

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.



Uniodonto Campinas | Beneficiários 2020

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 operadora de plano odontológico (Uniodonto Campinas).

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 Uniodonto Campinas com idade superior a 18 anos. Destaca-se que, do total de 395.021 beneficiários ativos, 321.579 pertencem a população alvo. Os demais 73.442 beneficiários, menores de 18 anos, foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra, conforme item “a” do tópico 3.2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Ano Base 2019.

Para o plano amostral, sugere-se uma amostra com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%. Embora o cálculo de erro amostral e nível de confiança indicam para 384 pesquisas, fez-se a aplicação de 400 entrevistas, acarretando a minimização de erros não amostrais. Destaca-se que o planejamento amostral e estratificações são apresentados no documento técnico da pesquisa.

Metodologia

TÉCNICAS PARA ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de respondentes, conforme item “1” do tópico 3.2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Ano Base 2019, **destaca-se que a amostra foi estratificada levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes estratos na base de clientes da Uniodonto Campinas:**

- Gênero, Faixa Etária, Abrangência (Nacional e Estadual), Tipo de Produto (Individual/ Familiar, Coletivo Empresarial ou Coletivo por adesão), Segmentação de Produto e Região Geográfica.

Destaca-se que, além dos estratos sugeridos pela ANS, optou-se por incluir a Região Geográfica, visto que os beneficiários do plano odontológico em questão estão distribuídos em uma ampla diversidade de cidades.

PERÍODO DA PESQUISA:

A coleta de dados foi realizada entre os dias 06 e 24 de março de 2020.

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.

Metodologia

TAXA DE RESPONDENTES E ERROS NÃO AMOSTRAIS OCORRIDOS

Conforme item “s” do tópico 3.2 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Ano Base 2019, cada beneficiário foi identificado pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificado em: i) Questionário concluído; ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa; iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa; e iv) Não foi possível localizar o beneficiário. A classificação gerou a seguinte estatística e taxa de respondentes:

CLASSIFICAÇÃO	V.ABSOLUTO	%
i) Questionário concluído	483	5,02%
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	300	3,12%
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	11	0,11%
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	8.824	91,74%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	9.618	100,00%
Taxa de Respondentes (i) / (Total de pessoas contatadas para a pesquisa)*		5,02%

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

Sobre o item i), destaca-se que 83 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, falhas no sinal de telefonia, ou erros na condução da pesquisa. Entre os erros de condução, observa-se a indução de repostas e a formulação de perguntas fora do padrão do questionário. 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.

Destaca-se ainda 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

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

Para seleção dos entrevistados, considerou-se os clientes da Uniodonto Campinas 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.

UNIODONTO CAMPINAS - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Gênero				
Feminino	51,40%	206	51,40%	206
Masculino	48,60%	194	48,60%	194
Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	11,20%	45	11,00%	44
De 24 a 28 anos	11,50%	46	11,25%	45
De 29 a 33 anos	14,10%	56	14,00%	56
De 34 a 38 anos	15,30%	61	15,25%	61
De 39 a 43 anos	13,10%	53	13,00%	52
De 44 a 48 anos	10,10%	40	9,75%	39
De 49 a 53 anos	8,10%	33	8,25%	33
De 54 a 58 anos	6,60%	26	7,00%	28
59 anos ou mais	10,00%	40	10,50%	42
Abrangência Geográfica				
Nacional	98,90%	396	98,90%	396
Estadual	1,10%	4	1,10%	4
Tipo de Produto				
Coletivo Empresarial/ Coletivo por Adesão	89,00%	356	89,00%	356
Individual ou Familiar	11,00%	44	11,00%	44

Metodologia

UNIODONTO CAMPINAS - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Segmentação de Produto				
Exclusivamente Odontológico	100,00%	400	100,00%	400
Região Geográfica				
Campinas	39,80%	159	40,00%	160
Sumaré	6,30%	25	6,50%	26
Hortolândia	5,30%	21	5,50%	22
Outras na área de atuação	32,20%	129	32,00%	128
Outras fora da área de atuação	16,40%	66	16,00%	64

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, em outra sala, da produtividade e atuação de cada Ponto de Aplicação.

