



Litz Estratégia e Marketing

Consultoria, Pesquisa e Conhecimento.



AS EMPRESAS BUSCAM MELHORIAS, A LITZ APRESENTA SOLUÇÕES.



- ▣ Consultoria Empresarial
- ▣ Inteligência de Mercado



- ▣ Comunidades Digitais e Pesquisa Digital
- ▣ Plataforma de Planejamento Estratégico



- ▣ 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 2021**
Unimed Maringá



Introdução

Razão Social e Registro da Operadora na ANS

UNIMED REGIONAL MARINGÁ COOP. DE TRABALHO MÉDICO

Registro ANS: 371254

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 Maringá 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 Maringá com idade superior a 18 anos de idade. Destaca-se que, do total de 160.789 beneficiários ativos, 127.869 pertencem a população alvo. Os demais 32.920 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 Maringá:

1. Gênero;
2. Faixa de Idade;
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 Maringá 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, apontem para a necessidade de tamanho amostral de 383 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	
Gênero				
Feminino	203	50,75%	203	50,75%
Masculino	197	49,25%	197	49,25%
Idade				
De 18 a 23 anos	33	8,25%	34	8,50%
De 24 a 28 anos	41	10,25%	41	10,25%
De 29 a 33 anos	46	11,50%	46	11,50%
De 34 a 38 anos	46	11,50%	46	11,50%
De 39 a 43 anos	44	11,00%	44	11,00%
De 44 a 48 anos	36	9,00%	35	8,75%
De 49 a 53 anos	34	8,50%	33	8,25%
De 54 a 58 anos	31	7,75%	32	8,00%
59 anos ou mais	89	22,25%	89	22,25%
Tipo de Plano				
Coletivo Empresarial	231	57,75%	234	58,50%
Individual ou Familiar	128	32,00%	126	31,50%
Coletivo por Adesão	41	10,25%	40	10,00%
Abrangência Geográfica				
Nacional	254	63,50%	255	63,75%
Grupo de Municípios	125	31,25%	125	31,25%
Estadual	21	5,25%	20	5,00%
Segmentação				
Ambulatorial + Hospitalar com Obst.	267	66,75%	267	66,75%
Ambulatorial + Hospitalar sem Obst.	125	31,25%	125	31,25%
Ambulatorial / Referência	8	2,00%	8	2,00%

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 Verificação

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 erros de interpretação, sobretudo quanto ao entendimento das questões 1 e 2 do questionário mínimo e a indução de respostas pelos entrevistados em alguns casos. 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 108.943 beneficiários, 85,20% 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 0,0037, o que significa que haviam 270 contatos disponíveis para cada pesquisa planejada. Na análise por perfil, o maior índice de dificuldade obtido foi de 0,0345. Dessa forma, a priori, não foram identificados perfis críticos para a realização da pesquisa.

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		
i. Questionário concluído	486	8,27%
ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	397	6,76%
iii. Pesquisa Incompleta	51	0,87%
iv. Não foi possível localizar o beneficiário	4.388	74,66%
v. Outros	555	9,44%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	5.877	100%
Taxa de respondentes	8,27%	

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 86 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 observa-se a indução de respostas, a formulação de perguntas fora do padrão do questionário e o não entendimento dos entrevistados em determinadas questões.

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 8,27%.

Período de Realização da Pesquisa

O planejamento da pesquisa foi realizado entre os dias 14 e 19 de janeiro de 2022. A coleta de dados foi realizada entre os dias 28 de janeiro de 2022 e 23 de fevereiro de 2022.

