

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

### NOTA TÉCNICA



**NOTA TÉCNICA**

slide 03

**PLANO AMOSTRAL**

slide 15

**QUESTIONÁRIO DA PESQUISA**

slide 18

# Índice



# Nota Técnica

zoom

## NOTA TÉCNICA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

A presente Nota Técnica foi descrita pelo Responsável Técnico pelo projeto, a profissional de estatística Priscila Alves Batista - CONRE 9408-A, que garantiu que os itens mínimos estabelecidos no Documento Técnico da ANS (<https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/aceso-a-informacao/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/dados-do-programa-de-qualificacao-de-operadoras/documento-tecnico-da-pesquisa-de-satisfao-r5-1-pdf>) fossem respeitados.

### - **Qualidade do cadastro de beneficiários**

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. 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.

### - **Período de realização da pesquisa:**

A coleta de informações referente à pesquisa de satisfação dos beneficiários do plano de saúde da Uniodonto Porto Alegre, foi realizada entre 21/02/2022 a 28/03/2022, das 09h às 20h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados das 10h às 16h, em estrita conformidade com a orientação descrita na dimensão 3 do Documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, onde é observado que “o período de realização da pesquisa deverá ser a partir do mês de julho do ano-base de avaliação do IDSS sempre relativa aos últimos 12 meses” (ANS, 2020).

## - **Unidade de análise e resposta:**

Unidade de análise, segundo Siglenton (1988), citado por Frota (1998) “são os objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado”. No contexto da pesquisa em tela pode-se afirmar que a unidade de análise está focada no conjunto dos beneficiários de planos de saúde da Uniodonto Porto Alegre, independente do tipo de plano que possuem ou característica quanto a titularidade deste plano. Para obtenção das informações quanto a satisfação dos beneficiários com os seus respectivos planos de saúde foram considerados elegíveis como respondentes do questionário, todos os beneficiários com 18 anos ou mais, conforme diretriz contida no Documento Técnico da ANS.

## - **População alvo e os estratos adotados:**

Para a realização desta pesquisa, a população de beneficiários com 18 anos ou mais foi estratificada por:

- Gênero (feminino e masculino);
- Faixa etária (18 a 34 / 35 a 49 / 50 ou mais);
- Perfil (titular e dependente);
- Tipo de plano (PJ e PF) e
- Cidade (Porto Alegre e Outras Cidades)

## - **Sistemas de referência:**

A determinação das unidades amostrais foi feita, respeitando-se a proporcionalidade (amostragem estratificada proporcional) utilizando a base do Sistema de Informação dos Beneficiários – SIB/ANS, fornecido pela Uniodonto Porto Alegre, com identificação de todas as variáveis pertencentes aos estratos definidos, bem como os dados necessários para contato. Os indivíduos com menos de 18 anos foram excluídos da base.

## - Especificação dos parâmetros populacionais de interesse:

Mensuração do grau de satisfação dos beneficiários da Uniodonto Porto Alegre através da proporção, que é definida pela razão entre número de elementos com determinada característica pelo número total de ocorrências registradas no conjunto (de todos os valores que a variável pode assumir).

## - Descrição da população amostrada:

A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da Uniodonto Porto Alegre, com 18 anos de idade ou mais. Dessa forma foram excluídos os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade. Vale destacar que na população de beneficiários também estão incluídos funcionários, médicos e cooperados da Operadora.

## - Definição do tipo de coleta que será utilizada:

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Além das questões obrigatórias, foram acrescentadas questões complementares. Os beneficiários foram informados sobre quais eram as questões referentes ao IDSS e quais eram as questões adicionais da Operadora.

## - Cadastro de beneficiários:

Dos 76.268 cadastros de beneficiários da Uniodonto Porto Alegre com 18 anos ou mais, foram abordados 6.203 beneficiários no decorrer da pesquisa. 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.

## - Definição do plano amostral:

Para o atendimento aos objetivos da pesquisa, foi realizada uma amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica. Após a determinação dos estratos, foi realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.

