempenho dos entrevistadores e verificação dos questionários aplicados, **sendo esta última possibilitada devido a gravação das entrevistas.**

POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa se refere aos clientes da Unimed Norte Pioneiro com idade superior a 18 anos. A amostra foi de 400 entrevistados, totalizando 5% de margem de erro e 95% de nível de confiança. Destaca-se que o planejamento amostral e estratificações são apresentados no documento técnico da pesquisa.

TÉCNICAS PARA ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de respondentes, **destaca-se que a amostra foi estratificada levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes perfis na base de clientes da Unimed Norte Pioneiro:**

- Gênero, Faixa Etária, Tipo de Produto/ Cobertura, Tipo de Produto (PF/PJ), Cidade e Segmentação de Produto;

Metodologia

PERÍODO DA PESQUISA:

A coleta de dados foi realizada entre os dias 21 de março e 18 de abril de 2018.

ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

A aplicação da pesquisa ocorreu via telefone com alimentação dos dados em software para tabulação e também para acompanhamento em tempo real da pesquisa quando necessário. 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.

TAXA DE RESPONDENTES*

CCO	V.ABSOLUTO	%
i) Questionário concluído	400	8,1%
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	163	3,3%
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	4.354	88,5%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	4.917	100,0%
Taxa de Respondentes	8,1%	

* Corresponde a razão do número de pessoas que responderam sobre o número total de pessoas que foram contatadas para a pesquisa.

Destaca-se o alto indicador de “não foi possível localizar o beneficiário” visto que, conforme nota técnica, caso o contato não fosse encontrado, a próxima tentativa ocorreria em próximo contato sorteado dentro do perfil proposto.

Metodologia

REQUISITOS PARA SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

UNIMED NORTE PIONEIRO - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Gênero				
Feminino	57,5%	230	57,5%	230
Masculino	42,5%	170	42,5%	170
Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	9,1%	36	6,8%	27
De 24 a 28 anos	9,8%	39	9,3%	37
De 29 a 33 anos	11,4%	46	11,3%	45
De 34 a 38 anos	11,0%	44	11,0%	44
De 39 a 43 anos	9,4%	38	9,5%	38
De 44 a 48 anos	8,0%	32	7,8%	31
De 49 a 53 anos	7,4%	30	7,0%	28
De 54 a 58 anos	7,1%	28	7,8%	31
Acima de 59 anos	26,8%	107	29,8%	119
Tipo de Produto				
Pessoa Física	60,0%	240	61,8%	247
Pessoa Jurídica	40,0%	160	38,3%	153

Metodologia

UNIMED NORTE PIONEIRO - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Tipo de Produto/ Cobertura				
Nacional	91,2%	365	93,8%	375
Estadual	8,8%	35	6,3%	25
Segmentação				
Ambulatorial + Hosp. Sem Obstetrícia	62,2%	249	66,0%	264
Ambulatorial + Hosp. Com Obstetrícia	37,3%	149	34,0%	136
Ambulatorial	0,5%	2	0,0%	0
Região Geográfica				
Santo Antônio da Platina	18,7%	75	21,3%	85
Jacarezinho	15,5%	62	14,3%	57
Bandeirantes	12,8%	51	12,0%	48
Ribeirão Claro	7,9%	32	7,0%	28
Cambará	7,6%	30	8,0%	32
Andirá	7,1%	28	7,3%	29
Outros	30,3%	121	30,3%	121

OUTRAS DEFINIÇÕES

- As verificações dos respondentes ocorrem mediante supervisão in loco dos pesquisadores, e, gravação das pesquisas realizadas;
- Há monitoria in loco da aplicação da pesquisa, e, além disso, há um segunda monitoria via televisão (em outra sala) da produtividade e atuação de cada Ponto de Aplicação;
- Levando em consideração os diferentes estratos apresentados para a pesquisa, e, de acordo com o documento técnico da pesquisa apresentado, aceitou-se pequenas variações entre a proposição amostral e a amostra realizada.

