

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



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 com 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, UEL, Faculdade Arthur Thomas, ISAE/ FGV, Unopar, PUC-PR, Univel, Univem, TEAR Escola de Negócios, Fafipa, Fafijan.



Uniodonto Campinas | Beneficiários 2019

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 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. 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 Uniodonto Campinas:

- Gênero, Faixa Etária, Abrangência (Nacional, Município), Tipo de Produto (Individual/ Familiar e Coletivo Empresarial/ Por Adesão) e Região Geográfica.

Destaca-se ainda que, a operadora em questão possui a totalidade de seus beneficiários com segmentação de cobertura assistencial Odontológica. Desta forma, a amostra contemplaria 100% deste estrato. Por este motivo, não foi incluído na estratificação.

Metodologia

PERÍODO DA PESQUISA:

A coleta de dados foi realizada entre os dias 06 de março e 01 de abril 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	1,7%
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	304	1,3%
iii) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa	47	0,2%
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	23.241	96,9%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	23.992	100,0%
Taxa de Respondentes (i) / (Total de pessoas contatadas para a pesquisa)	1,7%	

* 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 consideração 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	52,5%	210	52,5%	210
Masculino	47,5%	190	47,5%	190
Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	11,0%	44	11,0%	44
De 24 a 28 anos	11,3%	45	11,3%	45
De 29 a 33 anos	14,8%	59	14,8%	59
De 34 a 38 anos	15,8%	63	15,8%	63
De 39 a 43 anos	13,0%	52	13,0%	52
De 44 a 48 anos	9,8%	39	9,8%	39
De 49 a 53 anos	8,3%	33	8,3%	33
De 54 a 58 anos	6,5%	26	6,5%	26
59 anos ou mais	9,8%	39	9,8%	39
Abrangência				
Nacional	99,0%	396	99,0%	396
Município	1,0%	4	1,0%	4
Tipo de Produto				
Plano Coletivo Empresarial/ Por Adesão	90,5%	362	90,5%	362
Plano Individual/Familiar	9,5%	38	9,5%	38

Metodologia

UNIODONTO CAMPINAS - ESTRATIFICAÇÃO CONFORME AMOSTRA DE BENEFICIÁRIOS				
Critério	Cota Planejada		Cota Realizada	
Região Geográfica				
Campinas	41,5%	166	41,5%	166
Sumaré	6,8%	27	6,8%	27
Hortolândia	5,3%	21	5,3%	21
Outras na Área de Atuação	30,8%	123	30,8%	123
Outras Fora da Área de Atuação	15,8%	63	15,8%	63

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

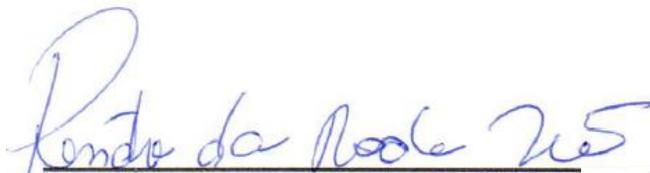


Prof. Dr. Pedro Henrique Ramos Cerqueira

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

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2019

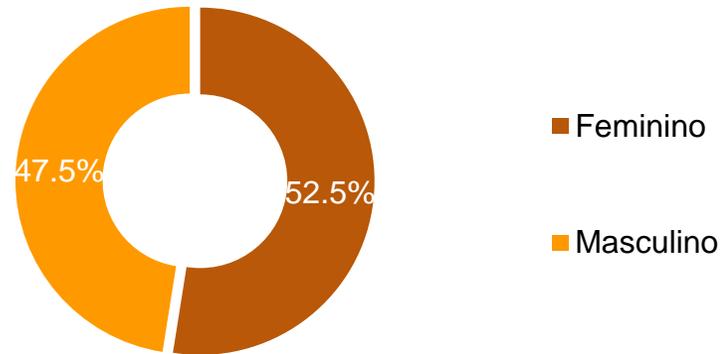
PERFIL DO ENTREVISTADO



Perfil do Entrevistado

GÊNERO

Base 400 entrevistados



TIPO DE PLANO

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Plano Coletivo Empresarial/ Por Adesão	90,5%	362
Plano Individual/Familiar	9,5%	38
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Uniodonto para estes indicadores