Por amostragem estratificada proporcional entende-se o método em que o número de elementos sorteados (aleatoriamente) em cada estrato é proporcional ao número de elementos na população e os estratos são grupos determinados segundo algumas características da população sob estudo. (Barbetta, 2002; Bolfarine e Bussab, 2005). Assim, a proporcionalidade do tamanho de cada estrato da população é mantida na amostra.

Em relação ao procedimento de estratificação da amostra, vale ressaltar que o primeiro parâmetro utilizado tomou como base o perfil dos beneficiários da Uniodonto Porto Alegre.

A escolha desse método ocorreu pois, segundo Barbetta, 2002, a amostragem estratificada produz uma maior precisão das estimativas, tanto para a população quanto para as subpopulações de interesse da pesquisa, além de promover a redução da variância quando comparada com a amostragem casual simples. Mas acima de tudo, esse método possibilita melhor representatividade dos estratos com menor peso em relação aos estratos mais relevantes na composição da população.

## - Definição do tamanho da amostra:

O nível de confiança utilizado no desenho da pesquisa foi de 95%, a margem de erro considerada aceitável para os propósitos do projeto de avaliação da satisfação dos usuários de plano de saúde da Uniodonto Porto Alegre foi de 4,9%, tendo em vista o universo de 76.268 beneficiários com 18 anos ou mais, assim, aplicando-se a fórmula apresentada na figura abaixo, deu-se por estabelecido o tamanho da amostra aproximada de 400 beneficiários entrevistados, fato este que permitirá aos gestores da Operadora e demais interessados nos resultados da pesquisa, obterem estimativas precisas da realidade em torno da temática investigada.

Em termos estatísticos ideais, a margem de erro não deve ultrapassar 5% a 10%. No entanto, tratando-se de pesquisa de mercado, esses níveis nem sempre podem ser atingidos, em função de orçamento disponível e de prazos. Ainda assim, deve-se procurar a todo custo trabalhar com margens de erro inferiores a 10%, a não ser que o tipo de estudo justifique decisão em contrário. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

A escolha do nível de confiança para uma pesquisa depende do tipo de estudo que se está executando. A grande maioria das pesquisas de mercado faz uso do nível de confiança de 95%, o que indica que se fossem feitas 100 pesquisas para o mesmo fim, e com a mesma metodologia, em 95 delas os resultados estariam dentro das margens de erro utilizadas. (PINHEIRO; CASTRO; SILVA; NUNES, 2011).

Figura 1: Fórmula para o cálculo amostral

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Onde:

n – amostra calculada

N – população

Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral



## - Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral considerou uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo, ou seja, os estratos com maior número de beneficiários obtiveram uma amostra maior.

Proporção  $\hat{p} = \frac{X}{n}$

X - número de elementos com determinada característica  
n - tamanho da amostra

Erro amostral  $\varepsilon = Z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança  
p - verdadeira probabilidade do evento  
n - tamanho da amostra

## - Seleção da amostra:

O sorteio das unidades amostrais (beneficiários) dentro de cada estrato foi feito utilizando-se função específica no Excel (ALEATORIO ENTRE (X1;Xn)).

## - Descrição dos procedimentos para o tratamento de 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. Para Mattar (2008), 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 próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas, ou encerrem 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.

# Nota Técnica



## - Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

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 93.429 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 76.268 cadastros. Foram abordados 6.203 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	413
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	206
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	16
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.543
v) Outros**	25
Beneficiário não contatado	70.065
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>6%</b>

\* Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado.

\*\* Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 13 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários 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 substituído por outro respondente 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.
- 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.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

## - 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.

## - Relatório final com os resultados da pesquisa:

A Uniodonto Porto Alegre recebeu da agência de pesquisa, após a finalização do projeto, o relatório final contendo os resultados, a base de dados, a listagem de beneficiários contatados na pesquisa e 100% dos arquivos de áudio das entrevistas gravadas.

Para isto, foi ressaltada a importância da confidencialidade das informações e solicitado que a circulação das informações na Operadora seja estritamente para fins de auditoria da pesquisa, resguardando assim, o sigilo e a privacidade dos beneficiários participantes da pesquisa.

Os resultados das questões complementares foram apresentados em relatório individual para a Operadora.

### a) Identificação do responsável técnico da pesquisa:

Priscila Alves Batista (CONRE 9408-A).