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

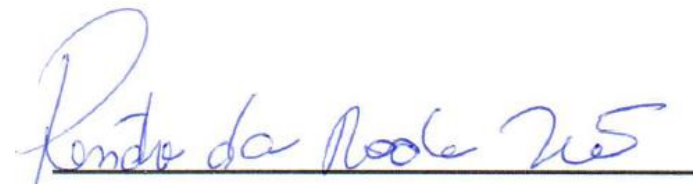


Dra. Ana Julia Righetto

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



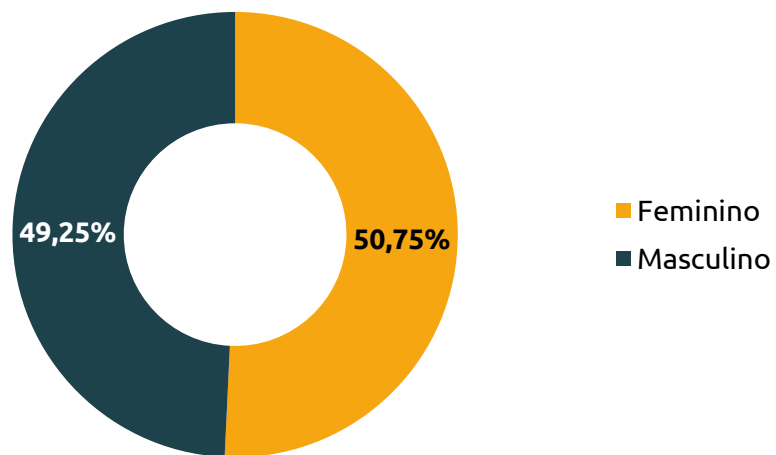
Perfil dos Entrevistados

Perfil do Entrevistado



Gênero

Base 400 entrevistados



Faixa Etária

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Entre 18 e 23 anos	8,50%	34
Entre 24 e 28 anos	10,25%	41
Entre 29 e 33 anos	11,50%	46
Entre 34 e 38 anos	11,50%	46
Entre 39 e 43 anos	11,00%	44
Entre 44 e 48 anos	8,75%	35
Entre 49 e 53 anos	8,25%	33
Entre 54 e 58 anos	8,00%	32
59 anos ou mais	22,25%	89
Total	100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade	42,61	44,13	45,65	15,50	0,7748

Perfil do Entrevistado



Abrangência Geográfica

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Nacional	63,75%	255
Grupo de Municípios	31,25%	125
Estadual	5,00%	20
Total	100%	400



Tipo de contrato

Base 400 entrevistados

Plano	%	V. Absoluto
Individual ou Familiar	66,75%	267
Coletivo Empresarial	31,25%	125
Coletivo por Adesão	2,00%	8
Total	100%	400



Segmentação Assistencial

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hospitalar com Obst.	66,75%	267
Ambulatorial + Hospitalar sem Obst.	31,25%	125
Ambulatorial / Referência	2,00%	8
Total	100%	400



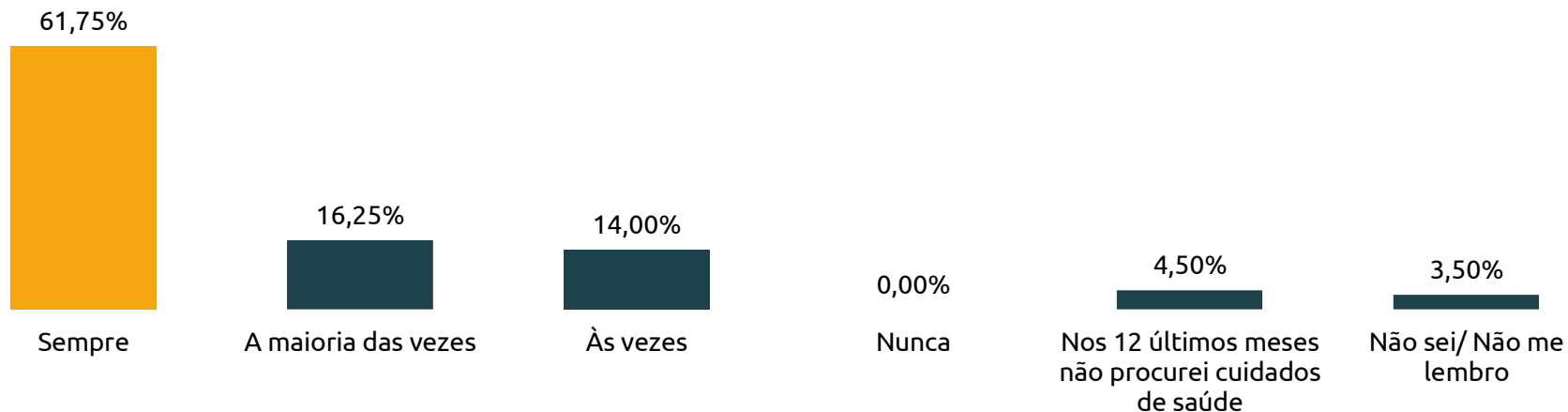
**ANS – Atenção
à Saúde**

ANS – Atenção à Saúde



Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) 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