ABRANGÊNCIA

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Nacional	99,0%	396
Município	1,0%	4
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Uniodonto para estes indicadores

Perfil do Entrevistado

FAIXA ETÁRIA

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
De 18 a 23 anos	11,0%	44
De 24 a 28 anos	11,3%	45
De 29 a 33 anos	14,8%	59
De 34 a 38 anos	15,8%	63
De 39 a 43 anos	13,0%	52
De 44 a 48 anos	9,8%	39
De 49 a 53 anos	8,3%	33
De 54 a 58 anos	6,5%	26
59 anos ou mais	9,8%	39
TOTAL	100%	400

Respostas	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade Média	38,1	39,3	40,5	12,7	0,6335

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Uniodonto para estes indicadores

CIDADE

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Campinas	41,5%	166
Sumaré	6,8%	27
Hortolândia	5,3%	21
Outras na Área de Atuação	30,8%	123
Outras Fora da Área de Atuação	15,8%	63
TOTAL	100%	400

* Foi utilizado o cadastro recebido pela Uniodonto para estes indicadores



Uniodonto Campinas | Beneficiários 2019

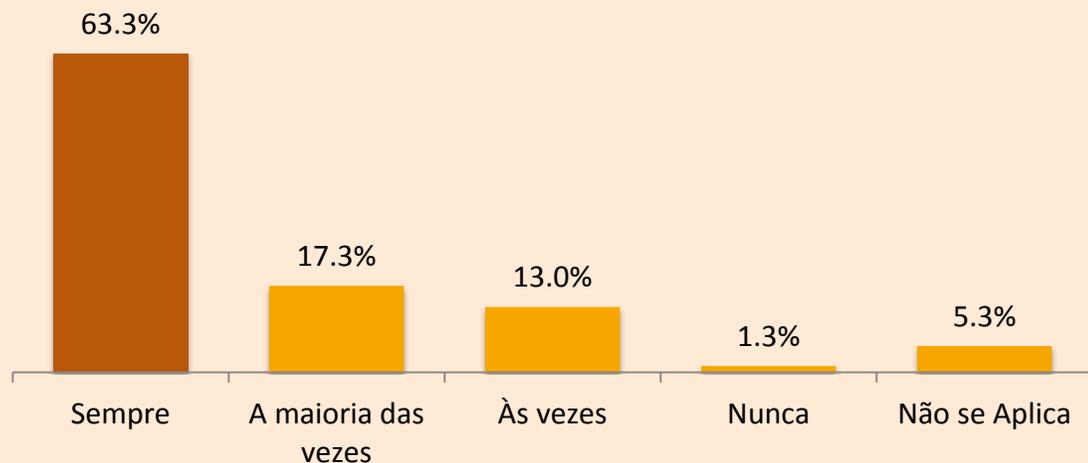
ANS – ATENÇÃO À SAÚDE



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%.