### b) Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa:

Zoom Inteligência em Pesquisas.

### c) Descrição do universo amostral:

76.268 beneficiários com 18 anos ou mais.

### d) Descrição da população amostrada:

Beneficiários da Uniodonto Porto Alegre, com 18 anos ou mais.

### e) Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:

400 entrevistas, erro amostral de 4,9%, com nível de confiança de 95%.

A coleta dos dados foi realizada entre 21/02/2022 a 28/03/2022.

**f) Forma de coleta de dados:**

As entrevistas foram realizadas por telefone com uso de CATI (Computer Assistance Telephone Interviewing). Os dados foram coletados a partir de questionário elaborado e padronizado pela ANS e apresentado no Documento Técnico para realização da pesquisa.

**g) Taxa de respondentes:**

Considerando o total de 6.203 beneficiários contatados para cumprimento da amostra de 400 entrevistas, a taxa de respondentes foi de 6%.

**h) Estatísticas com a quantidade de beneficiários da amostra contatado:**

Descrito na página 10 da presente Nota Técnica e no Capítulo 02 – Metodologia do Relatório da Pesquisa.

**i) Estatística descritiva para cada quesito do questionário:**

As análises descritivas de cada quesito do questionário foram apresentadas no Relatório da Pesquisa. Também foram apresentados os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma de Muito Bom e Bom utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS

**Bottom2Box:** soma de Muito Ruim e Ruim utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando-se NA/NS.

**j) Tabela contendo as estimativas, erros padrões e intervalo de confiança para cada quesito do questionário:**

Descrito no Relatório da Pesquisa para cada quesito do questionário.



# Plano Amostral

zoom

# Plano Amostral



Gênero	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Feminino	40.884	53,61%	214	53,50%
Masculino	35.384	46,39%	186	46,50%
Total Geral	76.268	100,00%	400	100,00%

Faixa Etária	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
De 18 a 34	24.318	31,88%	130	32,50%
De 35 a 49	29.667	38,90%	155	38,75%
50 ou mais	22.283	29,22%	115	28,75%
Total Geral	76.268	100,00%	400	100,00%

Perfil	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Titular	49.342	64,70%	259	64,75%
Dependente	26.926	35,30%	141	35,25%
Total Geral	76.268	100,00%	400	100,00%



# Plano Amostral



Tipo de Plano	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
PJ	70.290	92,16%	369	92,25%
PF	5.978	7,84%	31	7,75%
Total Geral	76.268	100,00%	400	100,00%

Cidade	Universo		Amostra	
	Freq	%	Freq	%
Porto Alegre	16.707	67,00%	268	67,00%
Outras Cidades	8.227	33,00%	132	33,00%
Total Geral	24.934	100,00%	400	100,00%



# Questionário

zoom

# Questionário



## APRESENTAÇÃO

Bom dia/boa tarde, gostaria de falar com (nome sorteado da listagem).

Olá meu nome é ... Sou da Zoom Pesquisas contratada pela Uniodonto Porto Alegre, para avaliar a satisfação dos beneficiários com o plano de saúde.

A pesquisa é composta por perguntas que seguem diretrizes mínimas estabelecidas pela a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, que é o órgão que regula os planos de saúde.

Informamos que a entrevista será gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto.

O senhor (a) aceita contribuir com esta pesquisa? A entrevista levará até 5 minutos. Podemos conversar agora?

## BLOCO A. ATENÇÃO À SAÚDE

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

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos
6. Não sei/não me lembro

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

1. Sempre
2. A maioria das vezes
3. Às vezes
4. Nunca
5. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata
6. Não sei/não me lembro

# Questionário



13. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) 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?