Metodologia

RESPONSÁVEIS DA PESQUISA



Prof. Dr. Pedro Henrique Ramos Cerqueira

CONRE:10463

Responsável Técnico da Pesquisa

CPF: 39739698-09



Prof. Msc. Renato da Rocha Neto

Diretor de Operação – Litz



Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Diretor de Projetos - Litz

Unimed Norte Pioneiro | Beneficiários 2018

PERFIL DO ENTREVISTADO



Perfil do Entrevistado

TIPO DE PRODUTO/ COBERTURA

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Nacional	57,5%	230
Estadual	42,5%	170
TOTAL	100%	400

SEGMENTAÇÃO

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hosp. Sem Obstetrícia	66,0%	264
Ambulatorial + Hosp. Com Obstetrícia	34,0%	136
Ambulatorial	0,0%	0
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador

TIPO DE PRODUTO

Base 400 entrevistados

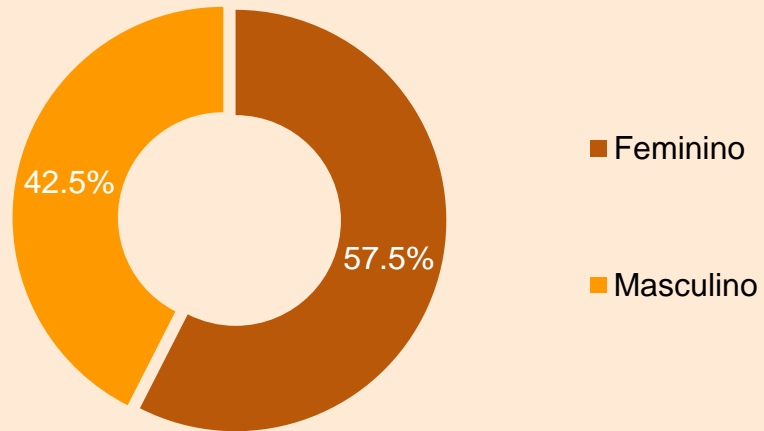
Tipo	%	V. Absoluto
Pessoa Física	61,8%	247
Pessoa Jurídica	38,3%	153
TOTAL	100%	400



Perfil do Entrevistado

GÊNERO

Base 400 entrevistados



FAIXA ETÁRIA

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Entre 18 e 23 anos	6,8%	27
Entre 24 e 28 anos	9,3%	37
Entre 29 e 33 anos	11,3%	45
Entre 34 e 38 anos	11,0%	44
Entre 39 e 43 anos	9,5%	38
Entre 44 e 48 anos	7,8%	31
Entre 49 e 53 anos	7,0%	28
Entre 54 e 58 anos	7,8%	31
Acima de 59 anos	29,8%	119
TOTAL	100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade Média	45,2	46,9	48,5	16,8	0,8389

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para estes indicadores



Perfil do Entrevistado

CIDADE

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Santo Antônio da Platina	21,3%	85
Jacarezinho	14,3%	57
Bandeirantes	12,0%	48
Cambará	8,0%	32
Andirá	7,3%	29
Ribeirão Claro	7,0%	28
Joaquim Távora	3,5%	14
Siqueira Campos	3,3%	13
Ribeirão do Pinhal	2,8%	11
Quatiguá	2,3%	9
Ourinhos	2,0%	8
Wenceslau Braz	2,0%	8
Outros	14,5%	58
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador