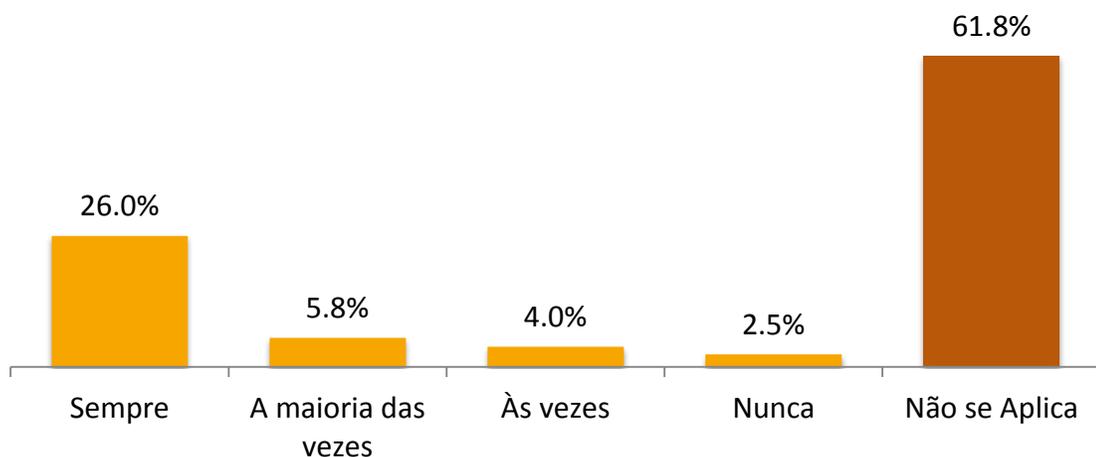
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	58,5%	63,3%	68,0%	0,4821	0,0241
A Maioria das Vezes	13,5%	17,3%	21,0%	0,3778	0,0189
Às vezes	9,7%	13,0%	16,3%	0,3363	0,0168
Nunca	0,0%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Não se Aplica	3,1%	5,3%	7,4%	0,2230	0,0112

Observa-se no gráfico que a maioria dos beneficiários apresentaram que sempre (63,3%) ou na maioria das vezes (17,3%) conseguiram ter cuidado odontológico por meio do plano quando necessitaram.

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%.

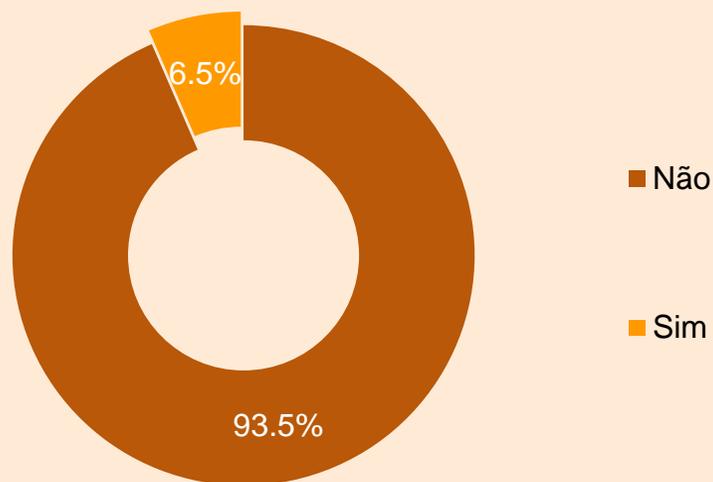
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sempre	21,7%	26,0%	30,3%	0,4386	0,0219
A Maioria das Vezes	3,5%	5,8%	8,0%	0,2328	0,0116
Às vezes	2,1%	4,0%	5,9%	0,1960	0,0098
Nunca	1,0%	2,5%	4,0%	0,1561	0,0078
Não se Aplica	57,0%	61,8%	66,5%	0,4860	0,0243

Observa-se no gráfico a maioria (61,8%) mencionaram não se aplicar essa questão, porém entre aqueles que mencionaram uma alternativa, sempre (26,0%) ou na maioria das vezes (5,8%) os beneficiários conseguiram ter atenção imediata assim que precisou.

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%.

