

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.



Clientes

Unimed Apucarana	Unimed Norte Pioneiro - PR	Unimed Costa Oeste
Unimed Londrina	Unimed Maringá	Unimed Uruguaiana
Unimed Paraná	Unimed Ponta Grossa	Unimed Oeste do Paraná
Unimed Guarapuava	Unimed Cascavel	Unimed Presidente Prudente
Unimed Pato Branco	Unimed Paranaguá	Unimed Paranavai
Unimed Sul Capixaba	Unimed Encosta da Serra	Unimed São José do Rio Preto
Unimed Uberaba	Unimed São José dos Campos	Unimed Norte Capixaba
Unimed Marília	Unimed Encosta da Serra	Oralls Inovação em Saúde Bucal

HOSPITAL SÃO LUCAS DA PUCRS	Hospital São José Clínica São Carlos	MEGA IMAGEM diagnóstico por imagem
vale verde	HA Hospital AUXILIADORA	ANIMA SAÚDE
HOSPITAL ARAUCÁRIA	Farmácia NISSEI	Drugstore
	ORTHODONTIC Franchising	SANDOZ
	SRAgroup DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	ULTRAMED

APP
ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE PROPAGANDA LONDRINA

SEBRAE

LONDRINA convention
visitors bureau

ACIL
ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DE LONDRINA

IRIB
Instituto de Registro Imobiliário do Brasil

Fórum Desenvolve Londrina

SUPERMERCADOS Cidade Canção

Norpave .com.br

HAYAMAX DISTRIBUIDORA

catuai Shopping Londrina

catuai Shopping Maringá

SHOPPING CIDADE MARINGÁ

ENZZO street shopping

Klabin

oBoticário

HIPPO

MARAJÓ

sávio alimentos

Mundomax Nota 10 em entrega

MOINHO GLOBO desde 1924

Arinaldo's

NOTEBOOK CENTURI

Concord Eletrônicos Music Store

refnko!

colibri

VERÃO Clara Água

TRUBERPELS

sonkey

LEÃO desde 1961

Frimesa

Castrolanda

VISCARDI supermercados

CASA SÃO PAULO

apiguana

PVC BRAZIL

Hydronorth Preservando o seu bem estar

GMAC

HAYONIK

Alakazoo!

Sonhart

PARANÁ

DIVA

top

nikkey

TOP UNIVERSITÁRIO

TOP DE MARCAS APUCARANA 2012

TOP DE MARCAS

CRCOM COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

om GRUPO OM DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA



Clientes



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: Atua ou atuou como 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: Atua ou atuou como professor de graduação e pós-graduação da Positivo, Faculdade Arthur Thomas, ISAE/ FGV, Unopar, PUC-PR, Univel, Univem, TEAR Escola de Negócios, Fafipa, Fafijan.



Unimed São José do Rio Preto | Beneficiários 2018

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS



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 operadora de plano de saúde (Unimed São José do Rio Preto).

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 São José do Rio Preto 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 São José do Rio Preto:**

- Gênero, Faixa Etária, Abrangência (Nacional, Regional), Tipo de Produto (Individual/ Familiar e Coletivo Empresarial), Região Geográfica e Segmentação do Produto.

Metodologia

PERÍODO DA PESQUISA:

A coleta de dados foi realizada entre os dias 4 de dezembro e 30 de janeiro de 2019.

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. 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	5,4%
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	431	5,8%
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	62	0,8%
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	6.534	88,0%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	7.427	100,0%
Taxa de Respondentes (i) / (Total de pessoas contatadas para a pesquisa)		5,4%

* 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

Para seleção dos entrevistados, levou-se em os clientes da Unimed São José do Rio Preto com idade superior a 18 anos. Na tabela abaixo demonstra-se o cumprimento da cota planejada de acordo com o perfil do público alvo definido para a pesquisa.

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Gênero				
Feminino	58,5%	234	58,5%	234
Masculino	41,5%	166	41,5%	166
Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	10,0%	40	10,0%	40
De 24 a 28 anos	11,8%	47	11,8%	47
De 29 a 33 anos	14,0%	56	14,0%	56
De 34 a 38 anos	13,5%	54	13,5%	54
De 39 a 43 anos	11,0%	44	11,0%	44
De 44 a 48 anos	8,0%	32	8,0%	32
De 49 a 53 anos	6,8%	27	6,8%	27
De 54 a 58 anos	5,5%	22	5,5%	22
59 anos ou mais	19,5%	78	19,5%	78
Abrangência				
Regional	81,0%	324	81,0%	324
Nacional	12,8%	51	12,8%	51
Estadual	6,3%	25	6,3%	25
Tipo de Produto				
Individual/Familiar	40,5%	162	40,5%	162
Coletivo Empresarial	36,8%	147	36,8%	147
Coletivo por Adesão	22,8%	91	22,8%	91