1. Sim
2. Não
3. Não sei/não lembro

14. Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção odontológica recebida (por exemplo: dentistas e outros)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não precisei de atenção odontológica
7. Não sei/não me lembro

15. Como o(a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico
7. Não sei

# Questionário



## BLOCO B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

16. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, sitio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico
7. Não sei/não me lembro

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

1. Sim
2. Não
3. Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico
4. Não sei/não me lembro

18. Como o(a) Sr.(a) 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?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico
7. Não sei/não me lembro

# Questionário



## BLOCO C. AVALIAÇÃO GERAL

19. Como você avalia o seu plano odontológico?

1. Muito Bom
2. Bom
3. Regular
4. Ruim
5. Muito Ruim
6. Não sei, não tenho como avaliar

110. Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

1. Definitivamente recomendaria
2. Recomendaria
3. Indiferente
4. Recomendaria com Ressalvas
5. Não recomendaria
6. Não sei, não tenho como avaliar

Para finalizar, gostaria de confirmar seus dados. Ressaltamos que suas informações pessoais não serão utilizadas para fins diversos ao da pesquisa.

Nome completo:	
Idade:	
Gênero:	
Tipo de plano:	
Cidade:	

Informo que esta pesquisa passará por auditoria para assegurar a veracidade das informações, portanto o senhor poderá receber um novo contato para confirmar sua participação na pesquisa.

Em nome da Uniodonto Porto Alegre e da Zoom Pesquisas agradecemos a sua participação!



# 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](http://zoompesquisas.com.br)

# Pesquisa Quantitativa

## SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS – IDSS





# Índice

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 24
AVALIAÇÃO GERAL	slide 31
CONCLUSÕES	slide 36

# Introdução



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.

## Operadora

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

## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas

## Responsável Técnico da Pesquisa

Estatística: Priscila Alves Batista  
CONRE: 9408-A

## Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento Ltda-Me  
Responsável: Joana Paula Machado

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.



## 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

76.268 beneficiários 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:

400 entrevistas.

## Erro Amostral:

4,9%, com nível de confiança de 95%.

## Instrumento:

Questionário fornecido pela ANS.

## Técnica:

Entrevistas por telefone (CATI).

## Planejamento da Pesquisa:

Janeiro de 2022.

## Período da Coleta:

21/02/2022 a 28/03/2022.

## 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 93.429 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 76.268 cadastros. Foram abordados 6.203 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	413
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	206
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	16
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	5.543
v) Outros**	25
Beneficiário não contatado	70.065
<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), 13 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários 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

### Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetuada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. 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 substituído por outro respondente 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.
- 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.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

## 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 próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem 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.



