

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 - Cascavel, 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 Apucarana | ANS

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 Apucarana.

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 Apucarana 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 Apucarana:

- Faixa de Idade, Gênero, Região Geográfica, Tipo de Produto/ Cobertura, Tipo de Produto (Pessoa Física e Pessoa Jurídica) e Segmentação.

Metodologia

PERÍODO DA PESQUISA:

A coleta de dados foi realizada entre os dias 07 de dezembro e 09 de fevereiro 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	11,0%
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	48	1,3%
iii) Não foi possível localizar o beneficiário	3.187	87,7%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	3.635	100,0%
Taxa de Respondentes	11,0%	

* 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 APUCARANA - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS ACIMA DE 18 ANOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Faixa de Idade				
Entre 18 e 23 anos	10,0%	40	10,3%	41
Entre 24 e 28 anos	11,1%	44	11,0%	44
Entre 29 e 33 anos	12,1%	48	12,0%	48
Entre 34 e 38 anos	11,8%	47	11,3%	45
Entre 39 e 43 anos	9,6%	39	10,8%	43
Entre 44 e 48 anos	8,5%	34	8,8%	35
Entre 49 e 53 anos	8,5%	34	8,3%	33
Entre 54 e 58 anos	6,4%	26	5,8%	23
Acima de 59 anos	22,0%	88	22,0%	88
Gênero				
Feminino	56,1%	224	56,5%	226
Masculino	43,9%	176	43,5%	174
Região Geográfica				
Apucarana	51,4%	206	53,3%	213
Outras Cidades na Área de Abrangência	36,3%	145	37,3%	149
Outras Cidades fora da Área de Abrangência	12,3%	49	9,5%	38

Metodologia

UNIMED APUCARANA - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS ACIMA DE 18 ANOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Tipo de Produto				
Pessoa Física	54,3%	217	52,8%	211
Pessoa Jurídica	45,7%	183	47,3%	189
Segmentação de Produto				
Ambulatorial + Ambulatorial sem Obstetrícia	68,8%	275	70,8%	283
Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia	24,2%	97	23,8%	95
F.Uniplan (com obstetrícia + sem obstetrícia)	7,0%	28	5,5%	22
Tipo de Produto/ Cobertura				
Nacional	70,3%	281	71,3%	285
Estadual	29,6%	119	28,8%	115
Grupo de Municípios	0,1%	0	0,0%	0

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

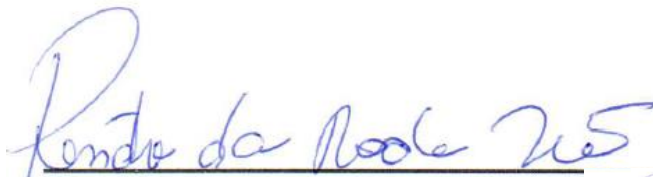


Prof. Dr. Pedro Henrique Ramos Cerqueira

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 Apucarana | ANS

PERFIL DO ENTREVISTADO



Perfil do Entrevistado

TIPO DE PRODUTO/ COBERTURA

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Nacional	71,3%	285
Estadual	28,8%	115
Grupo de Municípios	0,0%	0
TOTAL	100%	400

SEGMENTAÇÃO DE PRODUTO

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Ambulatorial sem Obstetrícia	70,8%	283
Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia	23,8%	95
F.Uniplan (com obstetrícia + sem obstetrícia)	5,5%	22
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para estes indicadores

TIPO DE PRODUTO

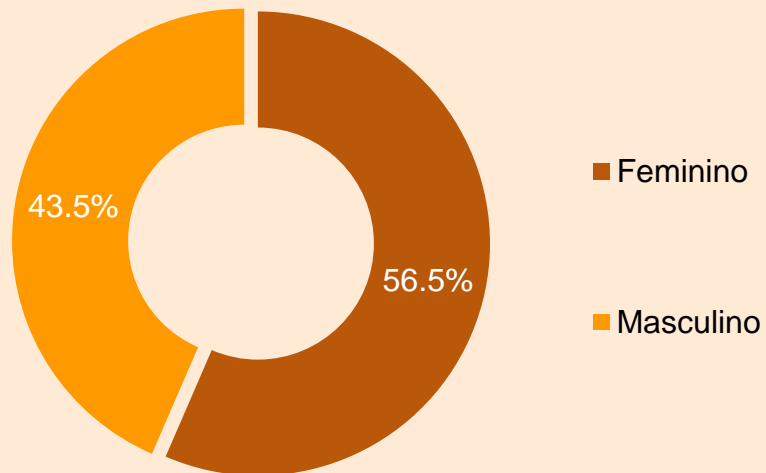
Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Pessoa Física	52,5%	210
Pessoa Jurídica	47,5%	190
TOTAL	100%	400