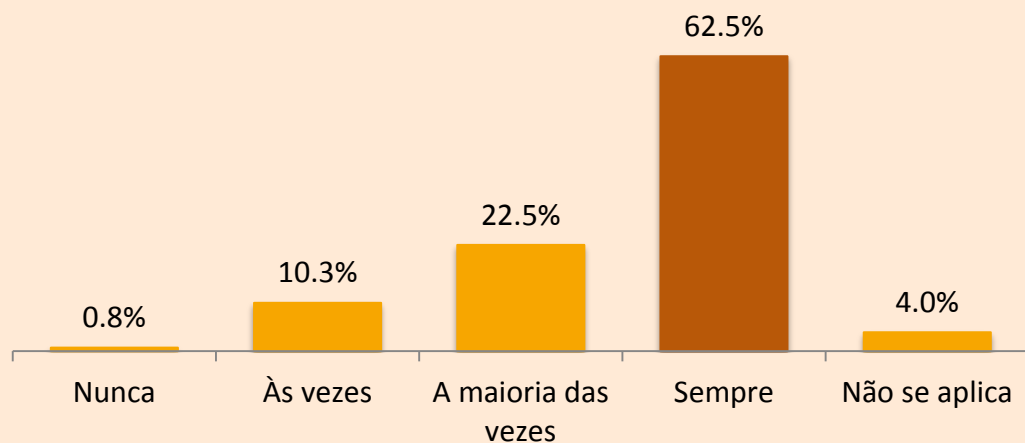
Unimed Norte Pioneiro | Beneficiários 2018

ANS



NOS ÚLTIMOS 12 MESES COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ CONSEGUIU TER CUIDADOS DE SAÚDE (CONSULTAS, EXAMES OU TRATAMENTOS) POR MEIO DE SEU PLANO DE SAÚDE QUANDO NECESSITOU

Base 400 entrevistados

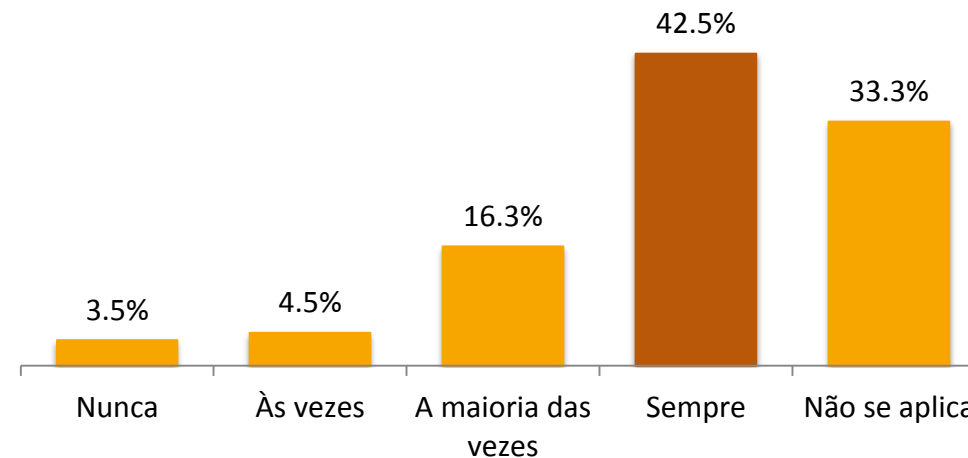


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	57,8%	62,5%	67,2%	0,4841	0,0242
A Maioria das Vezes	18,4%	22,5%	26,6%	0,4176	0,0209
Às vezes	7,3%	10,3%	13,2%	0,3033	0,0152
Nunca	0,0%	0,8%	1,6%	0,0863	0,0043
Não se Aplica	2,1%	4,0%	5,9%	0,1960	0,0098

*Nível de confiança de 95%.