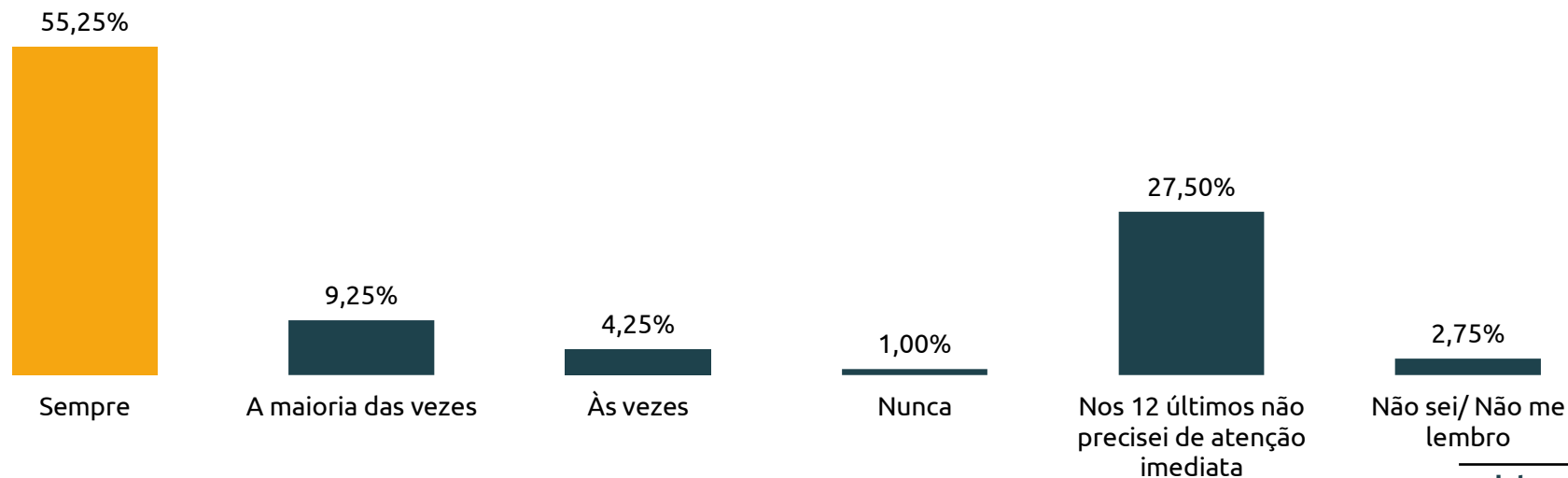
Resposta	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	247	61,75%	0,0243	5,00%	0,05	56,99%	66,51%
A Maioria das Vezes	65	16,25%	0,0184	5,00%	0,05	12,63%	19,87%
Às vezes	56	14,00%	0,0173	5,00%	0,05	10,60%	17,40%
Nunca	0	0,00%	0,0000	5,00%	0,05	0,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	18	4,50%	0,0104	5,00%	0,05	2,47%	6,53%
Não sei/ Não me lembro	14	3,50%	0,0092	5,00%	0,05	1,70%	5,30%

ANS – Atenção à Saúde



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

Base 400 entrevistados



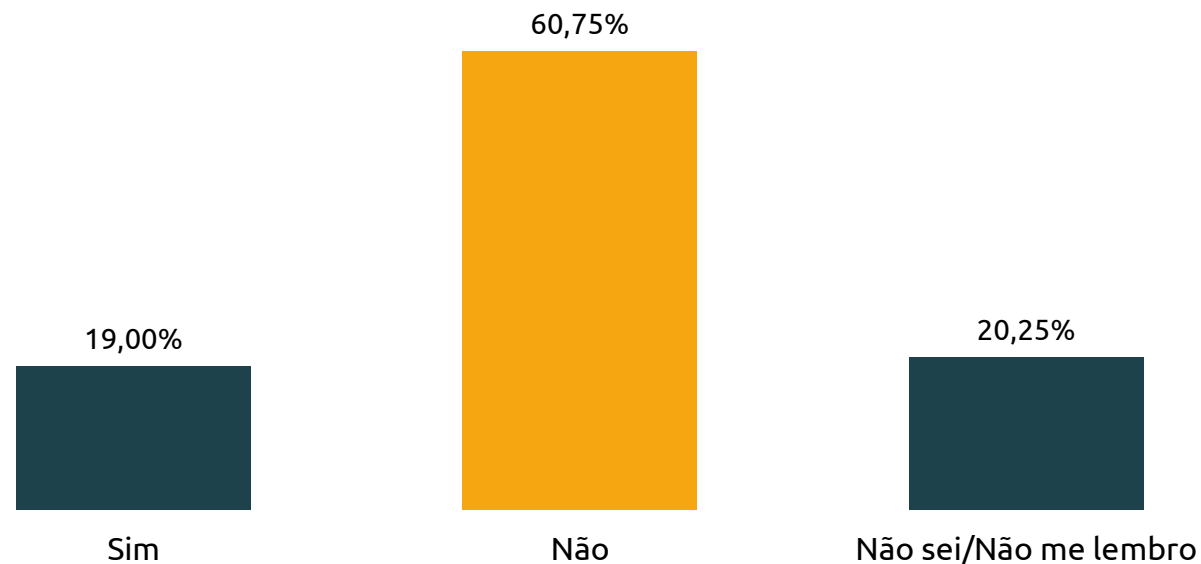
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	221	55,25%	0,0249	5,00%	0,05	50,38%	60,12%
A Maioria das Vezes	37	9,25%	0,0145	5,00%	0,05	6,41%	12,09%
Às vezes	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%
Nunca	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde	110	27,50%	0,0223	5,00%	0,05	23,12%	31,88%
Não sei/ Não me lembro	11	2,75%	0,0082	5,00%	0,05	1,15%	4,35%