Metodologia

UNIMED SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Região Geográfica				
São José do Rio Preto	48,8%	195	48,8%	195
Olímpia	9,3%	37	9,3%	37
Mirassol	4,0%	16	4,0%	16
Santo André	1,5%	6	1,5%	6
Jales	1,3%	5	1,3%	5
Monte Aprazível	0,5%	2	0,5%	2
Tanabi	0,3%	1	0,3%	1
Outros Fora da Área de Atuação	25,3%	101	25,3%	101
Outros na Área de Atuação	9,3%	37	9,3%	37
Segmentação de Produto				
Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia	100,0%	400	100,0%	400

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 uma segunda monitoria da produtividade e atuação de cada Ponto de Aplicação.

Metodologia

RESPONSÁVEIS DA PESQUISA

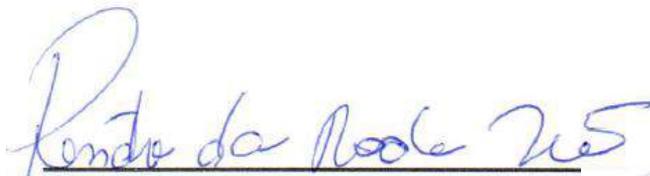


Prof. Dr. Pedro Henrique Ramos Cerqueira

CONRE:10463

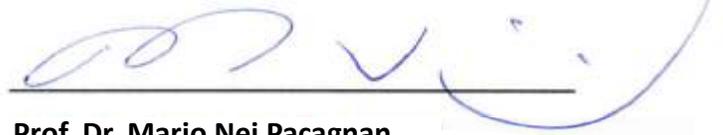
Responsável Técnico da Pesquisa

CPF: 39739698-09



Prof. Msc. Renato da Rocha Neto

Diretor de Operação – Litz



Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Diretor de Projetos - Litz

Unimed São José do Rio Preto | Beneficiários 2018

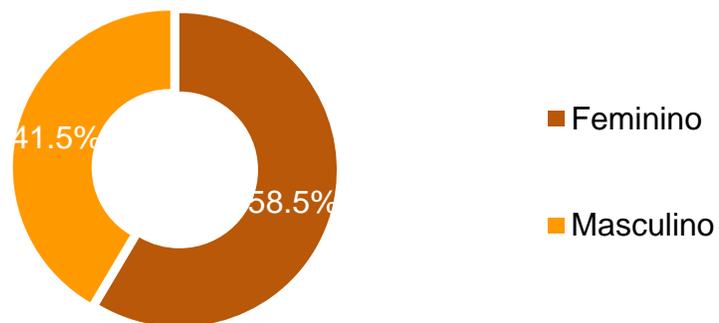
PERFIL DO ENTREVISTADO



Perfil do Entrevistado

GÊNERO

Base 400 entrevistados



SEGMENTAÇÃO

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia	100,0%	400
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador

TIPO DE PLANO

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Individual/Familiar	40,5%	162
Coletivo Empresarial	36,8%	147
Coletivo por Adesão	22,8%	91
TOTAL	100%	400

ABRANGÊNCIA

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Regional	81,0%	324
Nacional	12,8%	51
Estadual	6,3%	25
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Unimed para este indicador

Perfil do Entrevistado

FAIXA ETÁRIA

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
De 18 a 23 anos	10,0%	40
De 24 a 28 anos	11,8%	47
De 29 a 33 anos	14,0%	56
De 34 a 38 anos	13,5%	54
De 39 a 43 anos	11,0%	44
De 44 a 48 anos	8,0%	32
De 49 a 53 anos	6,8%	27
De 54 a 58 anos	5,5%	22
59 anos ou mais	19,5%	78
TOTAL	100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade Média	40,6	42,1	43,7	15,8	0,7885

CIDADE

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
São José do Rio Preto	48,8%	195
Olímpia	9,3%	37
Mirassol	4,0%	16
Santo André	1,5%	6
Jales	1,3%	5
Monte Aprazível	0,5%	2
Tanabi	0,3%	1
Outros Fora da Área de Atuação	25,3%	101
Outros na Área de Atuação	9,3%	37
TOTAL	100%	400