Perfil do Entrevistado

GÊNERO

Base 400 entrevistados



* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para estes indicadores

FAIXA ETÁRIA

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Entre 18 e 23 anos	10,3%	41
Entre 24 e 28 anos	11,0%	44
Entre 29 e 33 anos	12,0%	48
Entre 34 e 38 anos	11,3%	45
Entre 39 e 43 anos	10,8%	43
Entre 44 e 48 anos	8,8%	35
Entre 49 e 53 anos	8,3%	33
Entre 54 e 58 anos	5,8%	23
59 ou mais anos	22,0%	88
TOTAL	100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade Média	40,6	42,0	43,5	14,7	0,7349

Perfil do Entrevistado

CIDADE

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Apucarana	53,3%	213
Jandaia do Sul	9,0%	36
Ivaiporã	5,8%	23
Cambirá	4,5%	18
São Pedro do Ivaí	4,5%	18
Faxinal	1,8%	7
Jardim Alegre	1,8%	7
São João do Ivaí	1,5%	6
Marialva	1,5%	6
Ortigueira	1,3%	5
Marumbi	1,3%	5
Pirapó	1,3%	5
Marilândia do Sul	1,3%	5
Bom Sucesso	1,0%	4
Manoel Ribas	1,0%	4
Outras	9,6%	38
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para estes indicadores



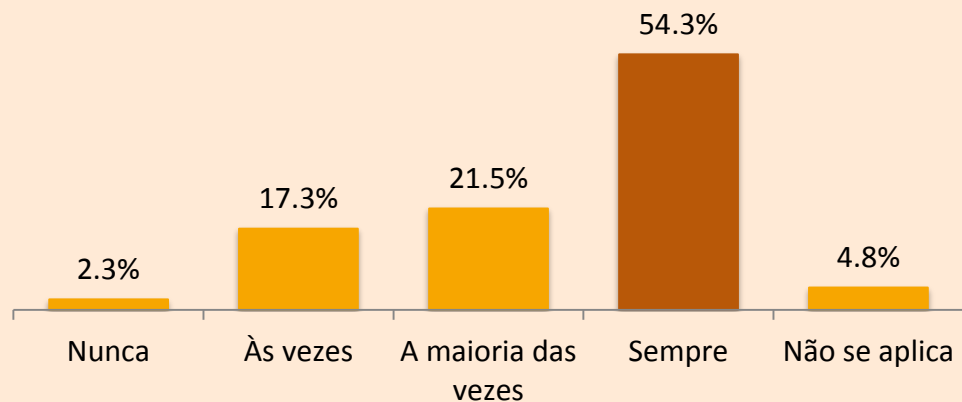
Unimed Apucarana | ANS

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários – Modelo 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

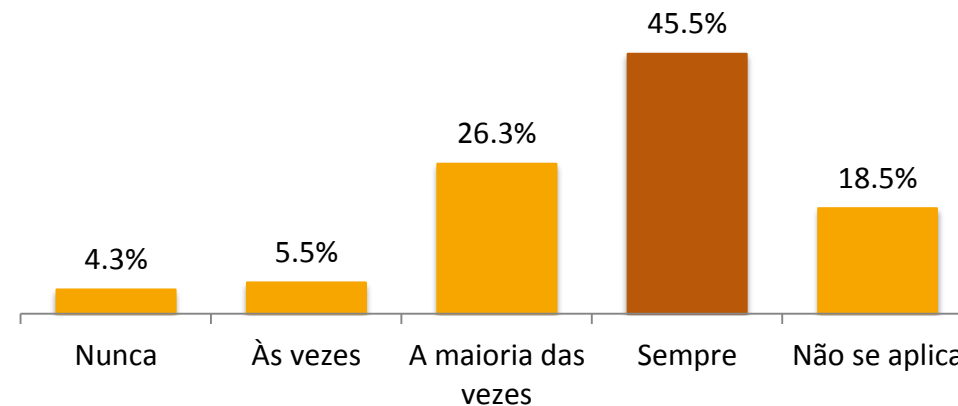


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	49,4%	54,3%	59,1%	0,4982	0,025
A Maioria das Vezes	17,5%	21,5%	25,5%	0,4108	0,021
Às vezes	13,5%	17,3%	21,0%	0,3778	0,019
Nunca	0,8%	2,3%	3,7%	0,1483	0,007
Não se Aplica	2,7%	4,8%	6,8%	0,2127	0,011