Metodologia

RESPONSÁVEIS DA PESQUISA

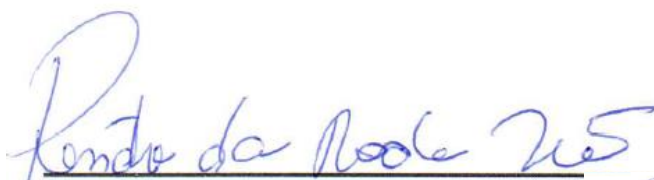


Dra. Ana Julia Righetto

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

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2020

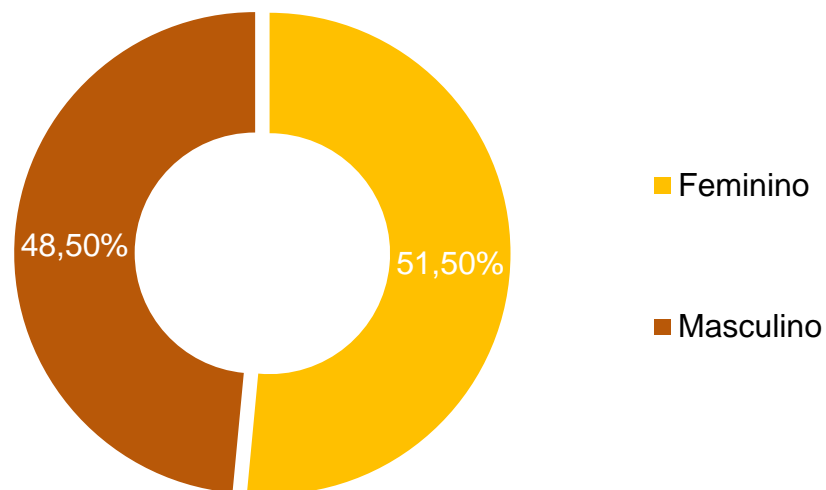
Perfil do Entrevistado



Perfil do Entrevistado

GÊNERO

Base 400 entrevistados



FAIXA ETÁRIA

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Entre 18 e 23 anos	11,00%	44
Entre 24 e 28 anos	11,25%	45
Entre 29 e 33 anos	14,00%	56
Entre 34 e 38 anos	15,25%	61
Entre 39 e 43 anos	13,00%	52
Entre 44 e 48 anos	9,75%	39
Entre 49 e 53 anos	8,25%	33
Entre 54 e 58 anos	7,00%	28
59 anos ou mais	10,50%	42
TOTAL	100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade Média	38,66	39,95	41,25	13,19	0,6595

Perfil do Entrevistado

ABRANGÊNCIA

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Nacional	99,00%	396
Municipal	1,00%	4
TOTAL	100%	400

SEGMENTAÇÃO

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Exclusivamente Odontológico	100,00%	400
TOTAL	100%	400

CIDADE

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Campinas	40,00%	160
Sumaré	6,50%	26
Hortolândia	5,50%	22
Outras na área de atuação	32,00%	128
Outras fora da área de atuação	16,00%	64
TOTAL	100%	400

TIPO DE PLANO QUE POSSUI

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Coletivo Empresarial/ Coletivo por Adesão	89,00%	356
Individual ou Familiar	11,00%	44
TOTAL	100%	400



Uniodonto Campinas | Beneficiários 2020

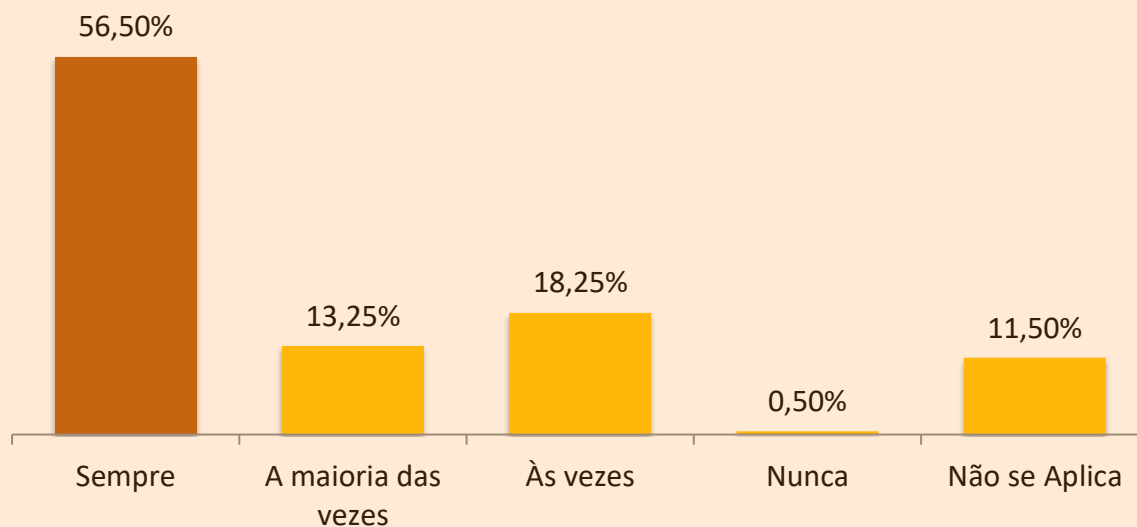
ANS – ATENÇÃO À SAÚDE



ANS – Atenção à Saúde

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

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%

*Nível de confiança de 95%.