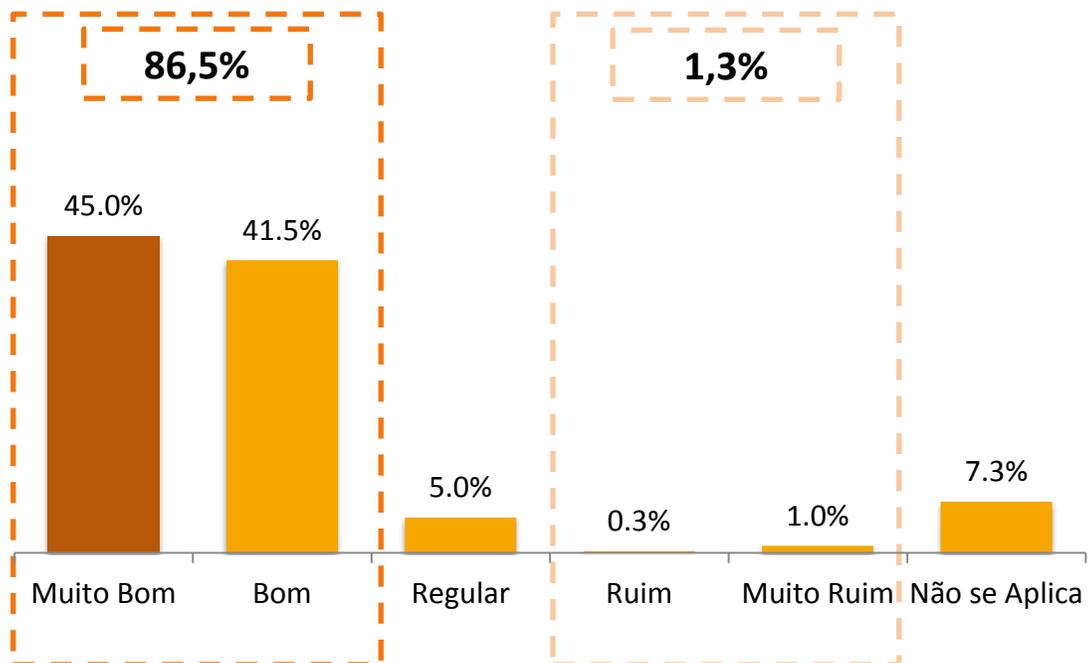
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	4,1%	6,5%	8,9%	0,2465	0,0123
Não	91,1%	93,5%	95,9%	0,2465	0,0123

Somente (6,5%) 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%.

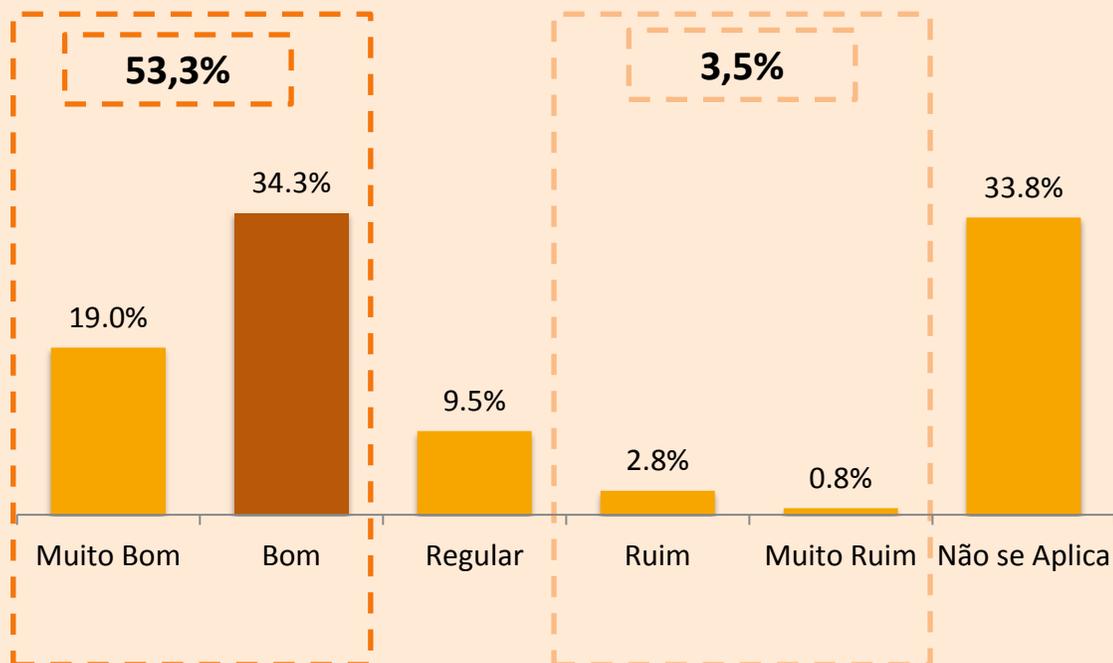
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	40,1%	45,0%	49,9%	0,4975	0,0249
Bom	36,7%	41,5%	46,3%	0,4927	0,0246
Regular	2,9%	5,0%	7,1%	0,2179	0,0109
Ruim	0,0%	0,3%	0,7%	0,0499	0,0025
Muito Ruim	0,0%	1,0%	2,0%	0,0995	0,0050
Não se Aplica	4,7%	7,3%	9,8%	0,2593	0,0130