*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

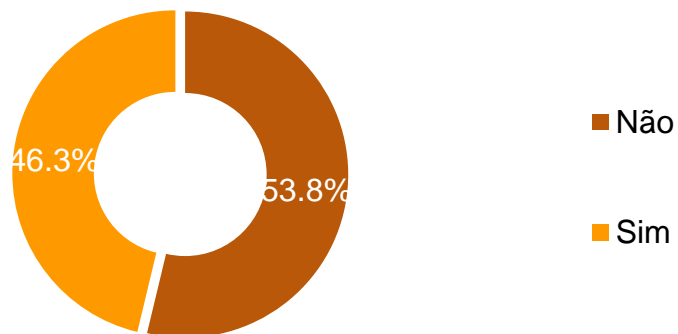


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	40,6%	45,5%	50,4%	0,4980	0,0249
A Maioria das Vezes	21,9%	26,3%	30,6%	0,4400	0,0220
Às vezes	3,3%	5,5%	7,7%	0,2280	0,0114
Nunca	2,3%	4,3%	6,2%	0,2017	0,0101
Não se Aplica	14,7%	18,5%	22,3%	0,3883	0,0194

*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

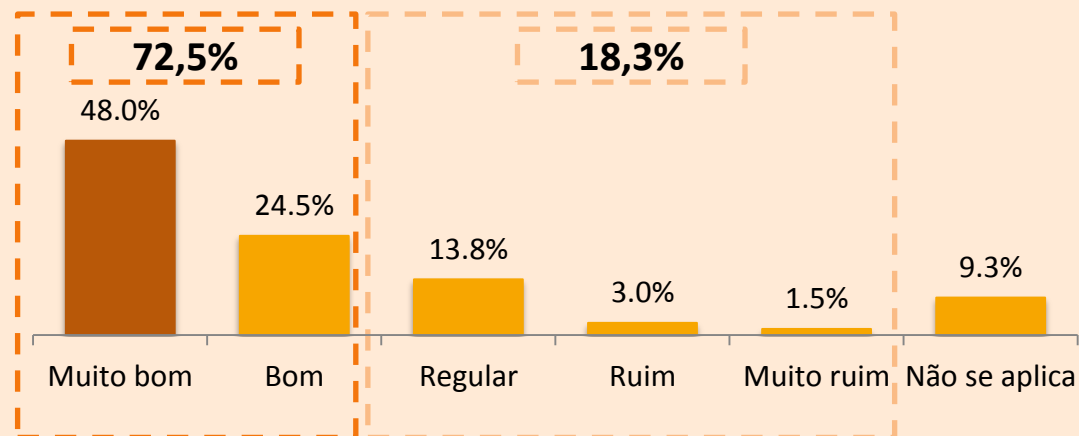


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	41,4%	46,3%	51,1%	0,4986	0,0249
Não	48,9%	53,8%	58,6%	0,4986	0,0249