NOS ÚLTIMOS 12 MESES QUANDO NECESSITOU DE ATENÇÃO IMEDIATA COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ FOI ATENDIDO ASSIM QUE PRECISOU

Base 400 entrevistados

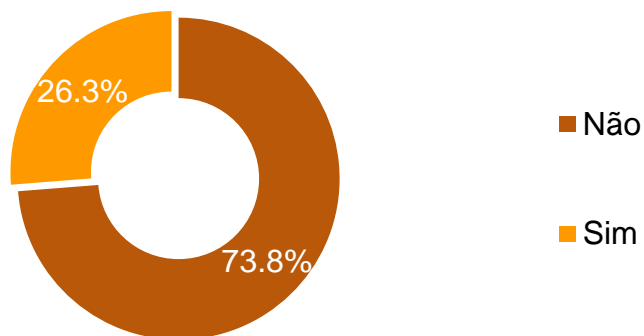


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	37,7%	42,5%	47,3%	0,4943	0,0247
A Maioria das Vezes	12,6%	16,3%	19,9%	0,3689	0,0184
Às vezes	2,5%	4,5%	6,5%	0,2073	0,0104
Nunca	1,7%	3,5%	5,3%	0,1838	0,0092
Não se Aplica	28,6%	33,3%	37,9%	0,4711	0,0236

*Nível de confiança de 95%.

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE COMUNICAÇÃO DE SEU PLANO DE SAÚDE (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 DE COLO DE ÚTERO, CONSULTA COM UROLOGISTA, CONSULTA PREVENTIVA COM DENTISTA, ETC

Base 400 entrevistados

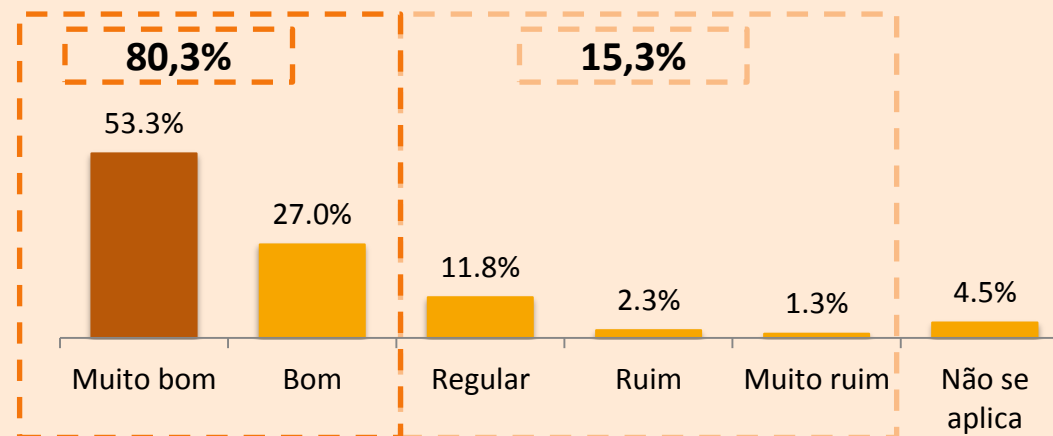


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	21,9%	26,3%	30,6%	0,4400	0,0220
Não	69,4%	73,8%	78,1%	0,4400	0,0220

*Nível de confiança de 95%.

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, COMO VOCÊ AVALIA TODA A ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA (HOSPITAIS, LABORATÓRIOS, CLINICAS, MÉDICOS, DENTISTAS, FISIOTERAPEUTAS, NUTRICIONISTAS, PSICÓLOGOS E OUTROS)

