

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS – IDSS e RN 452



# Índice

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 09
ATENÇÃO À SAUDE	slide 12
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 23
AVALIAÇÃO GERAL	slide 30
CONCLUSÕES	slide 35

A UNIODONTO Porto Alegre contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



## Objetivo

Avaliar a satisfação dos beneficiários da UNIODONTO Porto Alegre com os serviços prestados pela Operadora.

A Zoom Inteligência em Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da UNIODONTO PORTO ALEGRE, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

## Contratante

UNIODONTO PORTO ALEGRE COOPERATIVA ODONTOLOGICA LTDA  
Registrada sob n.º 366439 na ANS.

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento  
Estatística: Joana Paula Machado  
CONRE: 8920 – A



## Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.



## Universo e Público-Alvo

76.358 beneficiários do plano da UNIODONTO Porto Alegre, com 18 anos de idade ou mais.



## Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

## Tamanho da Amostra:

Total de entrevistas: 400

## Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Período de Planejamento da Pesquisa

Dezembro de 2020

## Período da Coleta:

17/12/2020 a 13/01/2021.

## INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da UNIODONTO PORTO ALEGRE é 96.045 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 76.358 cadastros. Foram abordados 6.406 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	407
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	238
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	3
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.726
v) Outros**	32
Beneficiário não contatado	69.952
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>6%</b>

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 7 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da UNIODONTO Porto Alegre possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituídos por outro respondentes sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico da pesquisa.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
  - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
  - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

## CONDUÇÃO DA PESQUISA

### Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.