Observa-se como positiva a atenção odontológica recebida na rede credenciada, sendo que, 86,5% 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 ODONTOLÓGICO (POR EXEMPLO: DENTISTAS, LABORATÓRIOS E OUTROS) POR MEIO FÍSICO OU DIGITAL (POR EXEMPLO: LIVRO, 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	15,2%	19,0%	22,8%	0,3923	0,0196
Bom	29,6%	34,3%	38,9%	0,4745	0,0237
Regular	6,6%	9,5%	12,4%	0,2932	0,0147
Ruim	1,1%	2,8%	4,4%	0,1635	0,0082
Muito Ruim	0,0%	0,8%	1,6%	0,0863	0,0043
Não se Aplica	29,1%	33,8%	38,4%	0,4729	0,0236

Nota-se que 33,8% não sabe avaliar o acesso a lista de prestadores de serviços, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positivo (53,3%) o acesso, sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas 3,5% avaliam como “Ruim” ou “Muito Ruim”.

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2019

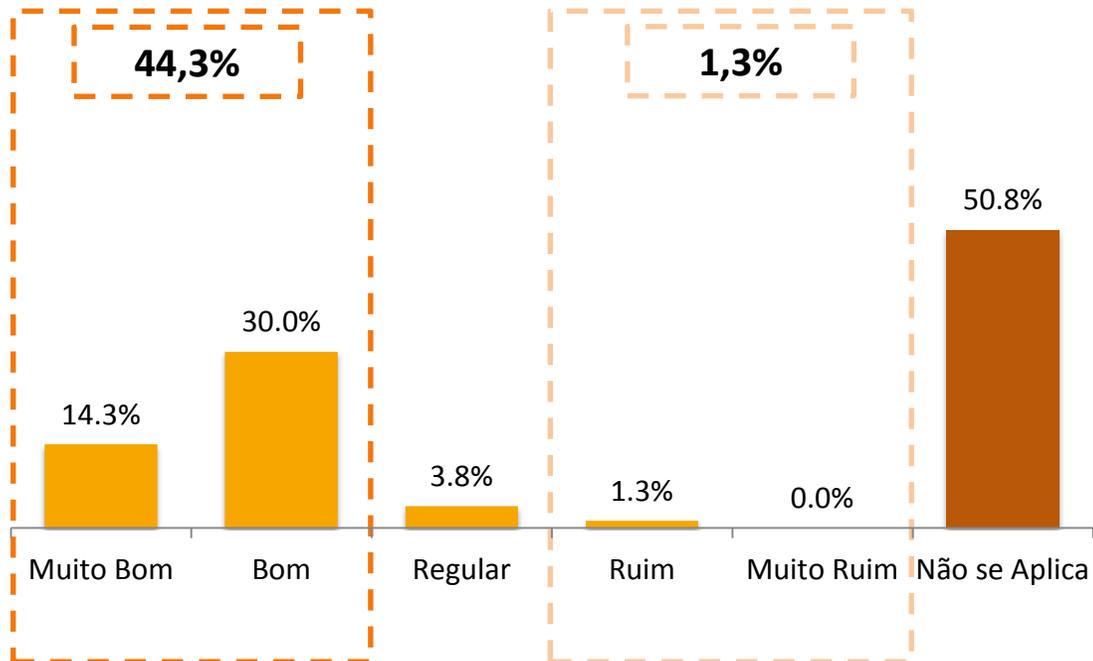
ANS – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