ANS – Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, o (a) 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



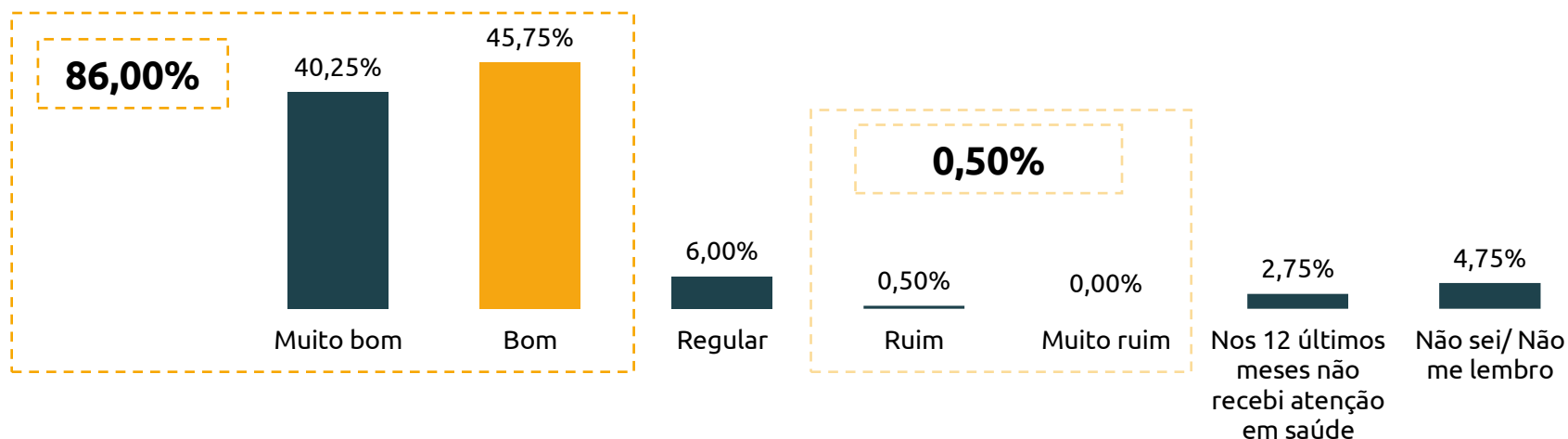
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	76	19,00%	0,0196	5,00%	0,05	15,16%	22,84%
Não	243	60,75%	0,0244	5,00%	0,05	55,96%	65,54%
Não sei/ Não me lembro	81	20,25%	0,0201	5,00%	0,05	16,31%	24,19%

ANS – Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como o (a) 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