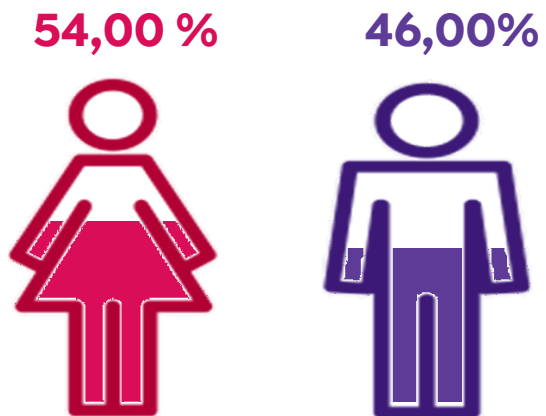


# Perfil da Amostra

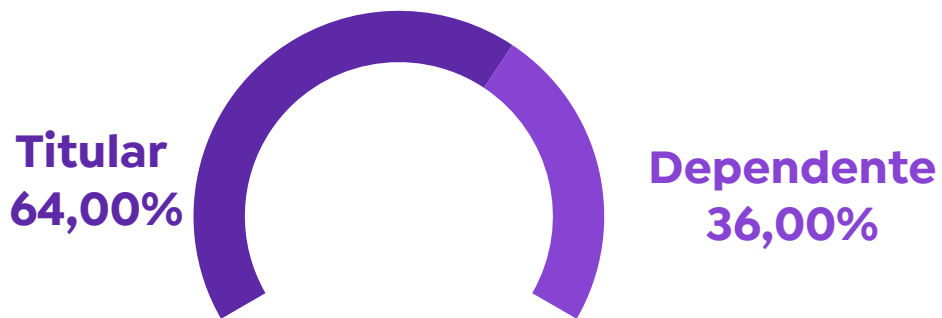
zoom

# Perfil da Amostra

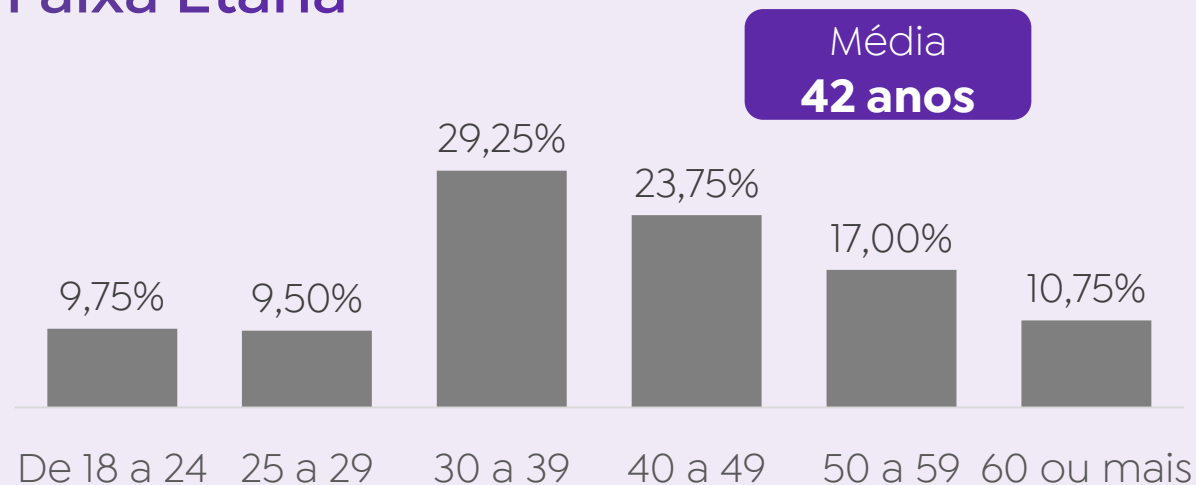
## Gênero



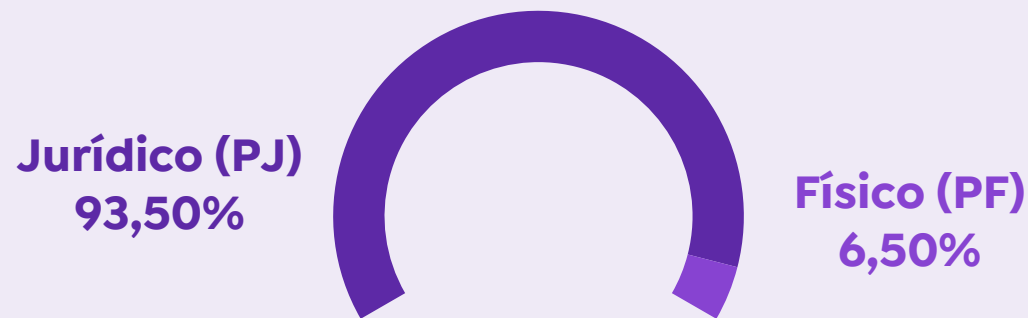
## Perfil



## Faixa Etária



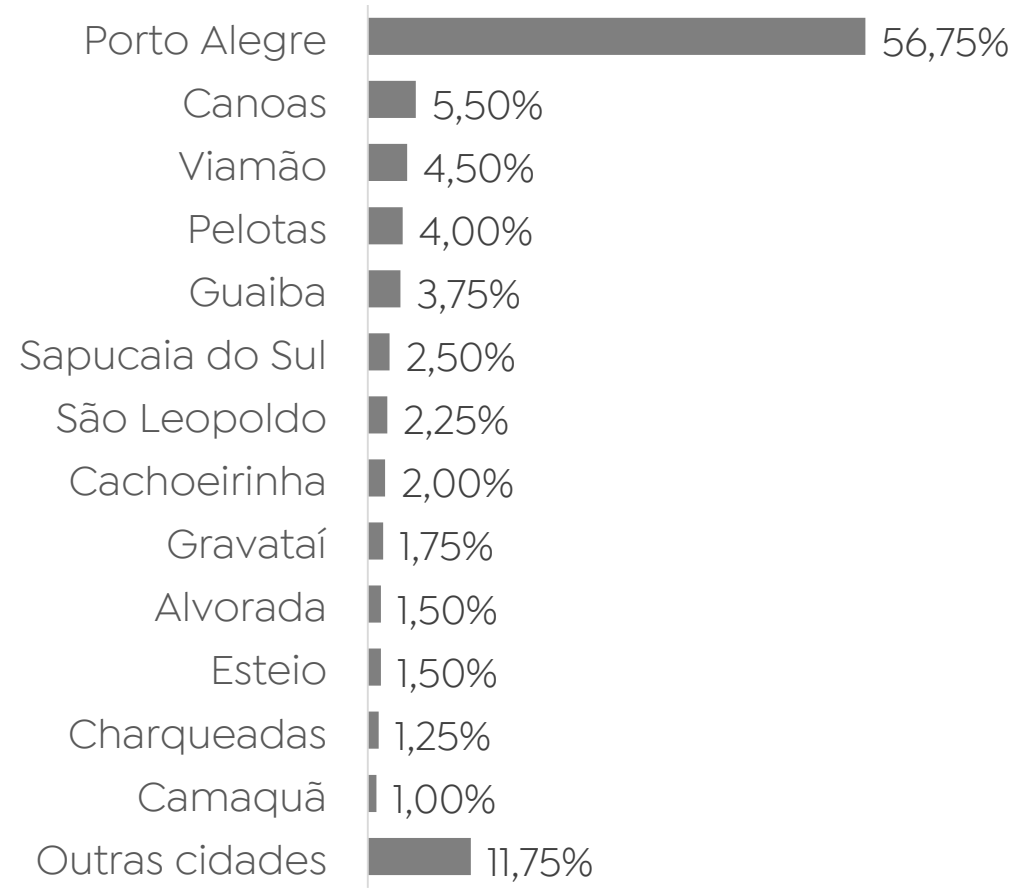
## Tipo de Plano



# Perfil da Amostra



## Cidade





Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde

zoom

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?