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	10,8%	14,3%	17,7%	0,3496	0,0175
Bom	25,5%	30,0%	34,5%	0,4583	0,0229
Regular	1,9%	3,8%	5,6%	0,1900	0,0095
Ruim	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Muito Ruim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0000	0,0000
Não se Aplica	45,9%	50,8%	55,6%	0,4999	0,0250

Nota-se que 50,8% não sabe avaliar o atendimento quanto ao acesso as informações, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positivo (44,3%) o atendimento, sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas 1,3% 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 ODONTOLÓGICO VOCÊ TEVE SUA DEMANDA RESOLVIDA

Base 400 entrevistados



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

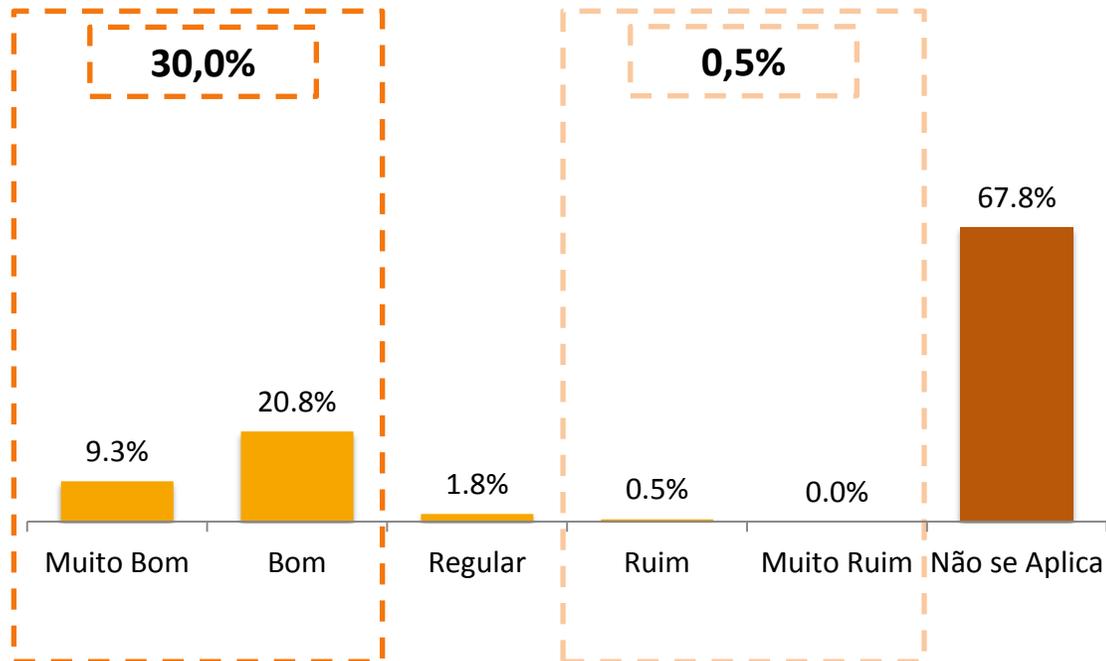
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Sim	3,5%	5,8%	8,0%	0,2328	0,0116
Não	0,2%	1,3%	2,3%	0,1111	0,0056
Não se Aplica	90,5%	93,0%	95,5%	0,2551	0,0128