Unimed São José do Rio Preto | Beneficiários 2018

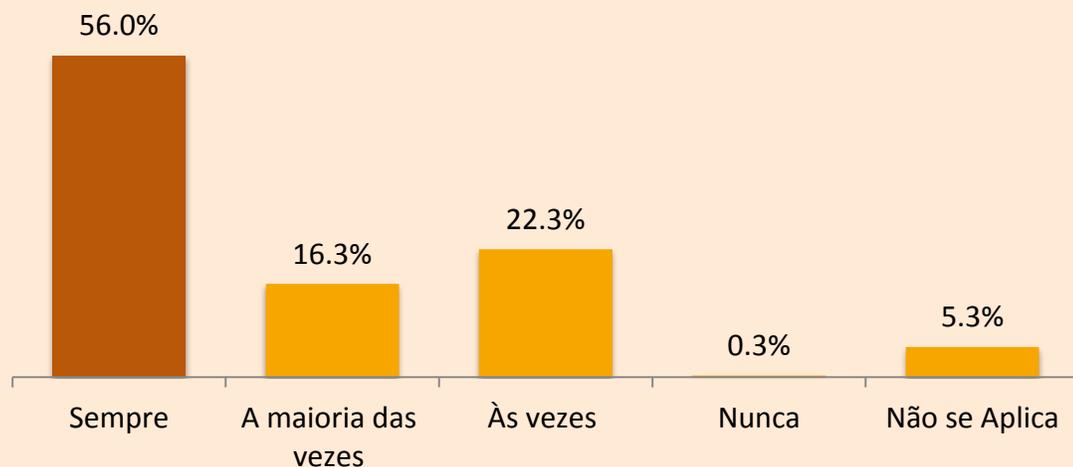
ANS – ATENÇÃO À SAÚDE



ANS – Atenção à Saúde

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

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%

*Nível de confiança de 95%.

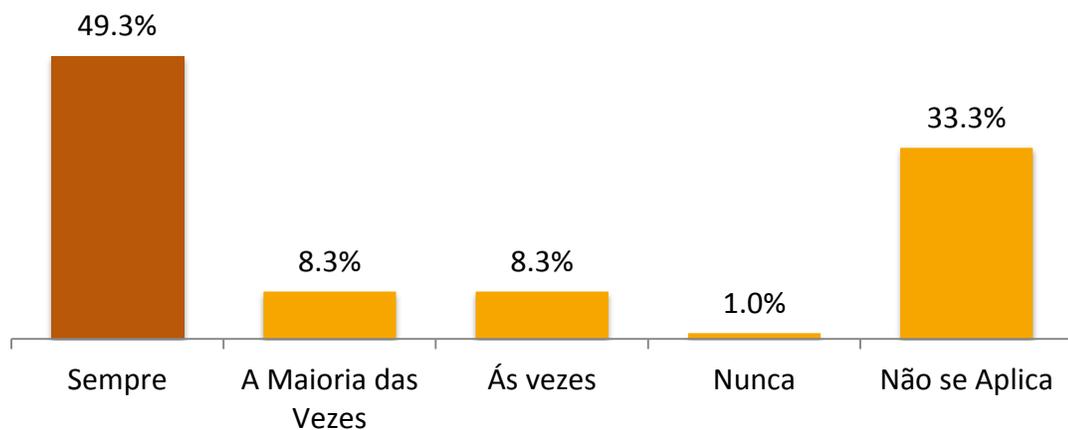
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	51,1%	56,0%	60,9%	0,4964	0,0248
A Maioria das Vezes	12,6%	16,3%	19,9%	0,3689	0,0184
Às vezes	18,2%	22,3%	26,3%	0,4159	0,0208
Nunca	0,0%	0,3%	0,7%	0,0499	0,0025
Não se Aplica	3,1%	5,3%	7,4%	0,2230	0,0112

Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários apresentaram que sempre (56,0%) ou na maioria das vezes (16,3%) conseguiram ter cuidado de saúde por meio do plano de saúde quando necessitou.

ANS – Atenção à Saúde

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ NECESSITOU DE ATENÇÃO IMEDIATA (POR EXEMPLO: CASO DE URGÊNCIA OU EMERGÊNCIA), COM QUE FREQUÊNCIA VOCÊ FOI ATENDIDO PELO SEU PLANO DE SAÚDE ASSIM QUE PRECISOU

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%

*Nível de confiança de 95%.