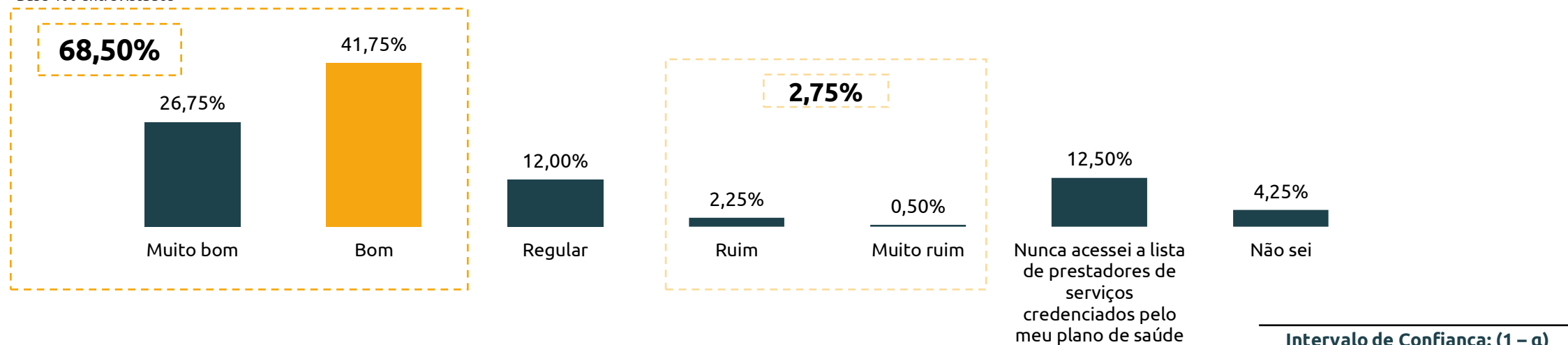
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	161	40,25%	0,0245	5,00%	0,05	35,44%	45,06%
Bom	183	45,75%	0,0249	5,00%	0,05	40,87%	50,63%
Regular	24	6,00%	0,0119	5,00%	0,05	3,67%	8,33%
Ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Muito Ruim	0	0,00%	0,0000	5,00%	0,05	0,00%	0,00%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	11	2,75%	0,0082	5,00%	0,05	1,15%	4,35%
Não sei/ Não me lembro	19	4,75%	0,0106	5,00%	0,05	2,67%	6,83%

ANS – Atenção à Saúde



Como o (a) 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	107	26,75%	0,0221	5,00%	0,05	22,41%	31,09%
Bom	167	41,75%	0,0247	5,00%	0,05	36,92%	46,58%
Regular	48	12,00%	0,0162	5,00%	0,05	8,82%	15,18%
Ruim	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%
Muito Ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	50	12,50%	0,0165	5,00%	0,05	9,26%	15,74%
Não sei/ Não me lembro	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%



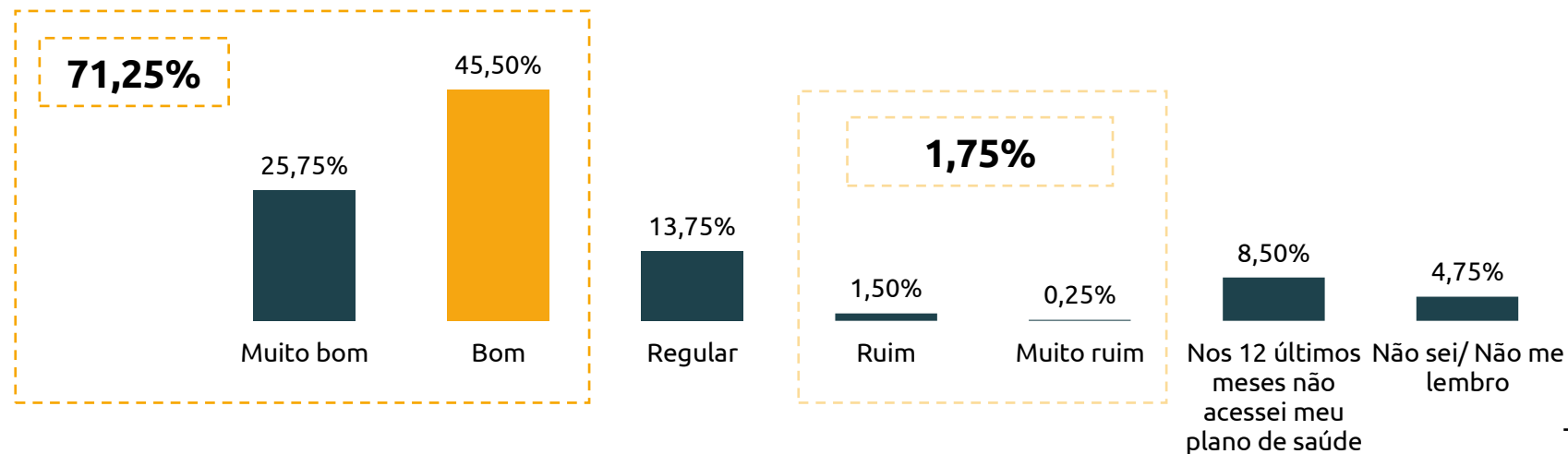
ANS – Canais de Atendimento da Operadora