*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

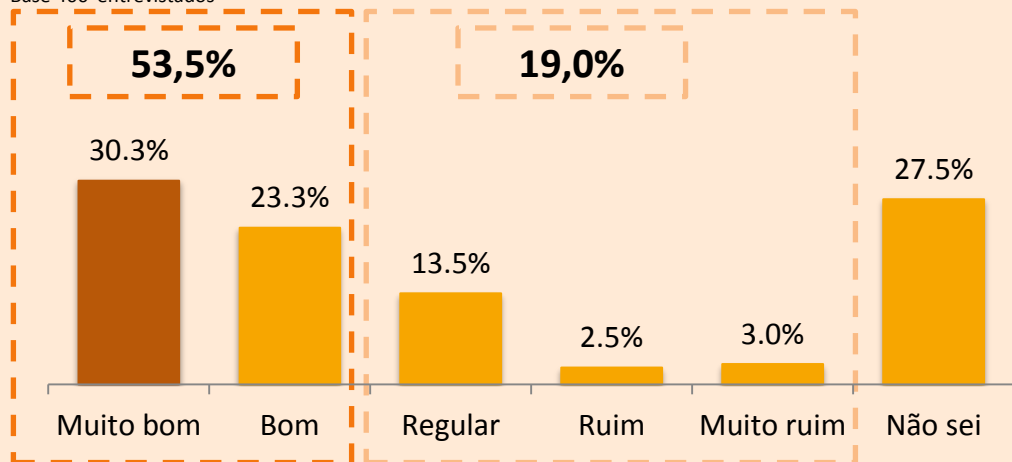


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	43,1%	48,0%	52,9%	0,4996	0,0250
Bom	20,3%	24,5%	28,7%	0,4301	0,0215
Regular	10,4%	13,8%	17,1%	0,3444	0,0172
Ruim	1,3%	3,0%	4,7%	0,1706	0,0085
Muito Ruim	0,3%	1,5%	2,7%	0,1216	0,0061
Não se Aplica	6,4%	9,3%	12,1%	0,2897	0,0145

*Nível de confiança de 95%.

SEU PLANO OFERECE LISTA DE MÉDICOS, DENTISTAS, PSICÓLOGOS, HOSPITAIS, LABORATÓRIOS E OUTROS SERVIÇOS DE SAÚDE CREDENCIADOS DE FÁCIL COMPREENSÃO E DE FÁCIL ACESSO (SITE DA OPERADORA, APLICATIVO DE CELULAR, LIVRO IMPRESSO, ETC)

Base 400 entrevistados

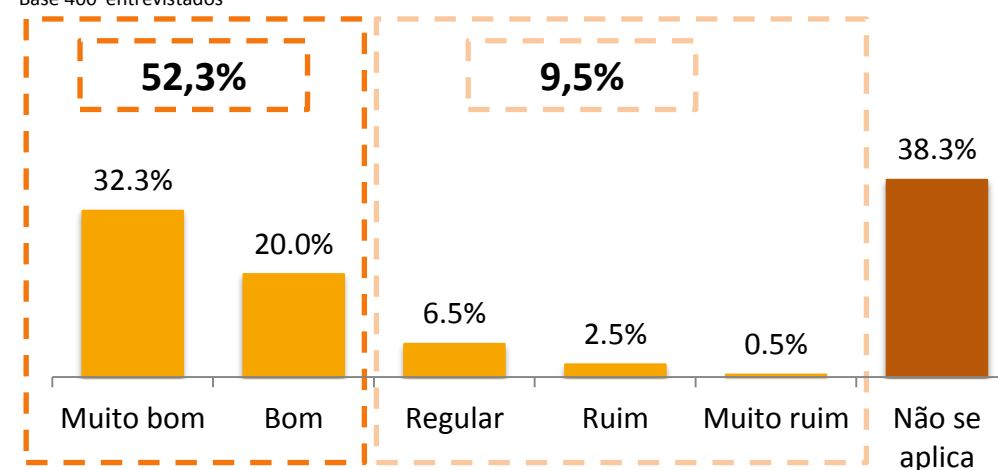


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	25,7%	30,3%	34,8%	0,4593	0,023
Bom	19,1%	23,3%	27,4%	0,4224	0,021
Regular	10,2%	13,5%	16,8%	0,3417	0,017
Ruim	1,0%	2,5%	4,0%	0,1561	0,008
Muito Ruim	1,3%	3,0%	4,7%	0,1706	0,009
Não sei	23,1%	27,5%	31,9%	0,4465	0,022