Base 400 entrevistados

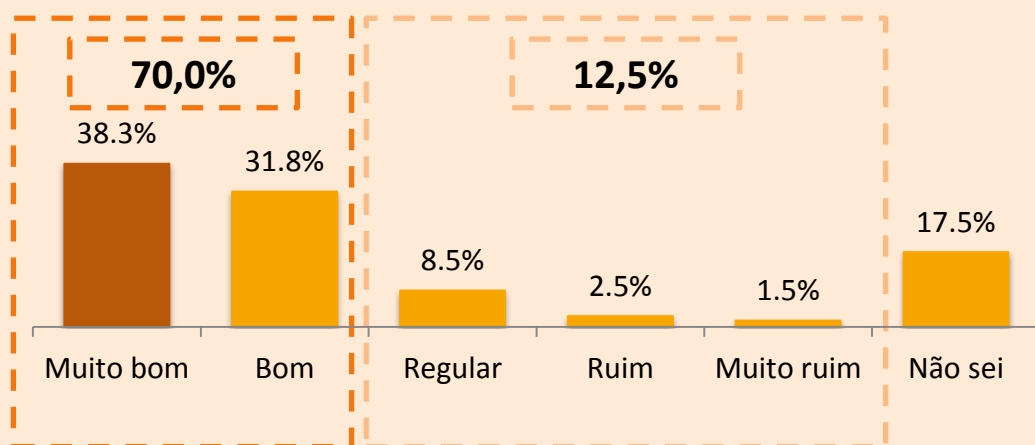


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	48,4%	53,3%	58,1%	0,4989	0,0249
Bom	22,6%	27,0%	31,4%	0,4440	0,0222
Regular	8,6%	11,8%	14,9%	0,3220	0,0161
Ruim	0,8%	2,3%	3,7%	0,1483	0,0074
Muito Ruim	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Não se Aplica	2,5%	4,5%	6,5%	0,2073	0,0104

*Nível de confiança de 95%.

COMO VOCÊ AVALIA O 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: LIVRO IMPRESSO, APLICATIVO DE CELULAR, SITE NA INTERNET)

Base 400 entrevistados

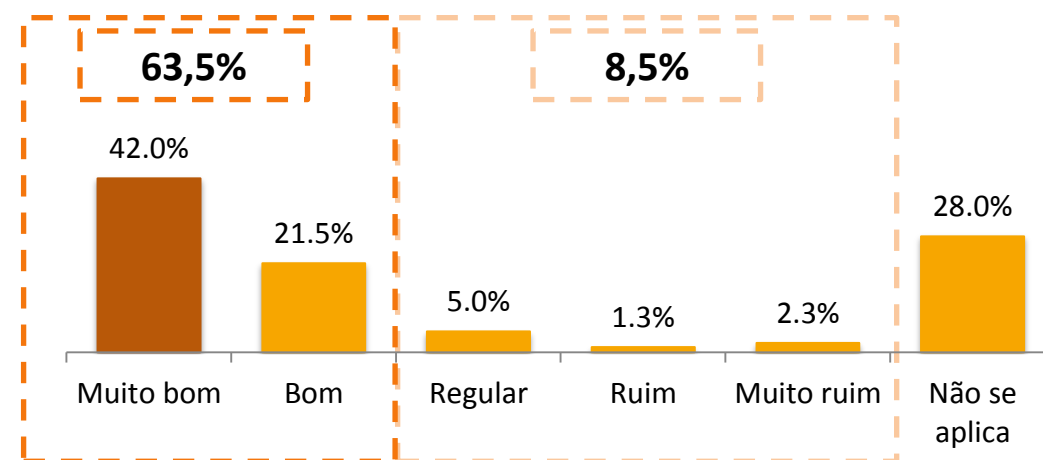


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	33,5%	38,3%	43,0%	0,4860	0,0243
Bom	27,2%	31,8%	36,3%	0,4655	0,0233
Regular	5,8%	8,5%	11,2%	0,2789	0,0139
Ruim	1,0%	2,5%	4,0%	0,1561	0,0078
Muito Ruim	0,3%	1,5%	2,7%	0,1216	0,0061
Não sei	13,8%	17,5%	21,2%	0,3800	0,0190

*Nível de confiança de 95%.