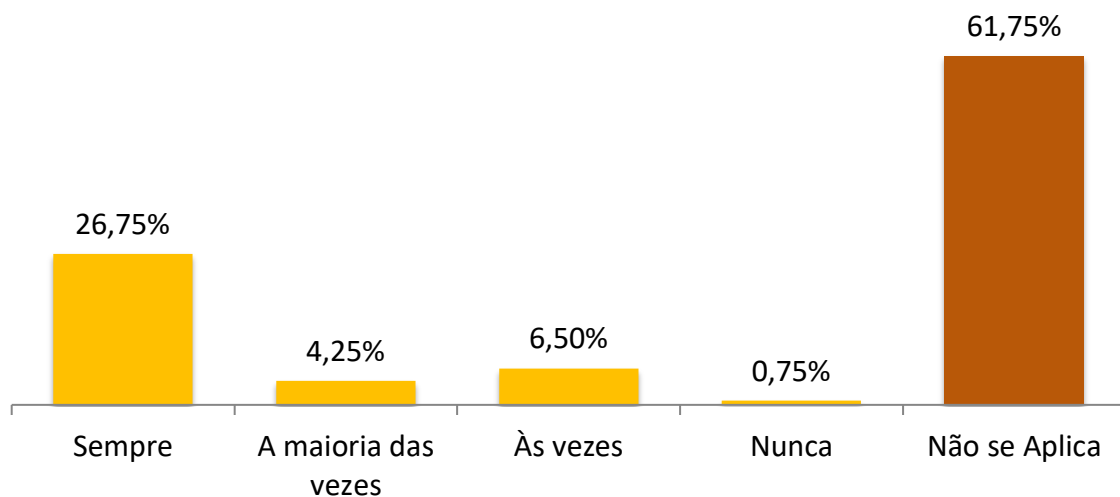
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	51,64%	56,50%	61,36%	0,4958	0,0248
A Maioria das Vezes	9,93%	13,25%	16,57%	0,3390	0,0170
Às vezes	14,46%	18,25%	22,04%	0,3863	0,0193
Nunca	0,00%	0,50%	1,19%	0,0705	0,0035
Não se Aplica	8,37%	11,50%	14,63%	0,3190	0,0160

Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários apresentaram que sempre ou a maioria das vezes (69,75%) conseguiram ter cuidados odontológicos por meio do plano odontológico quando necessitaram. Por outro lado, cabe se atentar ao indicador de 18,25% que mencionaram que às vezes, e, 0,50% que destacaram que nunca.

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 ODONTOLÓGICO ASSIM QUE PRECISOU

Base 400 entrevistados



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

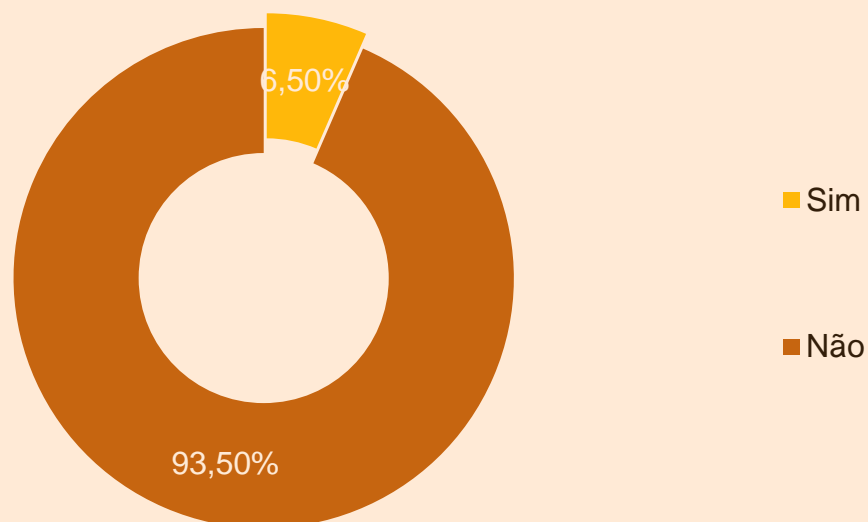
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	22,41%	26,75%	31,09%	0,4427	0,0221
A Maioria das Vezes	2,27%	4,25%	6,23%	0,2017	0,0101
Às vezes	4,08%	6,50%	8,92%	0,2465	0,0123
Nunca	0,00%	0,75%	1,60%	0,0863	0,0043
Não se Aplica	56,99%	61,75%	66,51%	0,4860	0,0243

Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários não necessitaram de atendimento imediato (61,75%), porém, 26,75% mencionaram que sempre conseguiram atendimento quando precisaram.