A maioria dos beneficiários (93,0%) não fizeram nenhuma reclamação à operadora, e, entre os que fizeram alguma reclamação, apenas 1,3% 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 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	6,4%	9,3%	12,1%	0,2897	0,0145
Bom	16,8%	20,8%	24,7%	0,4055	0,0203
Regular	0,5%	1,8%	3,0%	0,1311	0,0066
Ruim	0,0%	0,5%	1,2%	0,0705	0,0035
Muito Ruim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0000	0,0000
Não se Aplica	63,2%	67,8%	72,3%	0,4674	0,0234

Nota-se que (67,8%) não sabe avaliar a facilidade no preenchimento e envio de documentos, mas a maioria que sabe avaliar, classifica como positiva (30,0%) a facilidade, sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas (0,5%) avaliam como “Ruim”.

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2019

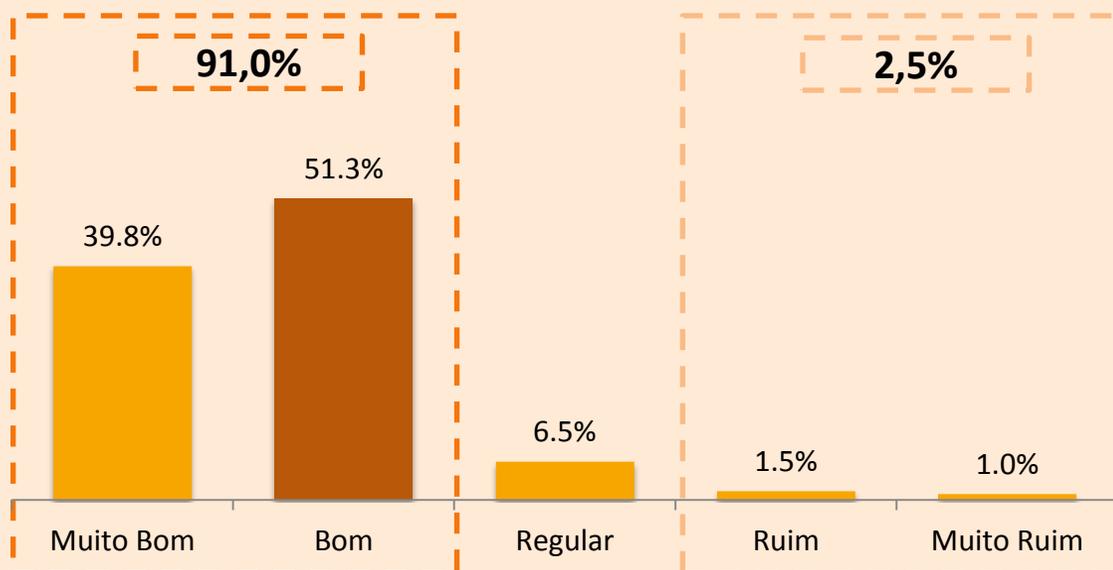
ANS – AVALIAÇÃO GERAL



ANS – Avaliação Geral

COMO VOCÊ AVALIA SEU PLANO ODONTOLÓGICO

Base 400 entrevistados



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

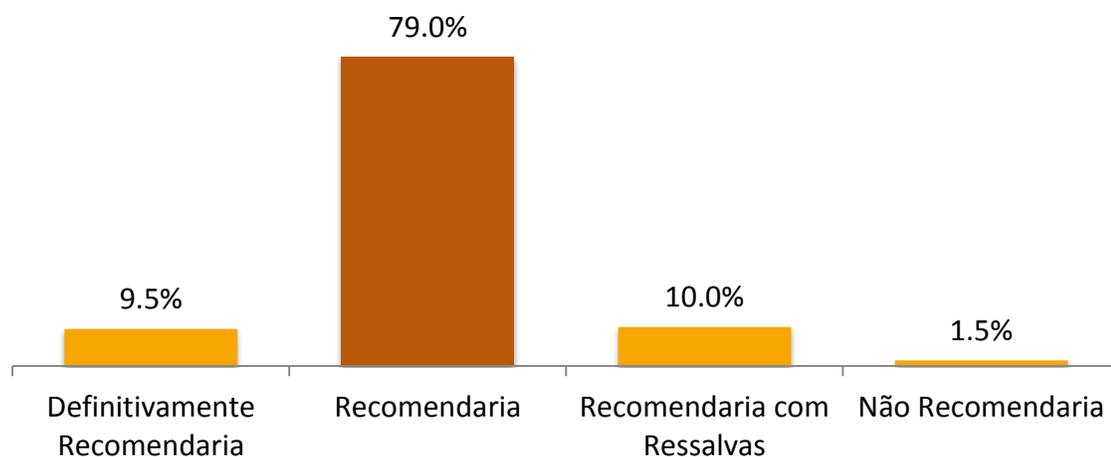
Respostas	Limite Inferior	Proporção	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Muito Bom	35,0%	39,8%	44,5%	0,4894	0,0245
Bom	46,4%	51,3%	56,1%	0,4998	0,0250
Regular	4,1%	6,5%	8,9%	0,2465	0,0123
Ruim	0,3%	1,5%	2,7%	0,1216	0,0061
Muito Ruim	0,0%	1,0%	2,0%	0,0995	0,0050

Observa-se como positiva a qualificação do plano odontológico, sendo que, **91,0%** avaliam o mesmo como sendo “Muito Bom” ou “Bom”, e, apenas **2,5%** avaliam o plano como “Ruim” ou “Muito Ruim”.

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	6,6%	9,5%	12,4%	0,2932	0,0147
Recomendaria	75,0%	79,0%	83,0%	0,4073	0,0204
Recomendaria com Ressalvas	7,1%	10,0%	12,9%	0,3000	0,0150
Não Recomendaria	0,3%	1,5%	2,7%	0,1216	0,0061

Observa-se que os beneficiários na grande maioria recomendam o plano para algum amigo ou familiar, sendo que, apenas 1,5% mencionaram que não recomendariam o plano.

Uniodonto Campinas | Beneficiários 2019