Cerca de um quarto não utilizou o plano nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou. Um décimo encontrou dificuldade ocasional.



**Top2Box\***  
84,07%



**Bottom2Box\***  
15,93%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (295)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
84,19%	82,61%
272	23

**Gênero**

Masculino	Feminino
81,34%	86,34%
134	161

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
85,56%	80,36%	87,10%
90	112	93

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

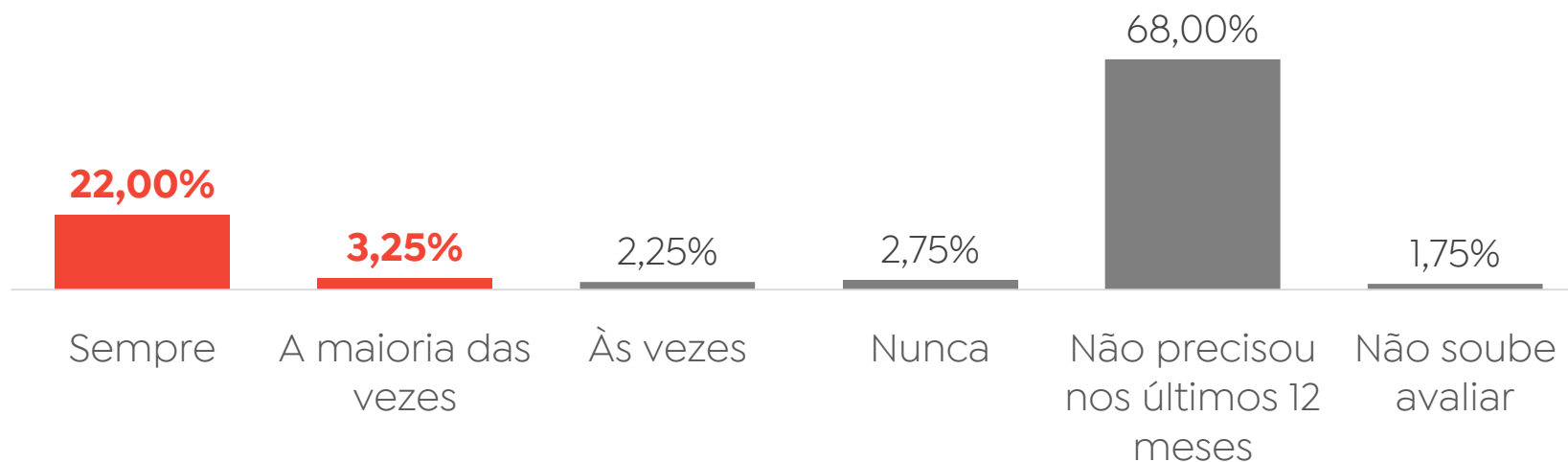
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	212	53,00%	2,50%	4,89%	48,11%	57,89%
A maioria das vezes	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Às vezes	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não procurou nos últimos 12 meses	95	23,75%	2,13%	4,17%	19,58%	27,92%
Não soube avaliar	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

# Atenção à Saúde

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



Dois terços dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata. Entre os que utilizaram, a maioria conseguiu ter acesso sempre ou na maioria das vezes.



**Top2Box\***  
83,47%



**Bottom2Box\***  
16,53%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (121)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
82,88%	90,00%
111	10

**Gênero**

Masculino	Feminino
87,50%	80,00%
56	65

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
77,42%	85,19%	86,11%
31	54	36

Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

- Estatísticas -

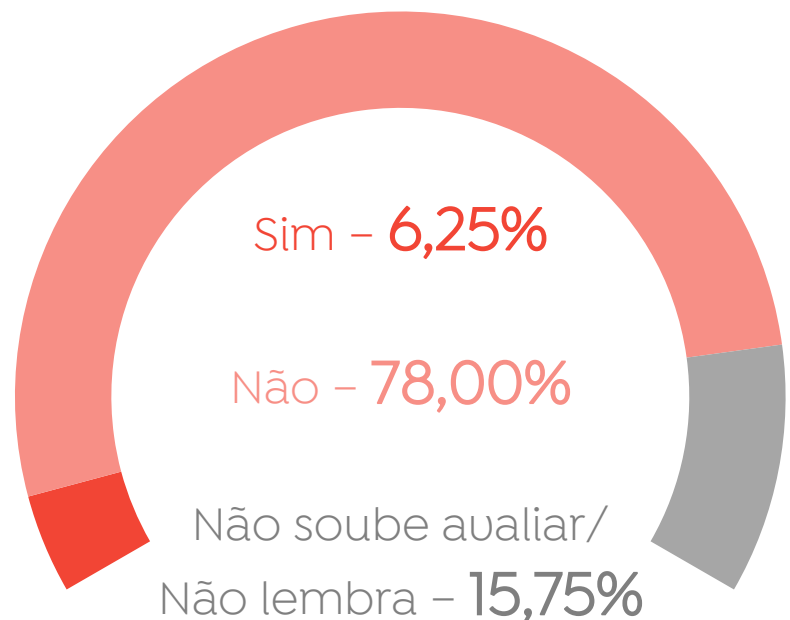
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
A maioria das vezes	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Às vezes	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Nunca	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não precisou nos últimos 12 meses	272	68,00%	2,33%	4,57%	63,43%	72,57%
Não soube avaliar	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%