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



Nos últimos 12 meses, quando o (a) 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 (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

Base 400 entrevistados



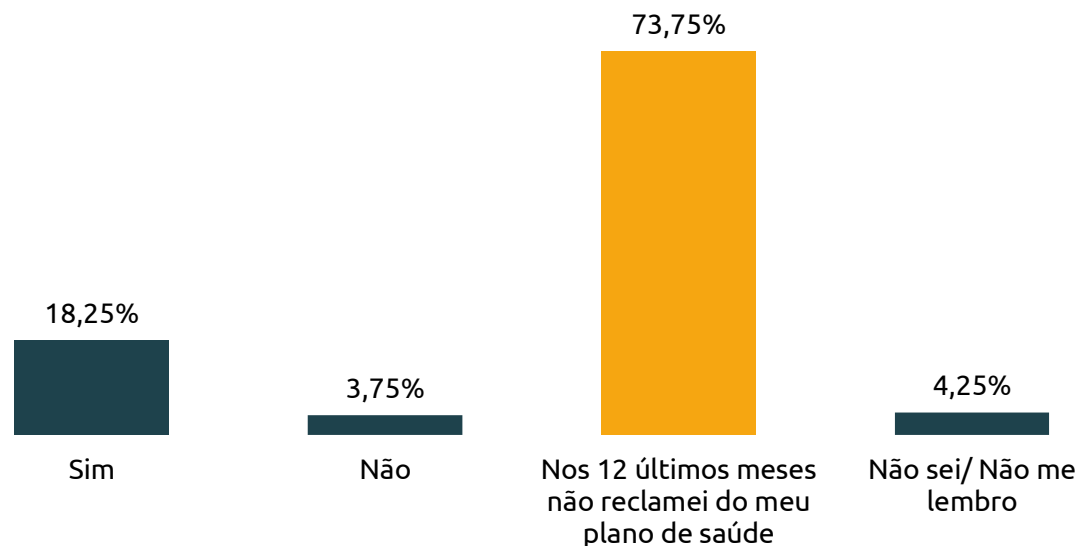
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	103	25,75%	0,0219	5,00%	0,05	21,46%	30,04%
Bom	182	45,50%	0,0249	5,00%	0,05	40,62%	50,38%
Regular	55	13,75%	0,0172	5,00%	0,05	10,38%	17,12%
Ruim	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%
Muito Ruim	1	0,25%	0,0025	5,00%	0,05	0,00%	0,74%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	34	8,50%	0,0139	5,00%	0,05	5,77%	11,23%
Não sei/ Não me lembro	19	4,75%	0,0106	5,00%	0,05	2,67%	6,83%

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



Nos últimos 12 meses, quando o (a) 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 (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

Base 400 entrevistados



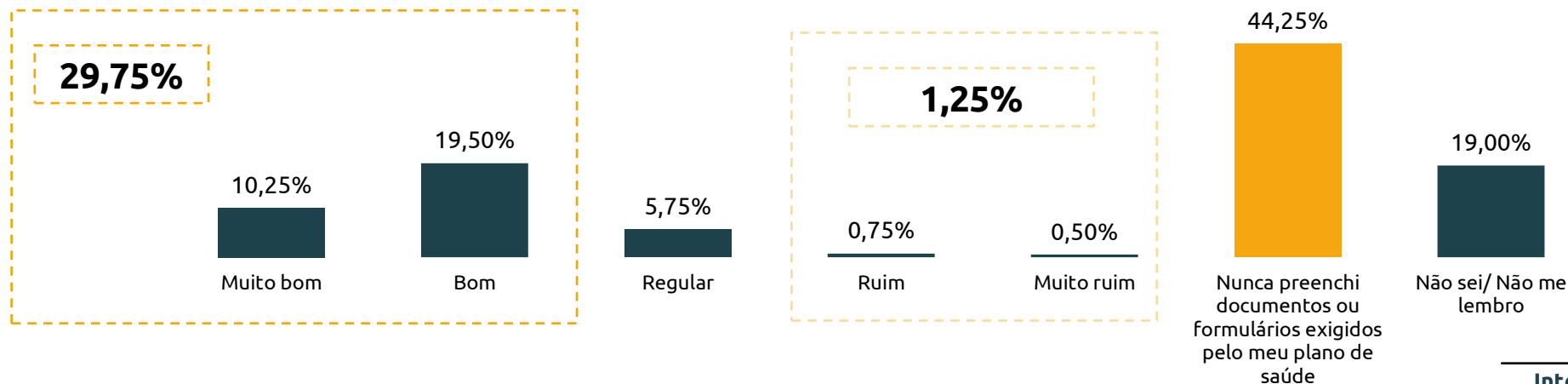
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	73	18,25%	0,0193	5,00%	0,05	14,46%	22,04%
Não	15	3,75%	0,0095	5,00%	0,05	1,89%	5,61%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	295	73,75%	0,0220	5,00%	0,05	69,44%	78,06%
Não sei/não me lembro	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