ANS – Atenção à Saúde

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, VOCÊ RECEBEU ALGUM TIPO DE COMUNICAÇÃO DE SEU PLANO ODONTOLÓGICO (POR EXEMPLO: CARTA, E-MAIL, TELEFONEMA ETC.) CONVIDANDO E/OU ESCLARECENDO SOBRE A NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE CONSULTAS OU EXAMES PREVENTIVOS, TAIS COMO: CONSULTA PREVENTIVA COM DENTISTA, ETC

Base 400 entrevistados



*Margem de Erro de 5%

*Nível de confiança de 95%.

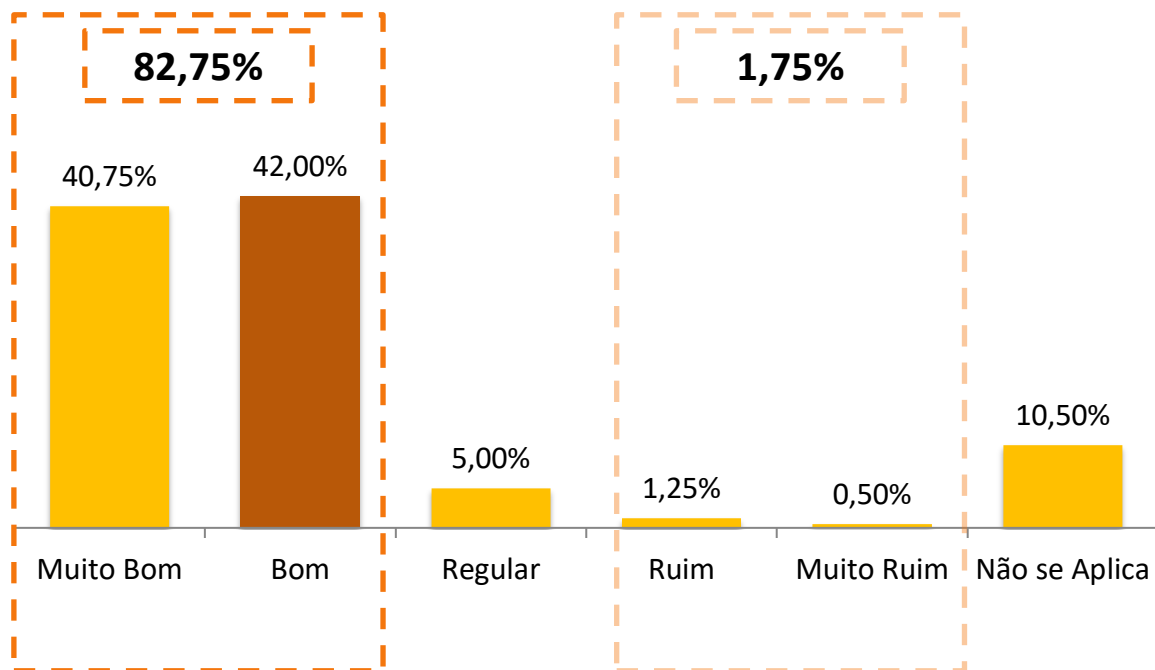
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	4,08%	6,50%	8,92%	0,2465	0,0123
Não	91,08%	93,50%	95,92%	0,2465	0,0123

Apenas 6,50% dos beneficiários mencionaram ter recebido algum tipo de comunicação do plano odontológico 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 ODONTOLÓGICA RECEBIDA (POR EXEMPLO: DENTISTAS E OUTROS)