# 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?



Pouco menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

## Recebeu Por Perfil

### Plano

PJ	PF
6,15%	7,69%
374	26

### Gênero

#### Masculino Feminino

9,78%	3,24%
184	216

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
5,22%	6,45%	7,21%
134	155	111

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo carta, e e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como consulta preventiva com dentista?

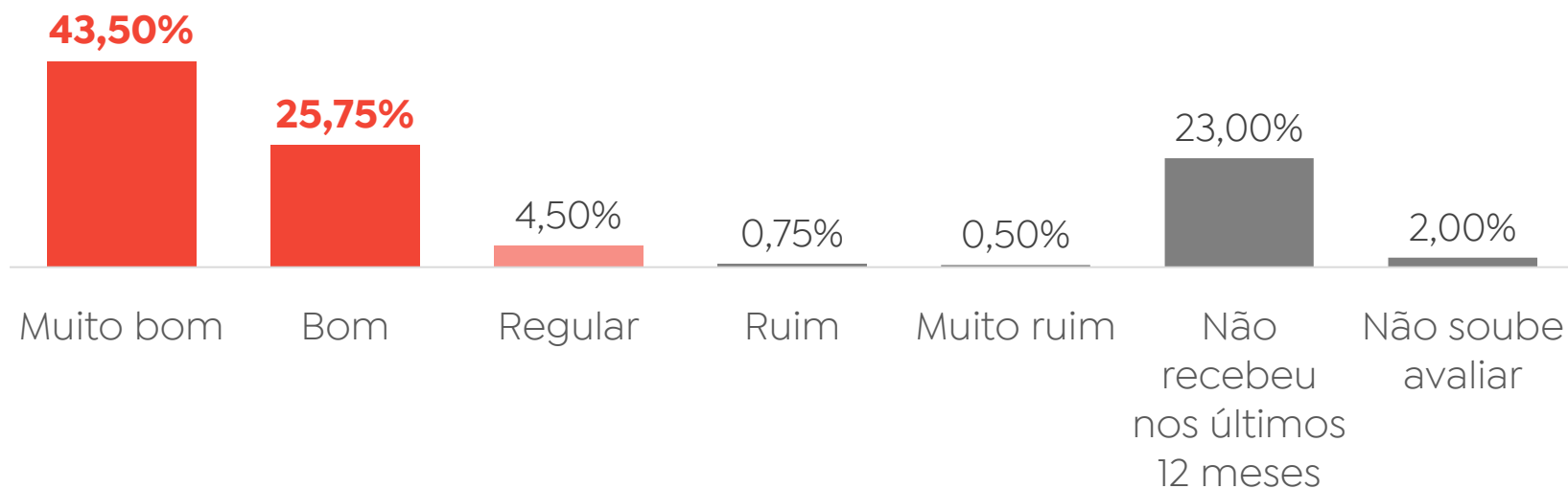
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Não	312	78,00%	2,07%	4,06%	73,94%	82,06%
Não soube avaliar	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%

# Atenção à Saúde

zoom

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção odontológica recebida (por exemplo: atendimento com dentistas e outros)?



A satisfação com a atenção odontológica recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



**Top2Box\***  
92,33%



**Bottom2Box\***  
1,67%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (300)



**Por Perfil**

**Plano**

Plano	
PJ	PF
92,06%	95,65%
277	23

**Gênero**

Masculino	Feminino
92,54%	92,17%
134	166

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
94,62%	90,18%	92,63%
93	112	95

# Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção odontológica recebida (por exemplo: atendimento com dentistas e outros)?