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 odontológico, na relação da operadora junto aos mesmos e no conhecimento de algumas ações efetuadas pela operadora – embora em sua grande maioria os indicadores sejam positivos.

Quando questionados com que frequência os beneficiários conseguiram ter cuidados odontológicos por meio do plano, observou-se que apenas 1,3% mencionaram “nunca” e 13% “às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 2,5% mencionaram que “nunca” tiveram e 4% “às vezes”. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção odontológica recebida, observa-se que 5% avaliam como “regular”, 0,3% “ruim” e 1% como “muito ruim”. Ambos os números sinalizam uma avaliação em grande parte positiva, porém, com ainda existência de um pequeno 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 apenas 6,5% 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 dentistas, laboratórios e outros serviços odontológicos credenciados de fácil compreensão e de fácil acesso, notou-se que 33,8% dos entrevistados não souberam mencionar uma resposta para o item, 9,5% mencionaram regular, 2,8% como ruim e 0,8% 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 o quesito acesso às informações ou ajuda que precisava, tem-se que 3,8% consideram regular, e 1,3% ruim.



Conclusões Finais – ANS

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

Embora 93% mencionaram não se aplicar à 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 1,3% mencionaram que não foram resolvidas e 5,8% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, nota-se que ainda há pessoas que não possuem suas demandas resolvidas pela operadora – proporcionalmente o indicador é significativo.

Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 67,8% não sabe avaliar, 1,8% consideram regular e 0,5% 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 91% consideram o mesmo Muito Bom ou Bom. Já 6,5% consideram o mesmo como regular, 1,5% como ruim e 1% como muito ruim. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 1,5% 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 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