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ ACESSOU A OPERADORA (SAC PRESENCIAL, TELE ATENDIMENTO OU ELETRÔNICO), COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO CONSIDERANDO OS QUESITOS RESPEITO E ACESSO AS INFORMAÇÕES OU AJUDA QUE PRECISAVA

Base 400 entrevistados

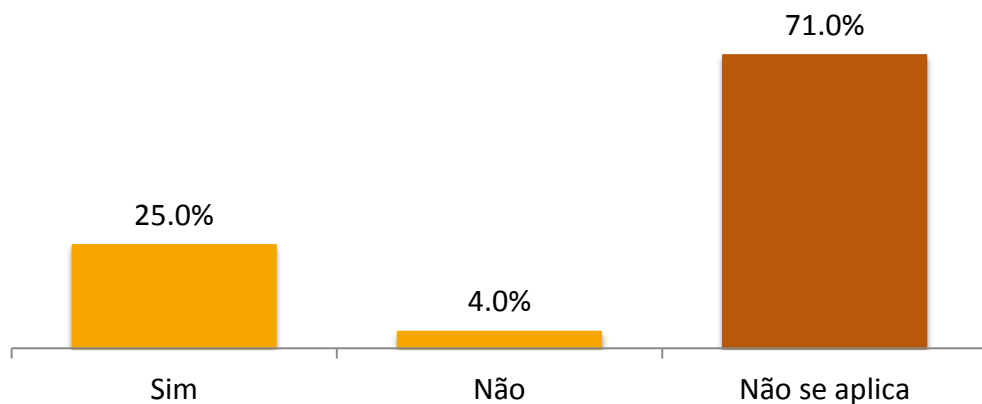


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	37,2%	42,0%	46,8%	0,4936	0,0247
Bom	17,5%	21,5%	25,5%	0,4108	0,0205
Regular	2,9%	5,0%	7,1%	0,2179	0,0109
Ruim	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Muito Ruim	0,8%	2,3%	3,7%	0,1483	0,0074
Não se Aplica	23,6%	28,0%	32,4%	0,4490	0,0224

*Nível de confiança de 95%.

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ FEZ UMA RECLAMAÇÃO PARA SUA OPERADORA, VOCÊ TEVE SUA DEMANDA RESOLVIDA

Base 400 entrevistados

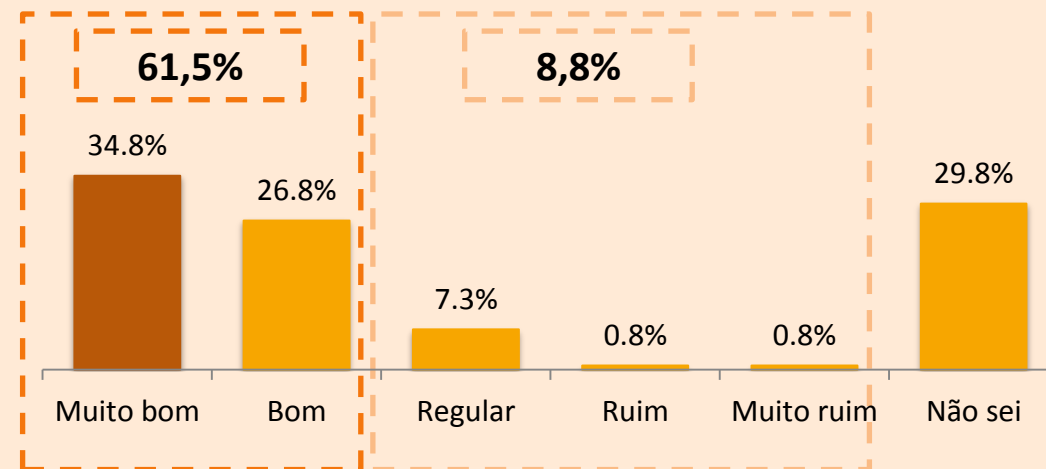


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	20,8%	25,0%	29,2%	0,4330	0,0217
Não	2,1%	4,0%	5,9%	0,1960	0,0098
Não se Aplica	66,6%	71,0%	75,4%	0,4538	0,0227

*Nível de confiança de 95%.