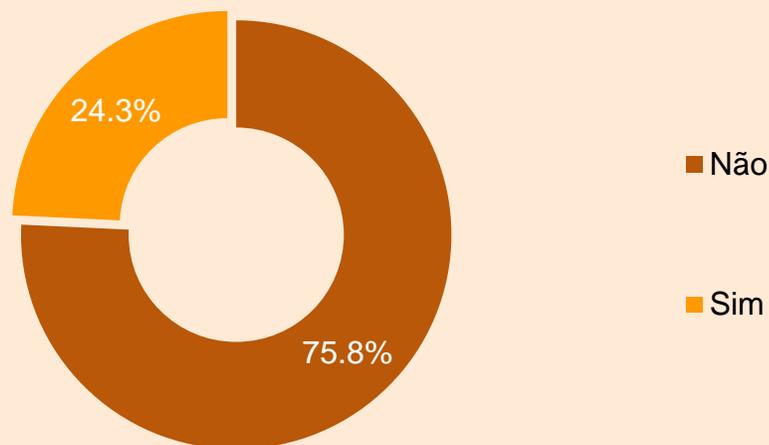
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	44,4%	49,3%	54,1%	0,4999	0,0250
A Maioria das Vezes	5,6%	8,3%	10,9%	0,2751	0,0138
Às vezes	5,6%	8,3%	10,9%	0,2751	0,0138
Nunca	0,0%	1,0%	2,0%	0,0995	0,0050
Não se Aplica	28,6%	33,3%	37,9%	0,4711	0,0236

Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários apresentaram que sempre (49,3%) ou na maioria das vezes (8,3%) conseguiram ter atenção imediata assim que precisou.

ANS – Atenção à Saúde

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, VOCÊ 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



*Margem de Erro de 5%
*Nível de confiança de 95%.

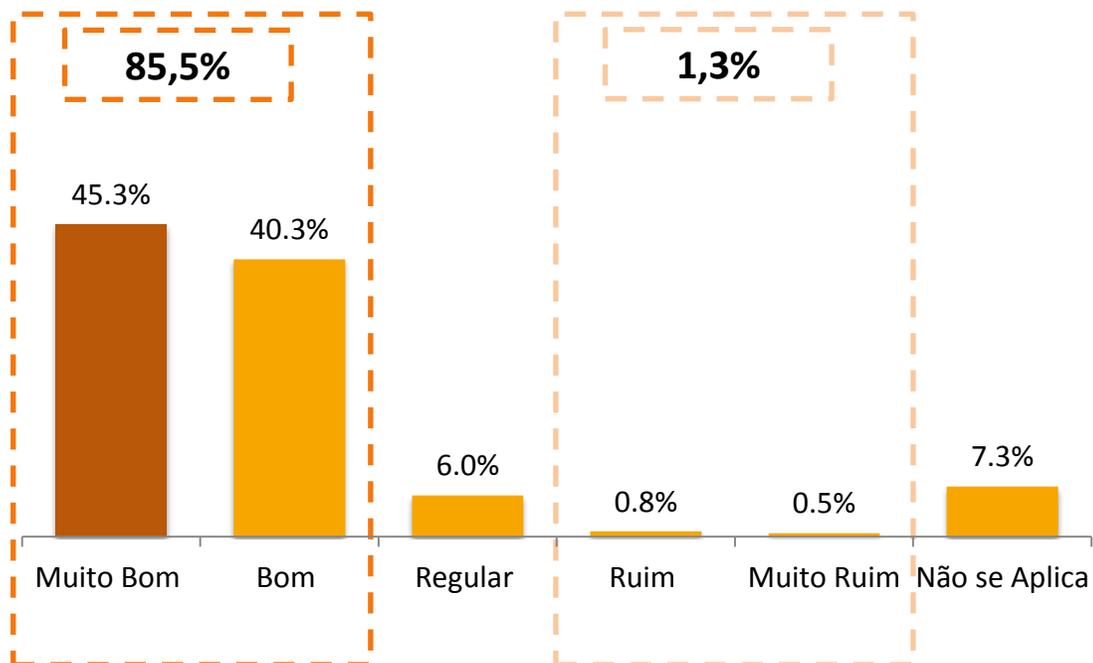
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	20,0%	24,3%	28,5%	0,4286	0,0214
Não	71,5%	75,8%	80,0%	0,4286	0,0214

Aproximadamente ¼ dos beneficiários mencionaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano de saúde, convidando e/ ou esclarecendo sobre necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

ANS – Atenção à Saúde

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

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%

*Nível de confiança de 95%.