*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

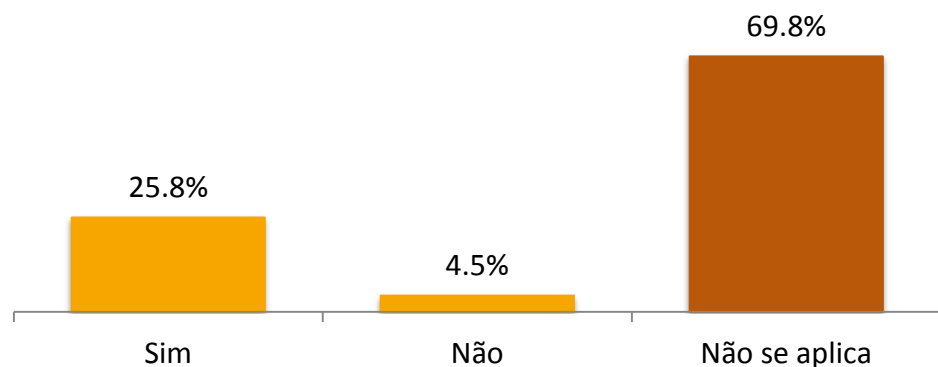


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	27,7%	32,3%	36,8%	0,4674	0,0234
Bom	16,1%	20,0%	23,9%	0,4000	0,0200
Regular	4,1%	6,5%	8,9%	0,2465	0,0123
Ruim	1,0%	2,5%	4,0%	0,1561	0,0078
Muito Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035
Não se Aplica	33,5%	38,3%	43,0%	0,4860	0,0243

*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

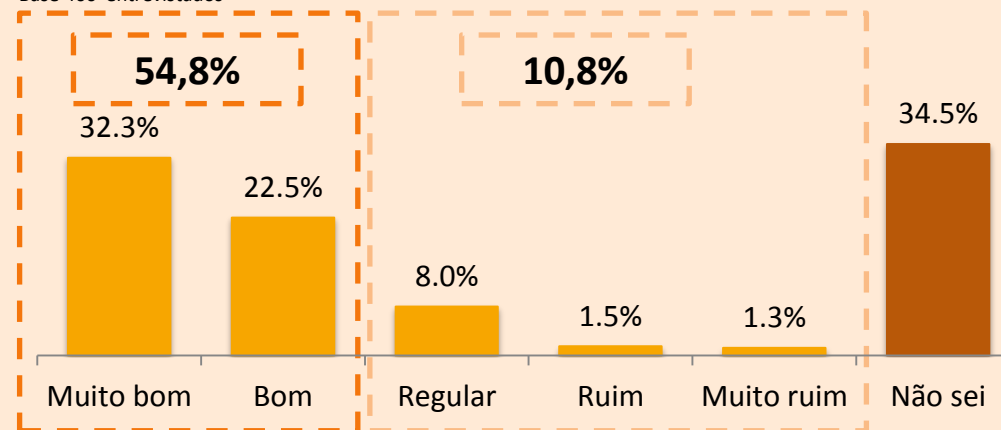


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	21,5%	25,8%	30,0%	0,4373	0,0219
Não	2,5%	4,5%	6,5%	0,2073	0,0104
Nao se Aplica	65,2%	69,8%	74,3%	0,4593	0,0230

*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

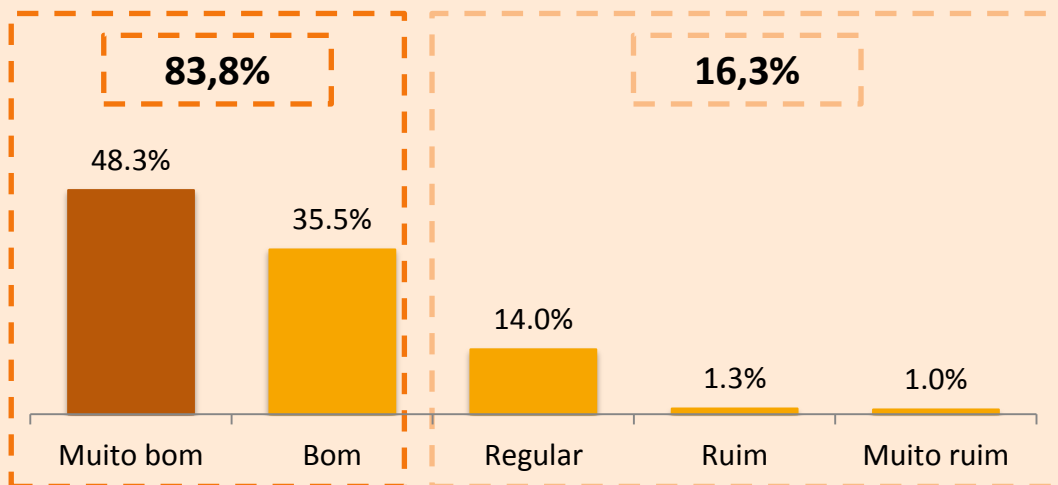


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	27,7%	32,3%	36,8%	0,4674	0,0234
Bom	18,4%	22,5%	26,6%	0,4176	0,0209
Regular	5,3%	8,0%	10,7%	0,2713	0,0136
Ruim	0,3%	1,5%	2,7%	0,1216	0,0061
Muito Ruim	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Não sei	29,8%	34,5%	39,2%	0,4754	0,0238

*Nível de confiança de 95%.