Como o (a) 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



Intervalo de Confiança: (1 - α)

Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	41	10,25%	0,0152	5,00%	0,05	7,28%	13,22%
Bom	78	19,50%	0,0198	5,00%	0,05	15,62%	23,38%
Regular	23	5,75%	0,0116	5,00%	0,05	3,47%	8,03%
Ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Muito Ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	177	44,25%	0,0248	5,00%	0,05	39,38%	49,12%
Não sei/ Não me lembro	76	19,00%	0,0196	5,00%	0,05	15,16%	22,84%



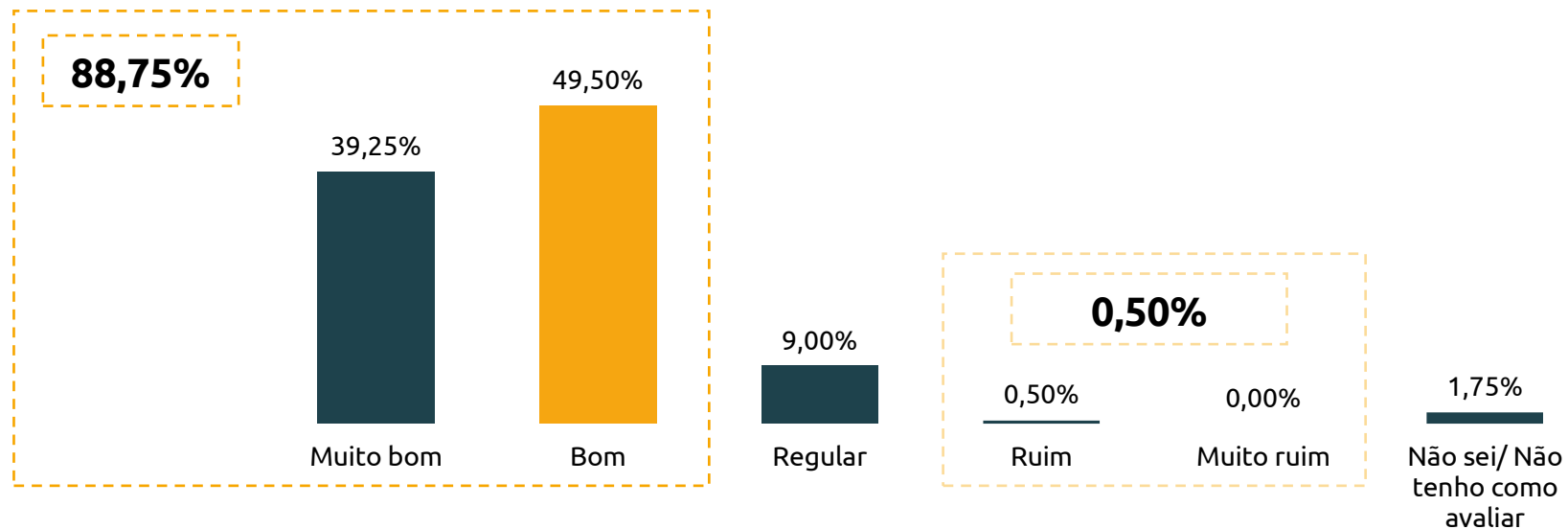
ANS – Avaliação Geral

ANS – Avaliação Geral



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

Base 400 entrevistados



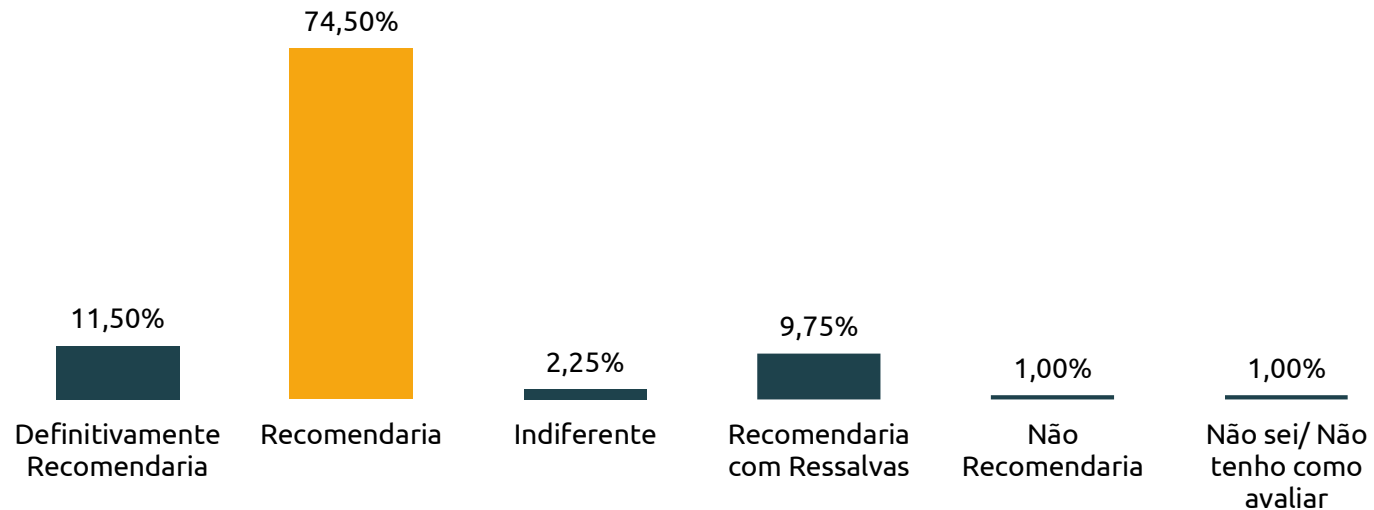
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	157	39,25%	0,0244	5,00%	0,05	34,46%	44,04%
Bom	198	49,50%	0,0250	5,00%	0,05	44,60%	54,40%
Regular	36	9,00%	0,0143	5,00%	0,05	6,20%	11,80%
Ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Muito Ruim	0	0,00%	0,0000	5,00%	0,05	0,00%	0,00%
Não sei/não tenho como avaliar	7	1,75%	0,0066	5,00%	0,05	0,46%	3,04%

ANS – Avaliação Geral



O (a) 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	46	11,50%	0,0160	5,00%	0,05	8,37%	14,63%
Recomendaria	298	74,50%	0,0218	5,00%	0,05	70,23%	78,77%
Indiferente	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%
Recomendaria com Ressalvas	39	9,75%	0,0148	5,00%	0,05	6,84%	12,66%
Não Recomendaria	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
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 ninguém mencionou “Nunca” e 14,00% “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 1,00% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 4,25% “Às vezes”. Verifica-se ainda que boa parte dos entrevistados (27,50%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 6,00% avaliam como “Regular” e 0,50% “Ruim”. Apesar das boas avaliações, ambos os números sinalizam ainda 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 19,00% dos beneficiários mencionaram que sim, demonstrando ainda uma baixa percepção de proatividade do plano junto ao beneficiário.