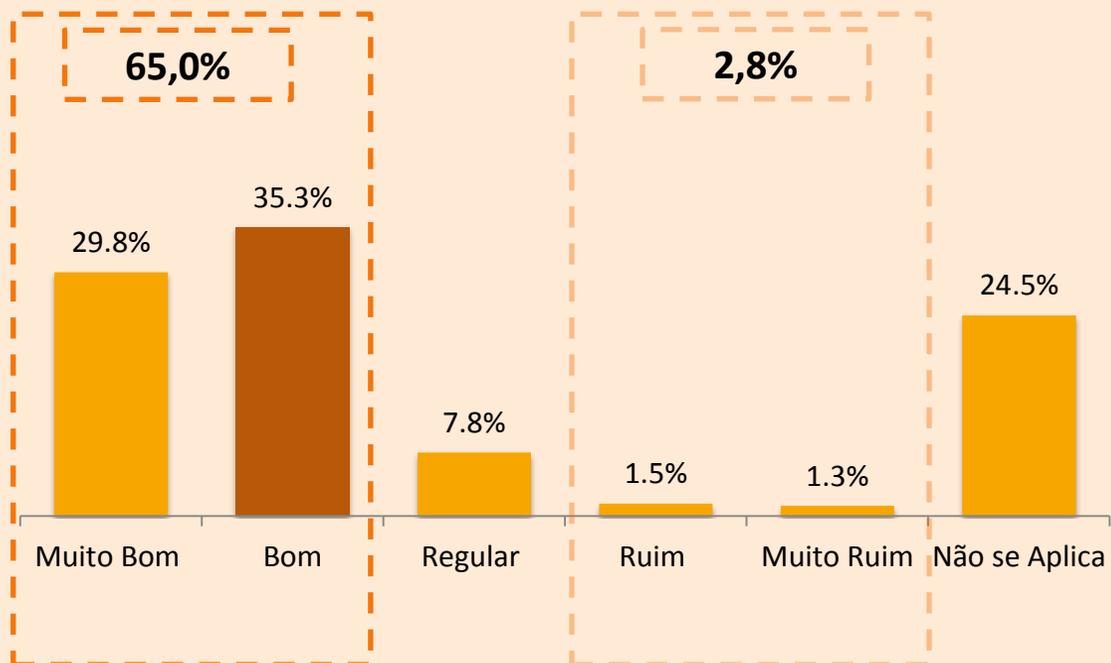
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	40,4%	45,3%	50,1%	0,4977	0,0249
Bom	35,4%	40,3%	45,1%	0,4904	0,0245
Regular	3,7%	6,0%	8,3%	0,2375	0,0119
Ruim	0,0%	0,8%	1,6%	0,0863	0,0043
Muito Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035
Não se Aplica	4,7%	7,3%	9,8%	0,2593	0,0130

Observa-se como positiva a atenção recebida na rede credenciada, sendo que, 85,5% avaliam o mesmo como sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 1,3% avaliam a atenção como “ruim” ou “muito ruim”.

ANS – Atenção à Saúde

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

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%

*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	25,3%	29,8%	34,2%	0,4572	0,0229
Bom	30,6%	35,3%	39,9%	0,4777	0,0239
Regular	5,1%	7,8%	10,4%	0,2674	0,0134
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	20,3%	24,5%	28,7%	0,4301	0,0215

Nota-se que 24,5% não sabe avaliar o acesso a lista de prestadores de serviços, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positivo (65,0%) o acesso, sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 2,8% avaliam como “ruim” ou “muito ruim”.

Unimed São José do Rio Preto | Beneficiários 2018

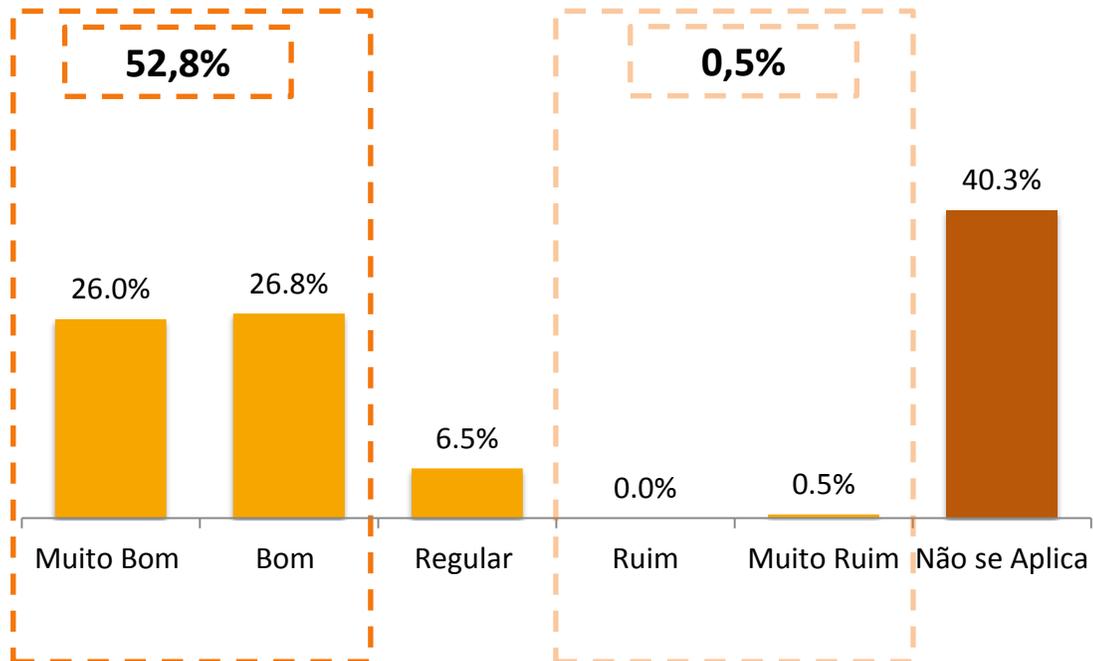
ANS – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