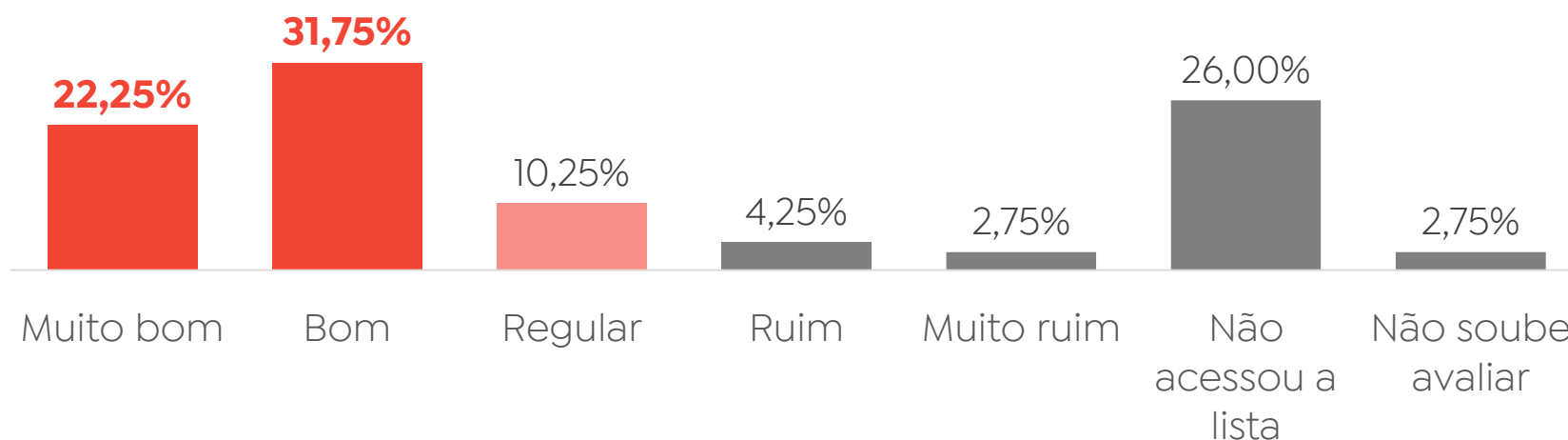
## Estatísticas

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	174	43,50%	2,48%	4,86%	38,64%	48,36%
Bom	103	25,75%	2,19%	4,29%	21,46%	30,04%
Regular	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não recebeu nos últimos 12 meses	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Não soube avaliar	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

# Atenção à Saúde

zoom

Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas, clínicas de imagens e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia de dentistas, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Quase um terço não avaliou a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



**Top2Box\***  
75,79%



**Bottom2Box\***  
9,82%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (285)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
75,09%	85,00%
265	20

**Gênero**

Masculino	Feminino
78,01%	73,61%
141	144

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
75,27%	73,73%	79,73%
93	118	74

Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas, clínicas de imagens e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia de dentistas, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Bom	127	31,75%	2,33%	4,56%	27,19%	36,31%
Regular	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Ruim	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não acessou a lista	104	26,00%	2,19%	4,30%	21,70%	30,30%
Não soube avaliar	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



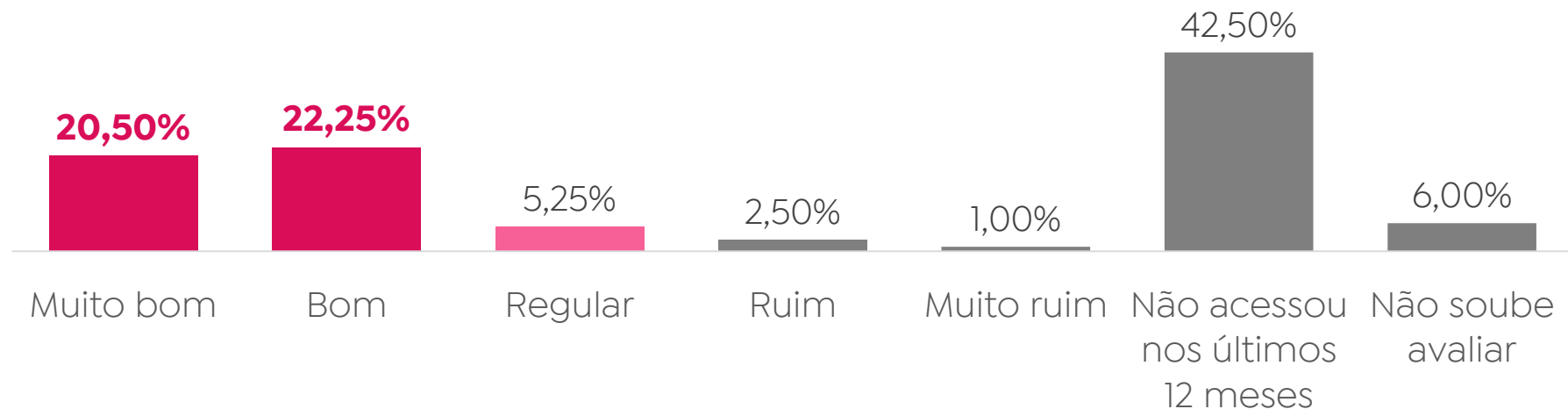
# Canais de Atendimento

zoom

# Canais de Atendimento

zoom

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Quase metade dos beneficiários da amostra não utilizou ou não soube avaliar os canais de atendimento. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para o acesso as informações de que precisava.