Base 400 entrevistados



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

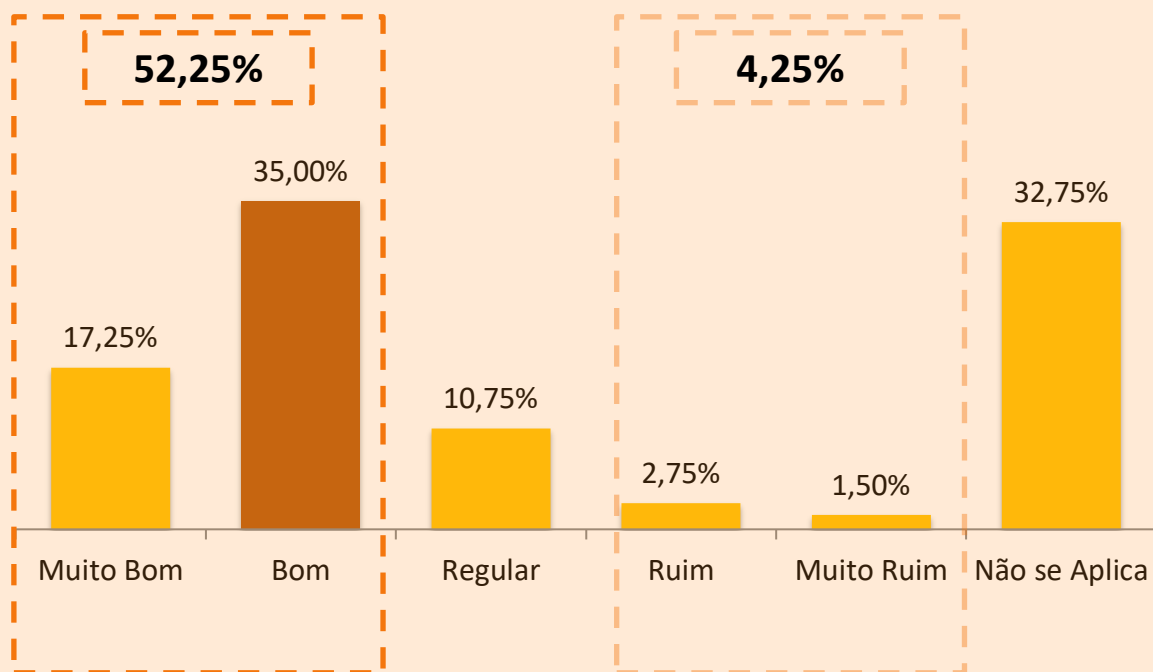
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	35,93%	40,75%	45,57%	0,491	0,0246
Bom	37,16%	42,00%	46,84%	0,494	0,0247
Regular	2,86%	5,00%	7,14%	0,218	0,0109
Ruim	0,16%	1,25%	2,34%	0,111	0,0056
Muito Ruim	0,00%	0,50%	1,19%	0,071	0,0035
Não se Aplica	7,50%	10,50%	13,50%	0,307	0,0153

Observa-se como positiva a atenção recebida na rede credenciada, sendo que, **82,75%** avaliam a mesma como sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas **1,75%** 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 ODONTOLÓGICO (POR EXEMPLO: DENTISTAS, 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	13,55%	17,25%	20,95%	0,378	0,0189
Bom	30,33%	35,00%	39,67%	0,477	0,0238
Regular	7,71%	10,75%	13,79%	0,310	0,0155
Ruim	1,15%	2,75%	4,35%	0,164	0,0082
Muito Ruim	0,31%	1,50%	2,69%	0,122	0,0061
Não se Aplica	28,15%	32,75%	37,35%	0,469	0,0235

Nota-se que 32,75% não acessaram a lista de prestadores de serviços, mas a maioria que avaliou classifica como positivo (52,25%) o acesso, sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas 4,25% avaliam como “Muito Ruim” ou “Ruim”. Tem-se ainda 10,75% que classificam como regular.

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2020

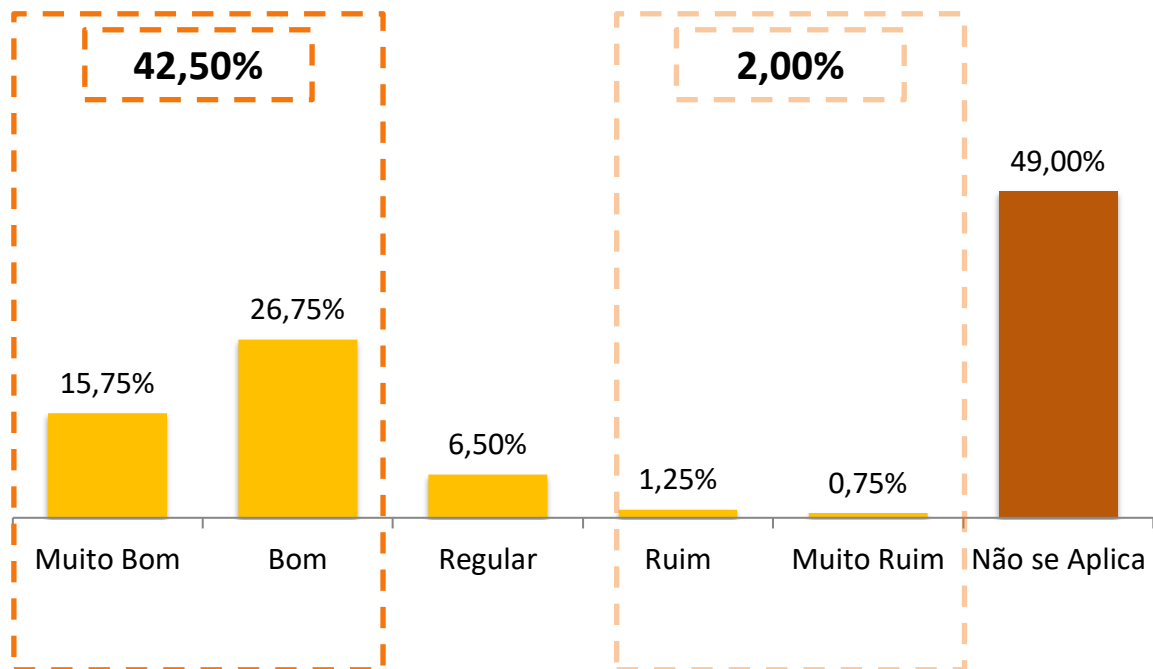
ANS – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



ANS – Canais de Atendimento da Operadora

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUANDO VOCÊ ACESSOU SEU PLANO ODONTOLÓGICO (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%.