ANS – Canais de Atendimento da Operadora

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ ACESSOU SEU PLANO DE SAÚDE (EXEMPLOS DE ACESSO: SAC, PRESENCIAL, TELEATENDIMENTO OU POR MEIO ELETRÔNICO) COMO VOCÊ AVALIA SEU ATENDIMENTO, CONSIDERANDO O ACESSO AS INFORMAÇÕES DE QUE PRECISAVA

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%
*Nível de confiança de 95%.

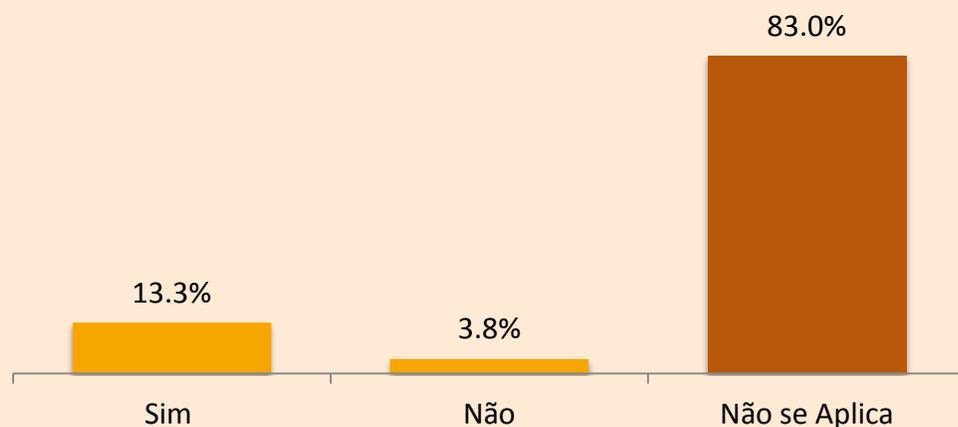
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	21,7%	26,0%	30,3%	0,4386	0,0219
Bom	22,4%	26,8%	31,1%	0,4427	0,0221
Regular	4,1%	6,5%	8,9%	0,2465	0,0123
Ruim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0000	0,0000
Muito Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035
Não sei	35,4%	40,3%	45,1%	0,4904	0,0245

Nota-se que 40,3% não sabe avaliar o atendimento quanto ao acesso as informações, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positivo (52,8%) o atendimento, sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 0,5% avaliam como “ruim” ou “muito ruim”.

ANS – Canais de Atendimento da Operadora

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ FEZ UMA RECLAMAÇÃO PARA O SEU PLANO DE SAÚDE VOCÊ TEVE SUA DEMANDA RESOLVIDA

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%
*Nível de confiança de 95%.