**Top2Box\***  
83,01%



**Bottom2Box\***  
6,80%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (206)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
82,98%	83,33%
188	18

**Gênero**

Masculino	Feminino
79,21%	86,67%
101	105

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
80,00%	81,18%	89,29%
65	85	56



# Canais de Atendimento



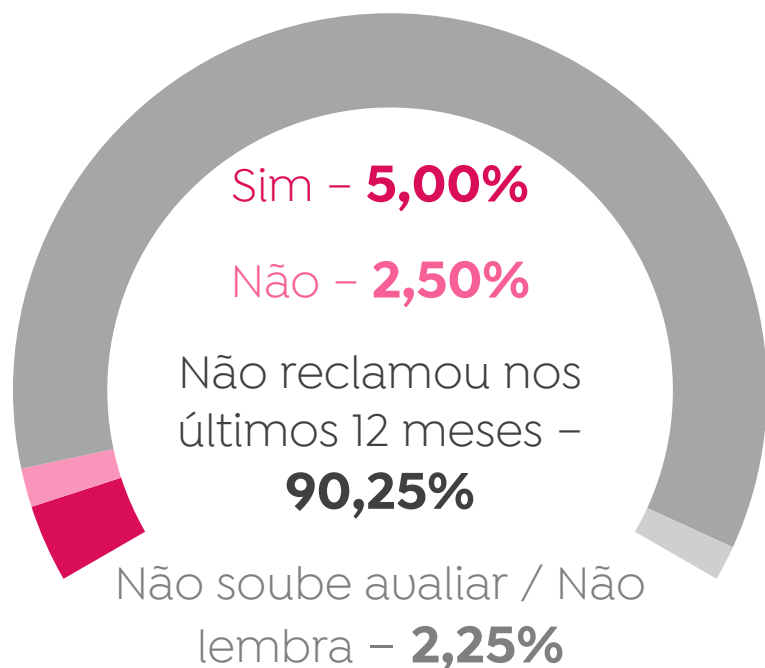
Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Bom	89	22,25%	2,08%	4,08%	18,17%	26,33%
Regular	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não acessou nos últimos 12 meses	170	42,50%	2,47%	4,84%	37,66%	47,34%
Não soube avaliar	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%

# Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



Quase um décimo dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 67% tiveram a sua demanda resolvida.

## Por Perfil

### Plano

PJ	PF
5,08%	3,85%
2,41%	3,85%
90,11%	92,31%
2,41%	0,00%
374	26

### Gênero

Masculino	Feminino
4,89%	5,09%
2,17%	2,78%
90,76%	89,81%
2,17%	2,31%
184	216

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
5,97%	3,87%	5,41%
2,24%	3,23%	1,80%
90,30%	90,32%	90,09%
1,49%	2,58%	2,70%
134	155	111

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?

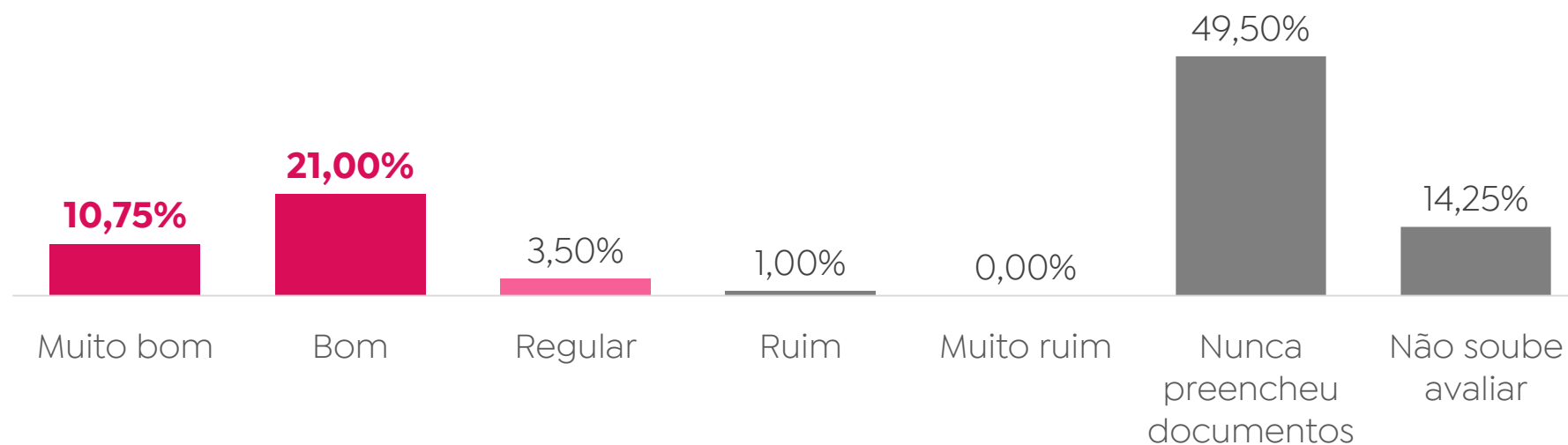
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não reclamou nos últimos 12 meses	361	90,25%	1,48%	2,91%	87,34%	93,16%
Não soube avaliar	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