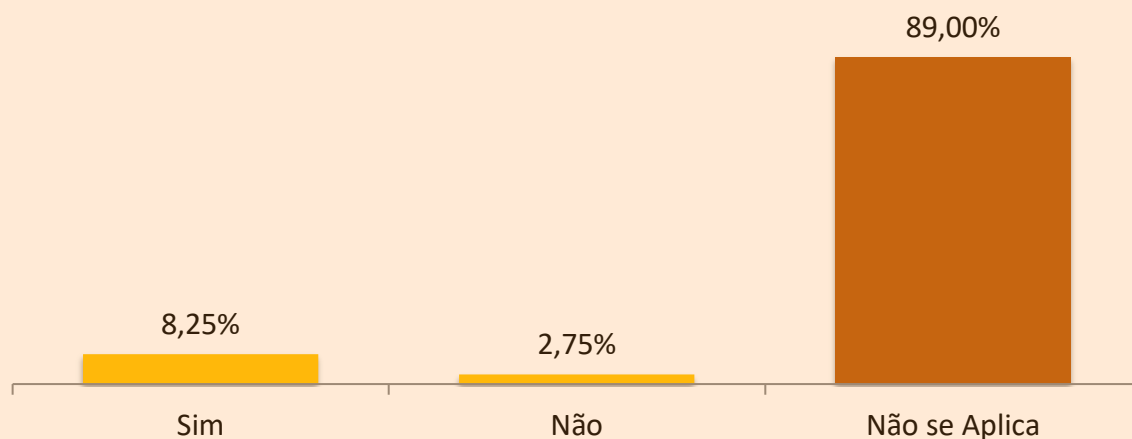
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	12,18%	15,75%	19,32%	0,364	0,0182
Bom	22,41%	26,75%	31,09%	0,443	0,0221
Regular	4,08%	6,50%	8,92%	0,247	0,0123
Ruim	0,16%	1,25%	2,34%	0,111	0,0056
Muito Ruim	0,00%	0,75%	1,60%	0,086	0,0043
Não se Aplica	44,10%	49,00%	53,90%	0,500	0,0250

Nota-se que 49,00% não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento. A maioria classifica como positivo (42,50%) o atendimento, sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas 2,00% avaliam como “Muito Ruim” ou “Ruim”.

ANS – Canais de Atendimento da Operadora

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

Base 400 entrevistados



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

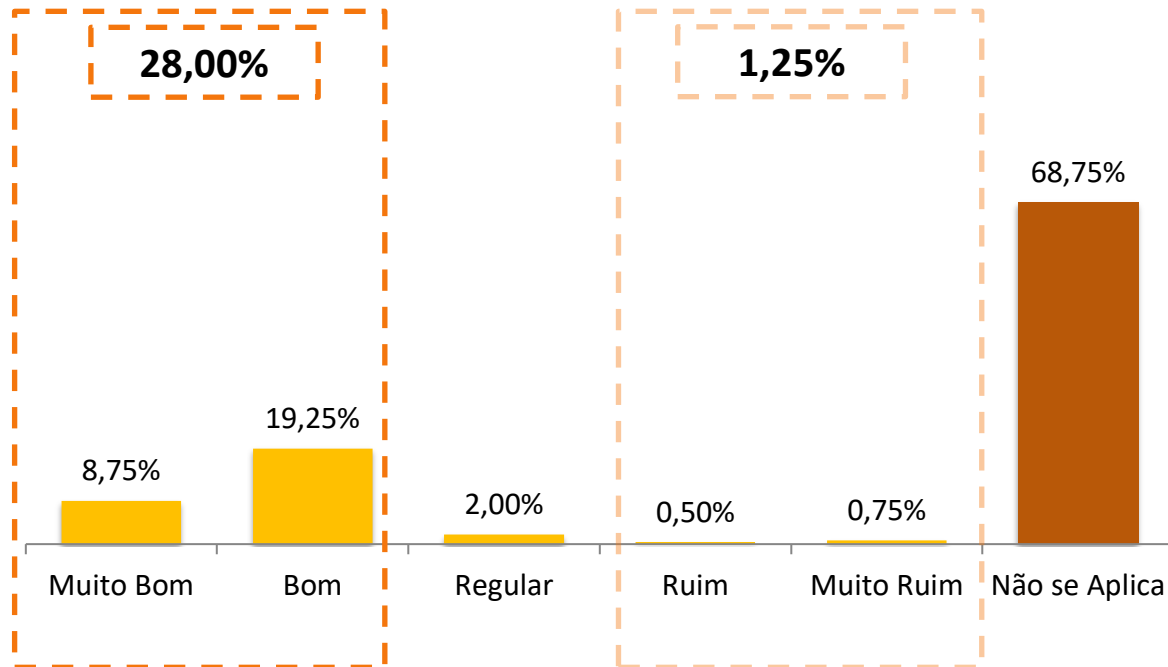
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	5,55%	8,25%	10,95%	0,2751	0,0138
Não	1,15%	2,75%	4,35%	0,1635	0,0082
Não se Aplica	85,93%	89,00%	92,07%	0,3129	0,0156