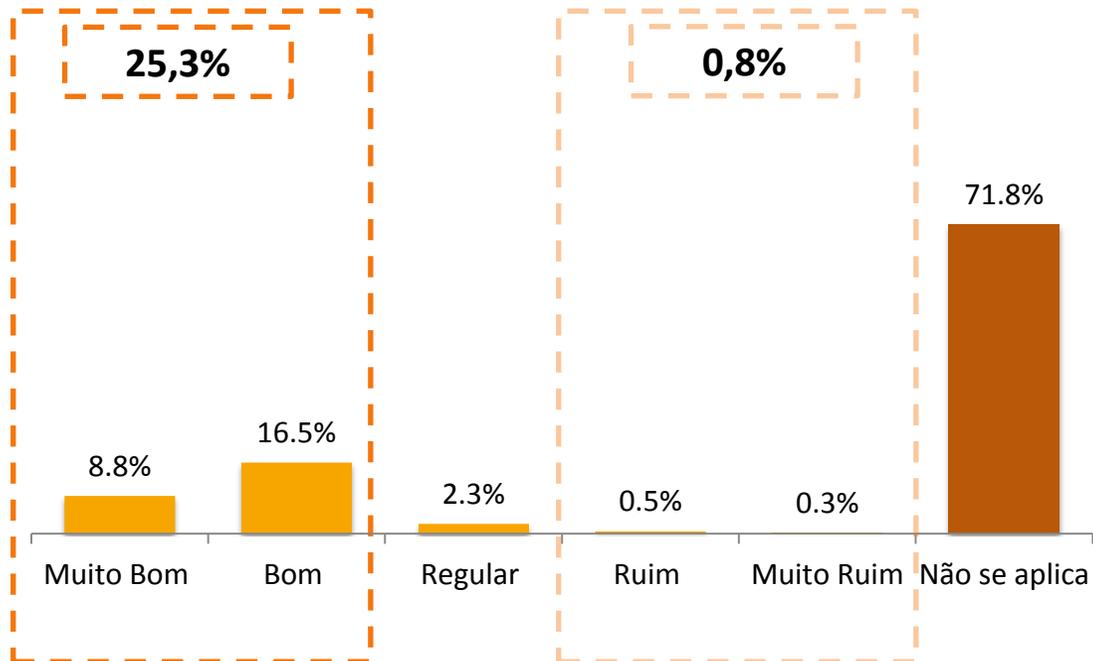
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	9,9%	13,3%	16,6%	0,3390	0,0170
Não	1,9%	3,8%	5,6%	0,1900	0,0095
Nao se Aplica	79,3%	83,0%	86,7%	0,3756	0,0188

A maioria dos beneficiários (83,0%) não fizeram nenhuma reclamação à operadora, e, entre os que fizeram alguma reclamação, apenas 3,8% não teve sua demanda resolvida. Entretanto, observa-se que proporcionalmente aqueles que mencionaram sim, há um indicador expressivo que mencionam não ter tido a demanda resolvida.

ANS – Canais de Atendimento da Operadora

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

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%
*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	6,0%	8,8%	11,5%	0,2826	0,0141
Bom	12,9%	16,5%	20,1%	0,3712	0,0186
Regular	0,8%	2,3%	3,7%	0,1483	0,0074
Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035
Muito Ruim	0,0%	0,3%	0,7%	0,0499	0,0025
Não sei	67,3%	71,8%	76,2%	0,4502	0,0225

Nota-se que (71,8%) não sabe avaliar a facilidade no preenchimento e envio de documentos, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positiva (25,3%) a facilidade, sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas 0,8% avaliam como “ruim” ou “muito ruim”.

Unimed São José do Rio Preto | Beneficiários 2018

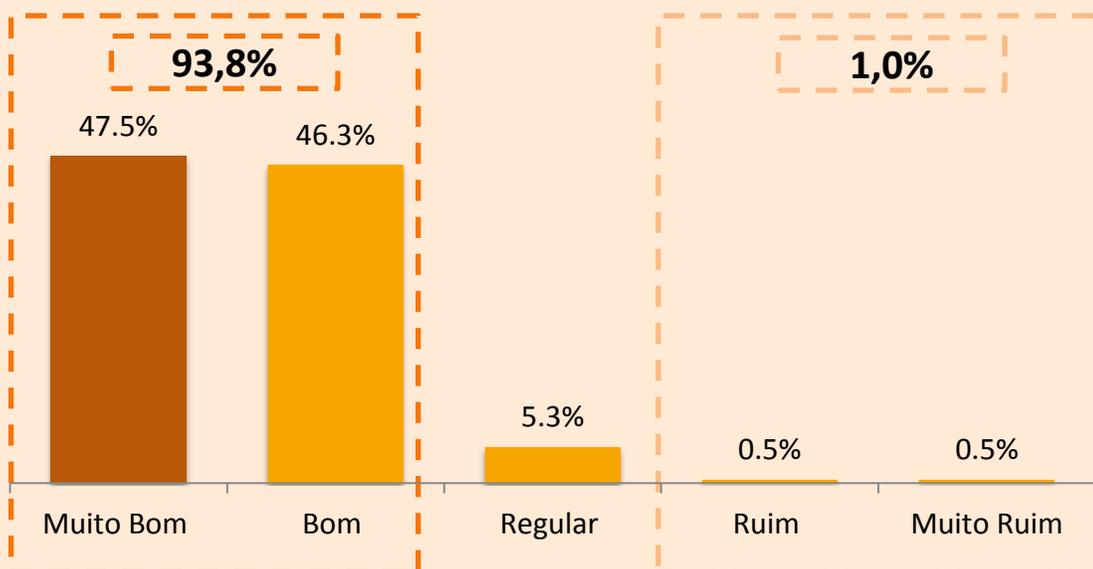
ANS – AVALIAÇÃO GERAL



ANS – Avaliação Geral

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO DE SAÚDE

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%
*Nível de confiança de 95%.