COMO VOCÊ AVALIA OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELA OPERADORA DO SEU PLANO DE SAÚDE QUANTO AO QUESITO FACILIDADE NO PREENCHIMENTO E ENVIO

Base 400 entrevistados

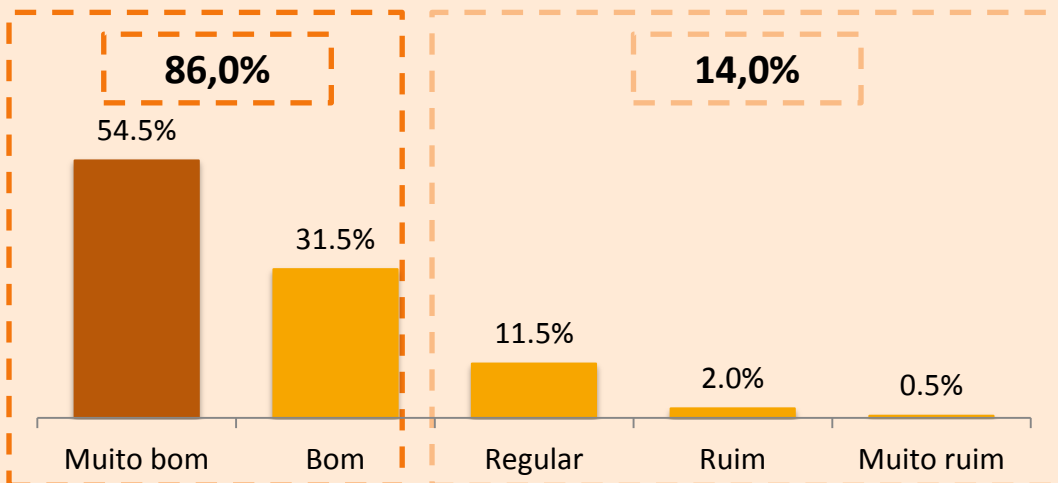


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	30,1%	34,8%	39,4%	0,4762	0,0238
Bom	22,4%	26,8%	31,1%	0,4427	0,0221
Regular	4,7%	7,3%	9,8%	0,2593	0,0130
Ruim	0,0%	0,8%	1,6%	0,0863	0,0043
Muito Ruim	0,0%	0,8%	1,6%	0,0863	0,0043
Não sei	25,3%	29,8%	34,2%	0,4572	0,0229

*Nível de confiança de 95%.

QUE NOTA VOCÊ USARIA PARA QUALIFICAR O SEU PLANO

Base 400 entrevistados

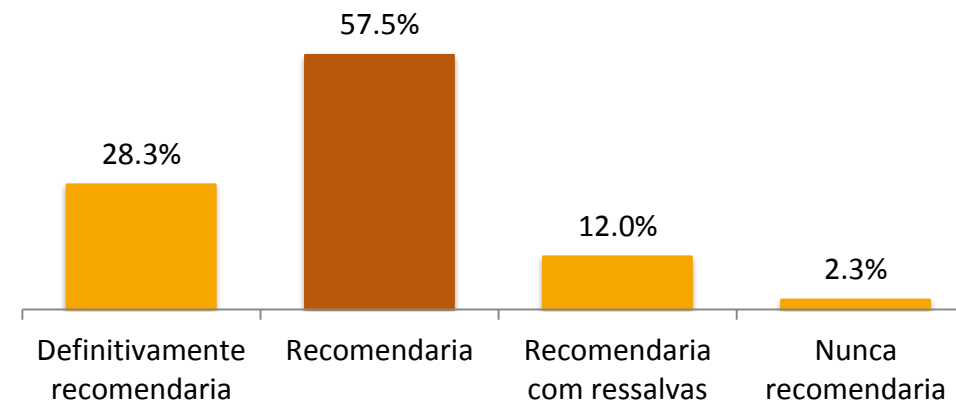


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	49,6%	54,5%	59,4%	0,4980	0,0249
Bom	26,9%	31,5%	36,1%	0,4645	0,0232
Regular	8,4%	11,5%	14,6%	0,3190	0,0160
Ruim	0,6%	2,0%	3,4%	0,1400	0,0070
Muito Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035

*Nível de confiança de 95%.