A maioria dos beneficiários (89,00%) não fizeram nenhuma reclamação à operadora, e, apenas 2,75% não tiveram sua demanda resolvida. Entretanto, observa-se que, proporcionalmente àqueles 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 ODONTOLÓGICO 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	5,98%	8,75%	11,52%	0,283	0,0141
Bom	15,39%	19,25%	23,11%	0,394	0,0197
Regular	0,63%	2,00%	3,37%	0,140	0,0070
Ruim	0,00%	0,50%	1,19%	0,071	0,0035
Muito Ruim	0,00%	0,75%	1,60%	0,086	0,0043
Não se Aplica	64,21%	68,75%	73,29%	0,464	0,0232

Nota-se que (68,75%) não preencheu ou enviou documentos à operadora, mas a maioria, entre os que avaliaram, classificam como positiva (28,00%) a facilidade, sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas 1,25% avaliaram como “Muito Ruim” ou “Ruim”.

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2020

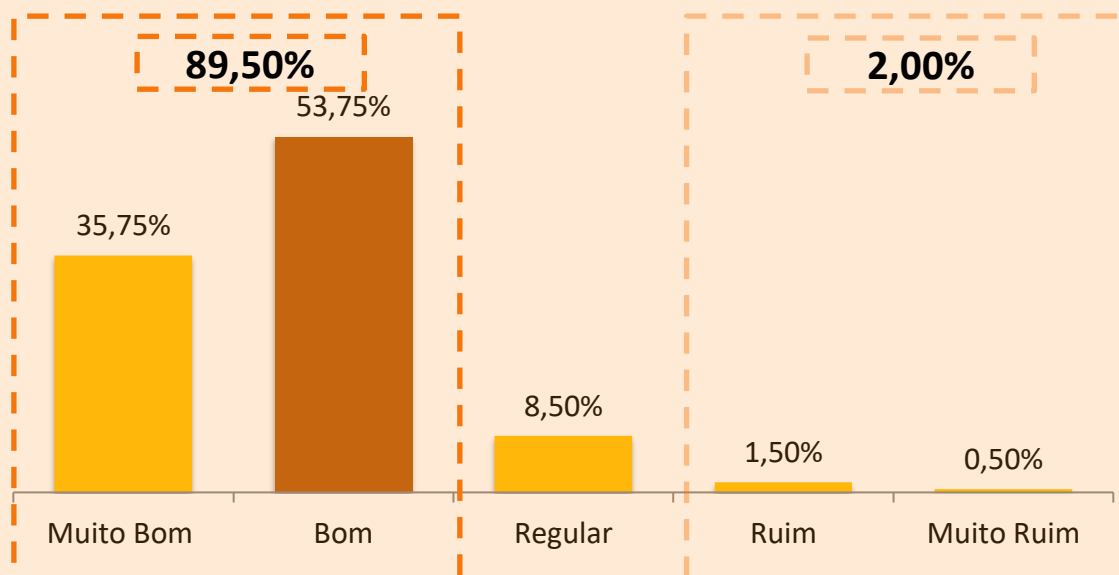
ANS – AVALIAÇÃO GERAL



ANS – Avaliação Geral

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO ODONTOLÓGICO

Base 400 entrevistados



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

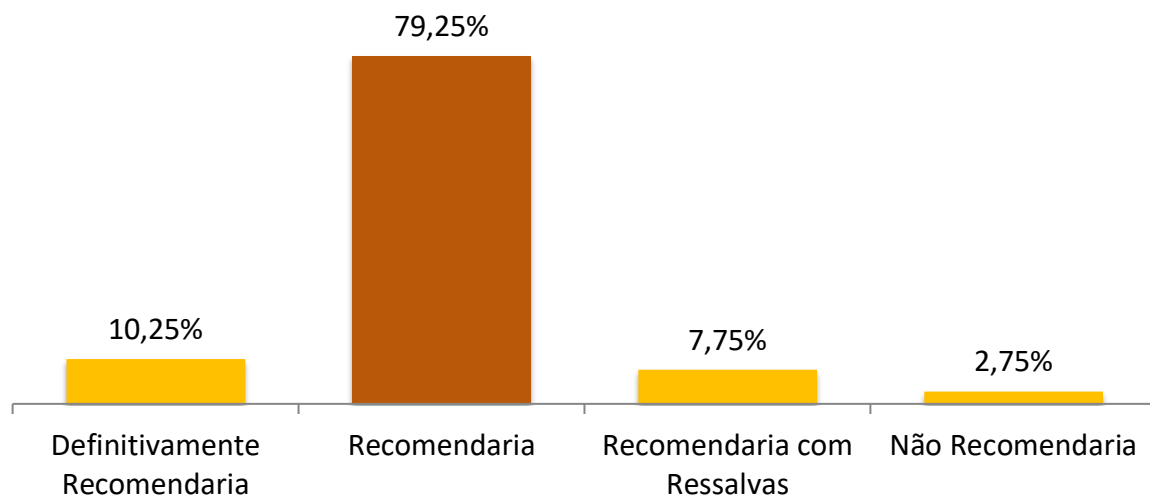
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	31,05%	35,75%	40,45%	0,479	0,0240
Bom	48,86%	53,75%	58,64%	0,499	0,0249
Regular	5,77%	8,50%	11,23%	0,279	0,0139
Ruim	0,31%	1,50%	2,69%	0,122	0,0061
Muito Ruim	0,00%	0,50%	1,19%	0,071	0,0035

Observa-se como positiva a qualificação do plano odontológico, sendo que, 89,50% avaliam o mesmo como sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e apenas 2,00% avaliam o plano como “Muito Ruim” ou “Ruim”. Destaca-se ainda 8,50% que classificam o mesmo como regular.

ANS – Avaliação Geral

VOCÊ RECOMENDARIA O SEU PLANO ODONTOLÓGICO 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	7,28%	10,25%	13,22%	0,303	0,0152
Recomendaria	75,28%	79,25%	83,22%	0,406	0,0203
Recomendaria com Ressalvas	5,13%	7,75%	10,37%	0,267	0,0134
Não Recomendaria	1,15%	2,75%	4,35%	0,164	0,0082

Observa-se que os beneficiários na grande maioria recomendam o plano para algum amigo ou familiar, sendo que, apenas 2,75% mencionaram que não recomendariam o plano.

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2020

Considerações ANS



Conclusões Finais – ANS