# Canais de Atendimento

zoom

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Considerando os beneficiários que souberam avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade no preenchimento e envio. Vale ressaltar que quase dois terços da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



**Top2Box\***  
**87,59%**



**Bottom2Box\***  
**2,76%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (145)



**Por Perfil**

**Plano**

Plano	
PJ	PF
<b>87,22%</b>	<b>91,67%</b>
<i>133</i>	<i>12</i>

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>90,28%</b>	<b>84,93%</b>
<i>72</i>	<i>73</i>

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>80,70%</b>	<b>92,45%</b>	<b>91,43%</b>
<i>57</i>	<i>53</i>	<i>35</i>

# Canais de Atendimento



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão, alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Bom	84	21,00%	2,04%	3,99%	17,01%	24,99%
Regular	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Muito ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Nunca preencheu documentos	198	49,50%	2,50%	4,90%	44,60%	54,40%
Não soube avaliar	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%



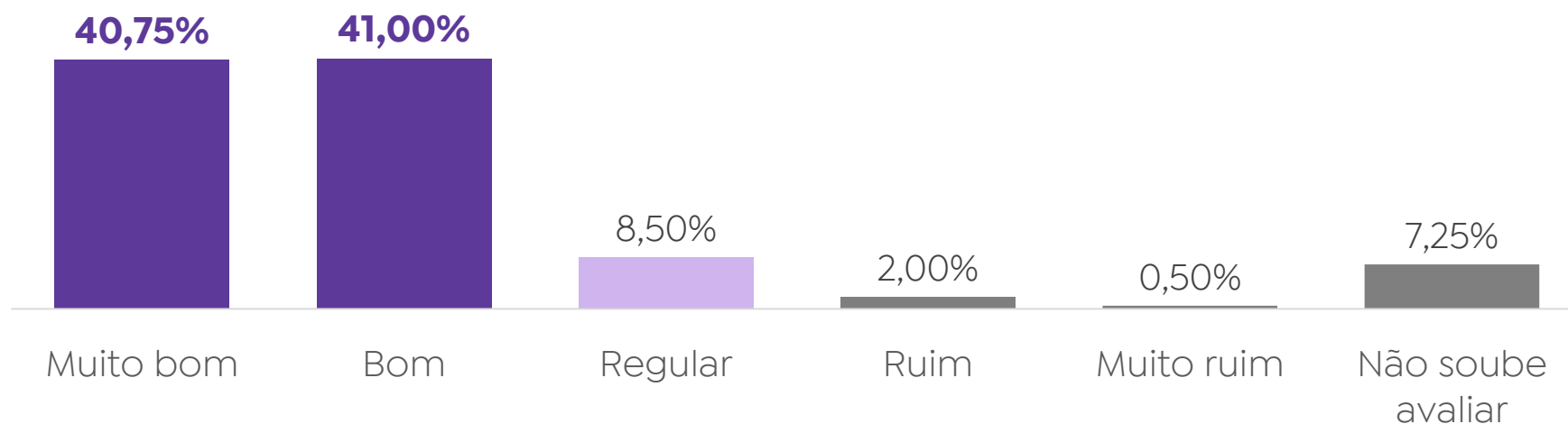
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

zoom

Como você avalia o seu plano odontológico?