Ao se questionar se o plano oferece lista de médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros serviços de saúde credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso, notou-se que 12,00% mencionaram “Regular”, 2,25% “Ruim” e 0,50% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 12,50% não acessaram a lista de prestadores nos últimos 12 meses. 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.

ANS – Considerações Finais

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 13,75% consideram “Regular”, 1,50% “Ruim”, e 0,25% como “Muito ruim”. Nota-se ainda que 8,50% não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento.

Embora 73,75% 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 não realizaram reclamações nesse período), tem-se que 3,75% mencionaram que não foram resolvidas e 18,25% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, 1 a cada 6 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 44,25% não preencheu ou enviou documentos à operadora, 5,75% consideram “Regular”, 0,75% “Ruim” e 0,50% como “Muito ruim”. Os indicadores apontam que há um grande número de consumidores que provavelmente não demandam esse tipo de documentação.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 88,75% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”. Já 9,00% consideram o mesmo como “Regular” e 0,50% consideram “Ruim”. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 1,00% dos entrevistados destacam que não recomendariam o plano da operadora, demonstrando que, para a grande maioria, os aspectos que foram negativados geram ressalvas em relação ao plano, porém não impactam de maneira significativa na não indicação do mesmo.


ANS – Considerações Finais



Muito Obrigado.

 (43) 3323-3883

 www.litzestrategia.com.br

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