No que tange as questões aplicadas em 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 odontológico, 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 odontológicos por meio do plano, observou-se que 0,50% mencionaram “Nunca” e 18,25 % “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 0,75% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 6,50% “Às vezes”. Verifica-se ainda que a maioria dos entrevistados (61,75%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção em odontologia recebida, observa-se que 5,00% avaliam como “Regular”, 1,25% “Ruim” e 0,50% mencionaram a opção “Muito ruim”. Apesar das boas avaliações, ambos os números sinalizam ainda existência de um espaço para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados odontológicos quando necessário.

No momento em que foram questionados se nos últimos 12 meses receberam algum tipo de comunicação do plano odontológico (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 6,50% dos beneficiários mencionaram que sim, sendo significativamente baixa a percepção de proatividade do plano junto ao beneficiário.

Ao se questionar se o plano oferece lista de dentistas, laboratórios e outros serviços odontológicos credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso, notou-se que 10,75% mencionaram “Regular”, 2,75% como “Ruim” e 1,50% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 32,75% não acessou a lista de prestadores nos últimos 12 meses. Observa-se nas duas questões acima, uma forte 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 o acesso às informações que precisava, tem-se que apenas 6,50% consideram “Regular”, 1,25% “Ruim”, e 0,75% como “Muito ruim”. Nota-se ainda que 49,00% não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento.



Conclusões Finais – ANS

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

Embora 89,00% 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 2,75% mencionaram que não foram resolvidas e 8,25% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, nota-se que ainda há pessoas que não possuem suas demandas resolvidas pela operadora, e, proporcionalmente aos que realizaram reclamações, esse indicador é alto.

Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 68,75% não preencheu ou enviou documentos à operadora, 2,00% consideram “Regular”, 0,50% como “Ruim” e 0,75% 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 89,50% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”. Já 8,50% consideram o mesmo como “Regular”, 1,50% como “Ruim”, 0,50% como “Muito ruim”. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 2,75% 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 Ayrton Senna da Silva, 600 - Sala 104
Londrina/PR



www.litzestrategia.com.br