VOCÊ RECOMENDARIA O SEU PLANO PARA AMIGOS OU FAMILIARES

Base 400 entrevistados



Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Definitivamente Recomendaria	23,8%	28,3%	32,7%	0,4502	0,0225
Recomendaria	52,7%	57,5%	62,3%	0,4943	0,0247
Recomendaria com Ressalvas	8,8%	12,0%	15,2%	0,3250	0,0162
Nunca Recomendaria	0,8%	2,3%	3,7%	0,1483	0,0074

*Nível de confiança de 95%.

Conclusões Finais – Bloco ANS

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

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 0,8% mencionaram “nunca” e 10,3% “às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 3,5% mencionaram que “nunca” tiveram e 4,5% “às vezes”. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 11,8% avaliam como “regular”, 2,3% “ruim” e 1,3%, muito ruim. Embora positivo, ambos os números sinalizam a existência de um espaço ainda para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados de saúde quando necessário.

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 preventivo, destaca-se que apenas 26,3% dos beneficiários mencionaram que sim, sendo baixa a percepção de pró-atividade do plano junto ao beneficiário.

Ao se questionar se o plano oferece lista de médicos , dentistas , psicólogos, hospitais , laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso, notou-se que 17,5% dos entrevistados não souberam mencionar uma resposta para o item, 8,5% mencionaram regular, 2,5% como ruim e 1,5% muito ruim.

Observa-se nas duas questões acima, principalmente na primeira, uma oportunidade para estreitamento da relação junto aos beneficiários, ampliando assim a percepção positiva dos mesmos sobre o plano, além, do maior cuidado e atenção dada aos consumidores.

Observa-se uma avaliação positiva do atendimento nos canais de comunicação e contato com o cliente; visto que, quando avaliado o acesso à operadora mediante o atendimento, sendo considerado os quesitos respeito e acesso as informações ou ajuda que precisava, tem-se que 5,0% consideram regular, 1,3% ruim e 2,3% muito ruim.



Conclusões Finais – Bloco ANS

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

Embora 71,0% mencionaram não se aplicar a questão sobre resolução de demanda resolvida em caso de reclamação junto à operadora (o que sinaliza que a maioria dos clientes provavelmente não realizaram reclamações nesse período), tem-se que 4,0% mencionaram que não foram resolvidas e 25,0% que foram resolvidas. Observa-se aqui um indicador positivo, embora, nota-se que na proporção, ainda há pessoas que não possuem suas demandas resolvidas pela operadora.

Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 29,8% não sabe avaliar, 7,3% consideram regular, 0,8% ruim e 0,8% muito ruim. Os indicadores apontam que há um grande número de consumidores que provavelmente não demandam esse tipo de documentação, e, ainda, um indicador considerável daqueles que passam por essa necessidade que questionam a mesma (na proporção dos que avaliam) – havendo espaço para facilitação do processo aos beneficiários.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 86,0% consideram o mesmo Muito Bom ou Bom – com predomínio de 54,5% para aqueles que mencionaram a primeira alternativa. Já 11,5% consideram o mesmo como regular, 2,0% como ruim e 0,5% como muito ruim. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 2,3% dos entrevistados destacam que nunca recomendariam o plano da operadora, demonstrando que para a grande maioria, os aspectos que foram negativados geram ressalvas em relação ao plano, porém, não impactando de maneira significativa na não indicação do mesmo.





Consultoria • Pesquisa • Conhecimento



(43) 3323-3883



Avenida Juscelino Kubitscheck, 1400 - Sala 12
Londrina/PR



www.litzestrategia.com.br