QUE NOTA VOCÊ USARIA PARA QUALIFICAR O SEU PLANO

Base 400 entrevistados

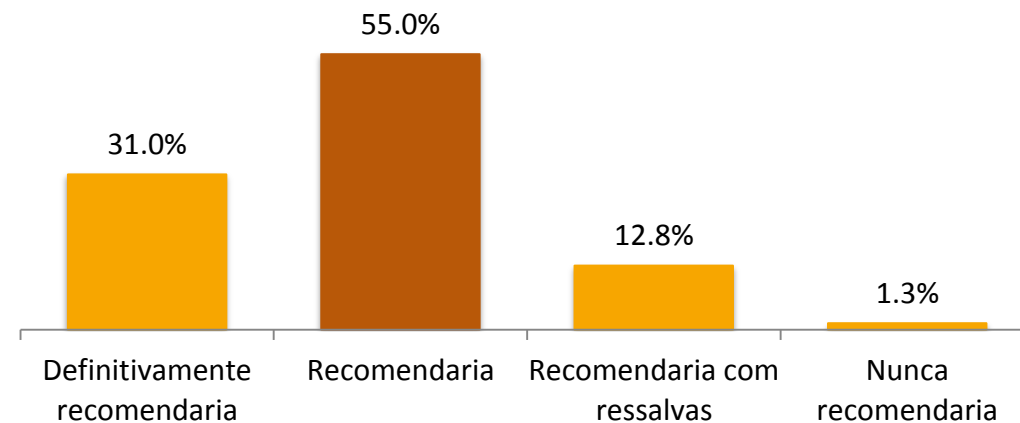


Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	43,4%	48,3%	53,1%	0,4997	0,0250
Bom	30,8%	35,5%	40,2%	0,4785	0,0239
Regular	10,6%	14,0%	17,4%	0,3470	0,0173
Ruim	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Muito Ruim	0,0%	1,0%	2,0%	0,0995	0,0050

*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	26,5%	31,0%	35,5%	0,4625	0,0231
Recomendaria	50,1%	55,0%	59,9%	0,4975	0,0249
Recomendaria com Ressalvas	9,5%	12,8%	16,0%	0,3335	0,0167
Nunca Recomendaria	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056

*Nível de confiança de 95%.

Unimed Apucarana | ANS

Conclusões sobre a Pesquisa



Conclusões Finais

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 2,3% mencionaram “nunca” e 17,3% “às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 4,3% mencionaram que “nunca” tiveram e 5,5% “às vezes”. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 13,8% avaliam como “regular”, 3,0% “ruim” e 1,5% como “muito ruim”. Ambos os números sinalizam a existência de um ainda espaço para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados de saúde quando necessário – embora, por outro lado, a grande maioria dos beneficiários consideram como boa ou ótima a atenção em saúde recebida.

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 53,8% dos beneficiários mencionaram que sim, sendo alta, a percepção de pró-atividade do plano junto ao beneficiário. Por outro lado nota-se também ainda forte espaço para melhoria desse indicador.

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 27,5% dos entrevistados não souberam mencionar uma resposta para o item, 13,5% mencionaram regular, 2,5% como ruim e 3,0% muito ruim.

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, além, do maior cuidado e atenção dada aos consumidores.



Conclusões Finais

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

Observa-se que os quesitos respeito e acesso a informações ou ajuda quando precisava, foi um item fortemente positivado pelos beneficiários, sendo que 6,5% consideram regular, 2,5% ruim e 0,5% muito ruim. Por outro lado, destaca-se também o indicador de 38,3% que não souberam avaliar o item, provavelmente por não terem participado desse tipo de situação nos últimos 12 meses.

Embora 69,8% 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 4,5% mencionaram que não foram resolvidas e 25,8% que foram resolvidas. Embora seja muito superior o indicador positivo, nota-se que 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 34,5% não sabe avaliar, 8% consideram regular, 1,5% ruim e 1,3% 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 – havendo espaço para facilitação do processo aos beneficiários.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 83,8% consideram o mesmo Muito Bom ou Bom – com predomínio de 48,3% para aqueles que mencionaram a primeira alternativa. Já 14% consideram o mesmo como regular, 1,3% como ruim e 1% como muito ruim. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 1,3% 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