A satisfação com o plano da UNIODONTO Porto Alegre é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



**Top2Box**  
88,14%



**Bottom2Box**  
2,70%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
87,57%	96,00%
346	25

**Gênero**

Masculino	Feminino
86,31%	89,66%
168	203

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
91,80%	88,73%	83,18%
122	142	107

# Avaliação Geral



Como você avalia o seu plano odontológico?  
- Estatísticas -

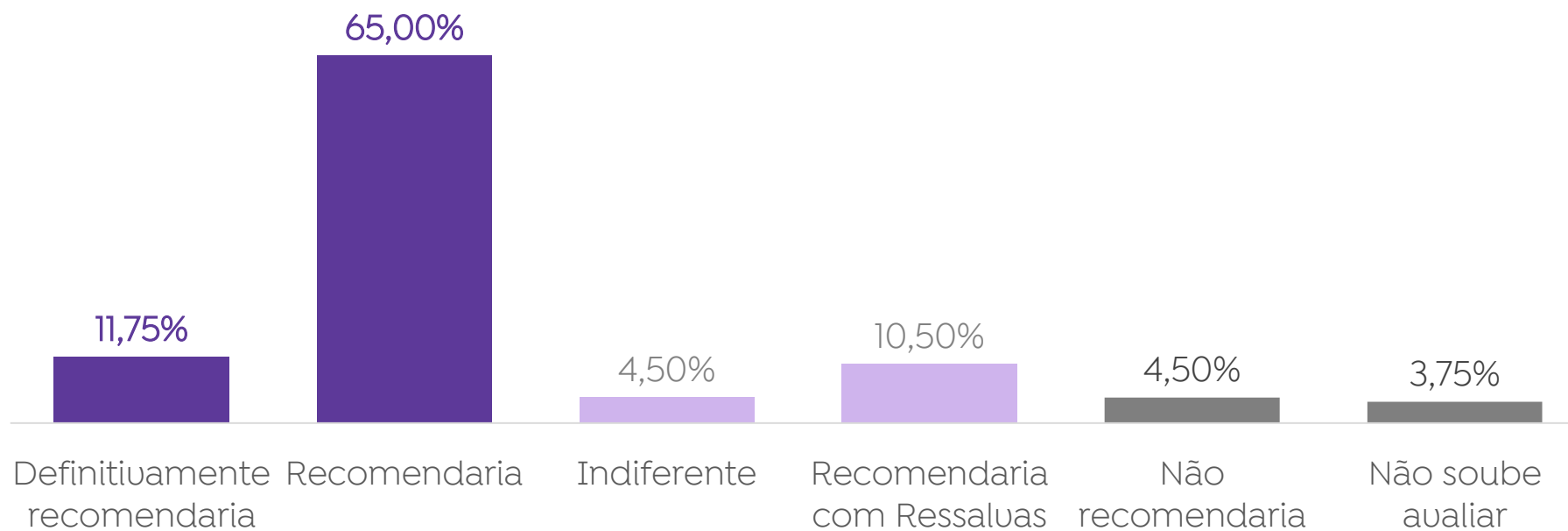
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	163	40,75%	2,46%	4,82%	35,93%	45,57%
Bom	164	41,00%	2,46%	4,82%	36,18%	45,82%
Regular	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não soube avaliar	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%



# Avaliação Geral

zoom

Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da UNIODONTO Porto Alegre, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,68% não recomendaria.



**Recomendaria**  
79,74%



**Não recomendaria**  
4,68%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (385)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
78,89%	92,00%
360	25

**Gênero**

Masculino	Feminino
76,84%	82,21%
177	208

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
78,57%	81,46%	78,70%
126	151	108

# Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?  
- Estatísticas-

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Definitivamente recomendaria	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%
Recomendaria	260	65,00%	2,38%	4,67%	60,33%	69,67%
Indiferente	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Recomendaria com Ressalvas	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Não recomendaria	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Não soube avaliar	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%



Conclusões

zoom

# Atenção à Saúde



Pode-se concluir que, no geral, os beneficiários não encontraram dificuldade de acesso aos serviços odontológicos da UNIODONTO Porto Alegre. Entre os que buscaram cuidados, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 84,07%.

Dois terços da amostra não utilizaram serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 83,47%.

Pouco menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção odontológica recebida, é alta. O Top2Box obtido foi de 92,33%.

Pouco mais de um quarto não acessou a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 75,79%.

# Canais de Atendimento



Metade da amostra não entrou em contato com os canais de atendimento da UNIODONTO Porto Alegre nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 83,01%.

Menos de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Cerca de dois terços dos beneficiários nunca preencheram ou não souberam avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pelo plano. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 87,59%.

# Avaliação geral



A satisfação com o plano da UNIODONTO Porto Alegre é elevada.

A maioria dos beneficiários qualificou o plano como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu menos de um décimo e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,70% das respostas. O Top2Box obtido foi de 88,14%.

79,74% dos entrevistados recomendariam o plano da UNIODONTO Porto Alegre, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 4,50% não recomendaria.



# zoom

Inteligência  
em Pesquisas

(41) 3092-7505  
zoom@zoompesquisas.com.br  
Rua Acyr Guimarães, 436,  
Cj. 401/404, Água Verde,  
80240-230, Curitiba PR

[zoompesquisas.com.br](https://zoompesquisas.com.br)