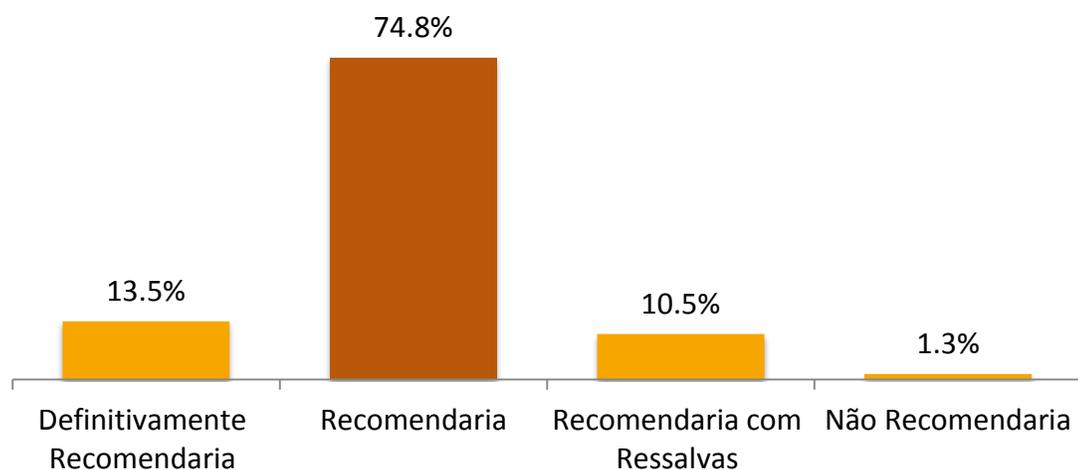
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	42,6%	47,5%	52,4%	0,4994	0,0250
Bom	41,4%	46,3%	51,1%	0,4986	0,0249
Regular	3,1%	5,3%	7,4%	0,2230	0,0112
Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035
Muito Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035

Observa-se como positiva a qualificação do plano de saúde, sendo que, **93,8%** avaliam o mesmo como sendo “muito bom” ou “bom”, e, apenas **1,0%** avaliam o plano como “ruim” ou “muito ruim”.

ANS – Avaliação Geral

VOCÊ RECOMENDARIA O SEU PLANO DE SAÚDE PARA AMIGOS OU FAMILIARES

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%
*Nível de confiança de 95%.

Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Definitivamente Recomendaria	10,2%	13,5%	16,8%	0,3417	0,0171
Recomendaria	70,5%	74,8%	79,0%	0,4344	0,0217
Recomendaria com Ressalvas	7,5%	10,5%	13,5%	0,3066	0,0153
Nunca Recomendaria	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056

Observa-se que os beneficiários na grande maioria recomendam o plano para algum amigo ou familiar, sendo que, apenas 1,3% mencionaram que nunca recomendariam o plano.

Unimed São José do Rio Preto | Beneficiários 2018

Considerações ANS



Conclusões Finais – 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 apenas 0,3% mencionaram “nunca” e 22,3% “às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 1% mencionaram que “nunca” tiveram e 8,3% “às vezes”. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em saúde recebida, observa-se que 6% avaliam como “regular”, 0,8% “ruim” e 0,5% como “muito ruim”. Ambos os números sinalizam uma avaliação em grande parte positiva, porém, com ainda existência de um ainda espaço 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 o baixo indicador, visto que 24,3% 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 24,5% dos entrevistados não souberam mencionar uma resposta para o item, 7,8% mencionaram regular, 1,5% como ruim e 1,3% 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.

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 os quesitos respeito e acesso as informações ou ajuda que precisava, tem-se que 6,5% consideram regular, e 0,5% muito ruim.



Conclusões Finais – ANS

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

Embora 83% 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 3,8% mencionaram que não foram resolvidas e 13,3% que foram resolvidas. Embora seja 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 71,8% não sabe avaliar, 2,3% consideram regular, 0,5% ruim e 0,3% muito ruim. Os indicadores apontam que há um grande número de consumidores que provavelmente não demandam esse tipo de documentação, e, ainda, um indicador baixo daqueles que passam por essa necessidade que questionam a mesma.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 93,8% consideram o mesmo Muito Bom ou Bom. Já 5,3% consideram o mesmo como regular, 0,5% como ruim e 0,5% 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