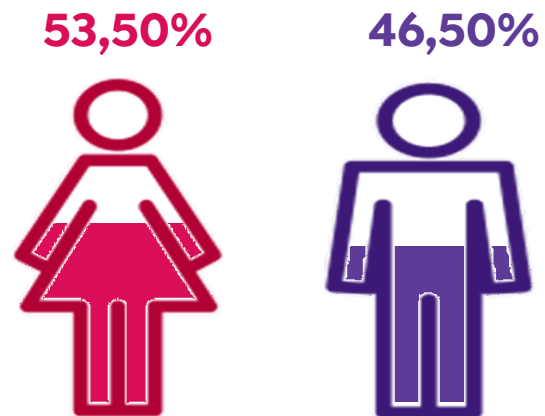


# Perfil da Amostra

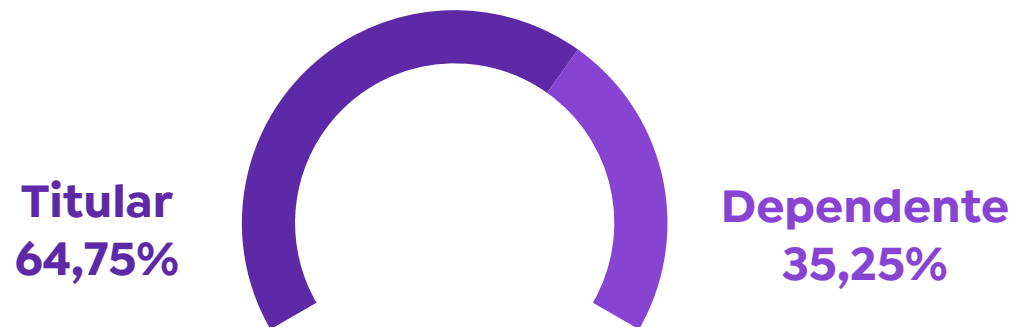
zoom

# Perfil da Amostra

## Gênero

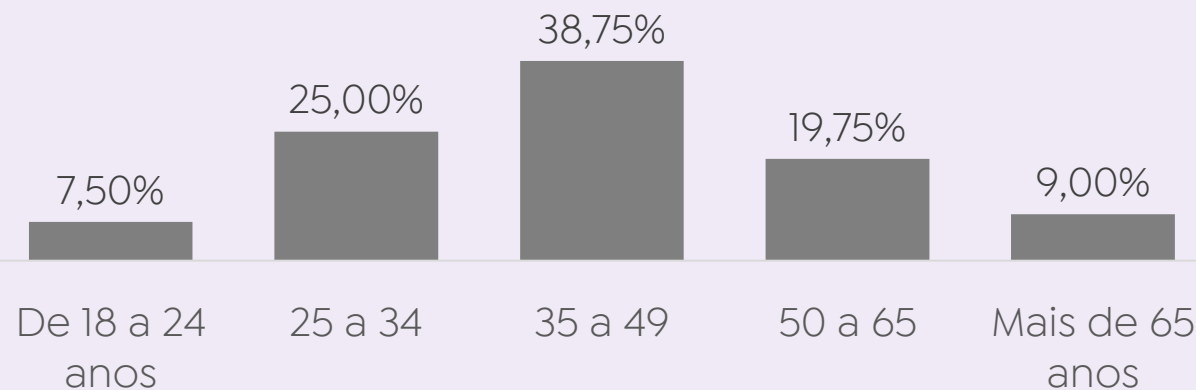


## Respondente



## Faixa Etária

Média  
**43 anos**



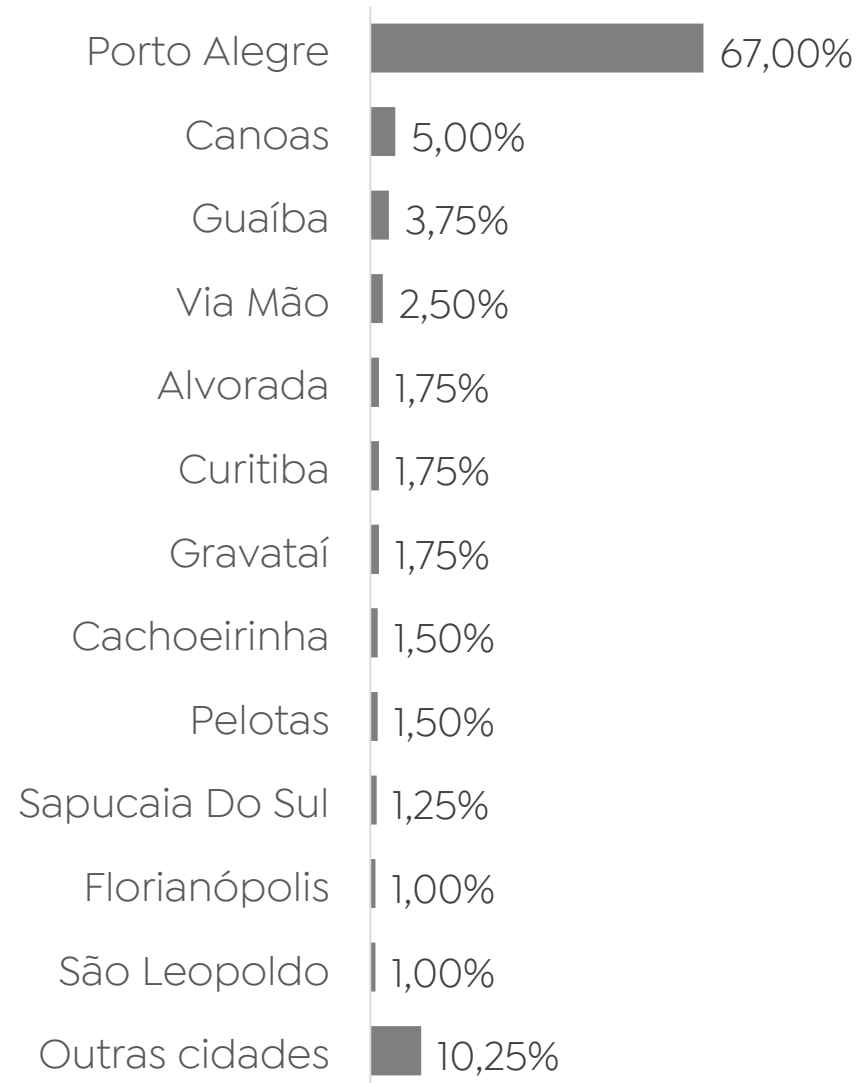
## Plano



# Perfil da Amostra



## Cidade





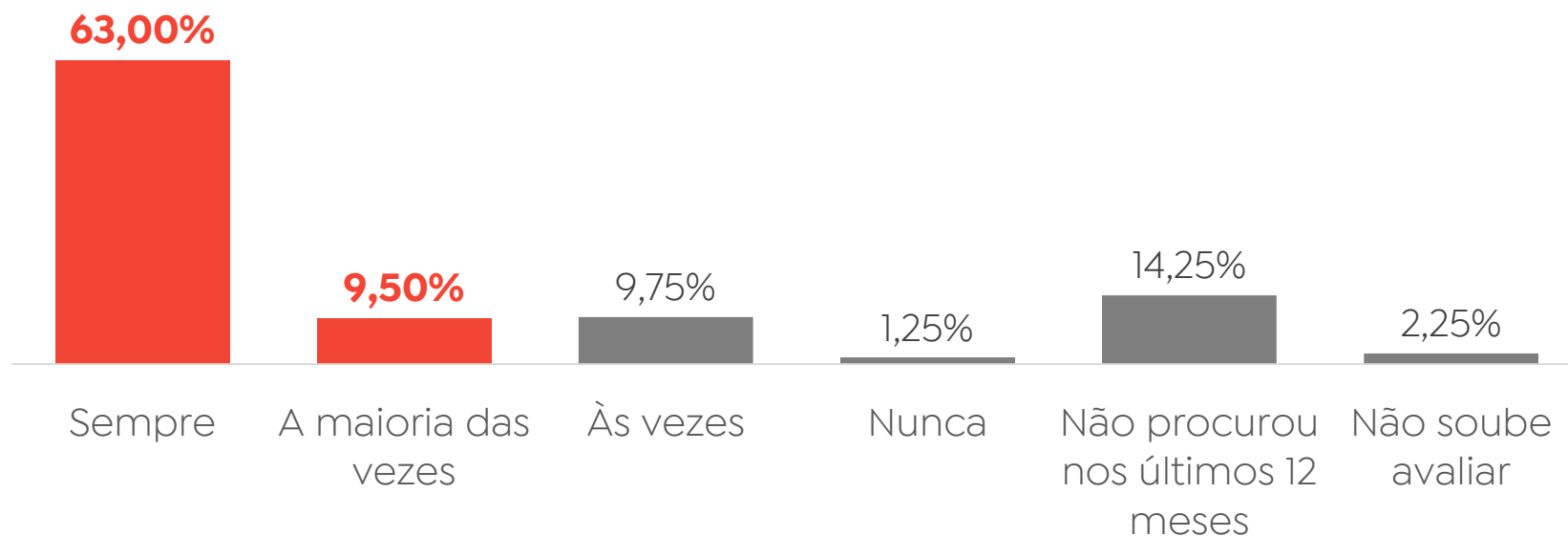
Atenção à Saúde

zoom

# Atenção à Saúde



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



Pouco mais de um décimo não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários que avaliaram, a maioria conseguiu ter cuidados de saúde por meio do seu plano quando necessitou.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (334)

## Por Perfil

Plano	
PJ	PF
86,89%	86,21%
305	29

Gênero	
Masculino	Feminino
82,78%	90,16%
151	183

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
83,33%	88,55%	88,12%
102	131	101

Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano 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	252	63,00%	2,41%	4,73%	58,27%	67,73%
A maioria das vezes	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Às vezes	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Nunca	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não procurou nos últimos 12 meses	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Não soube avaliar	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

# Atenção à Saúde

zoom

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



Cerca de 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 que precisou.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (137)

## Por Perfil

Plano	
PJ	PF
88,89%	100,00%
126	11

Gênero	
Masculino	Feminino
88,41%	91,18%
69	68

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
88,00%	88,71%	92,00%
25	62	50

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

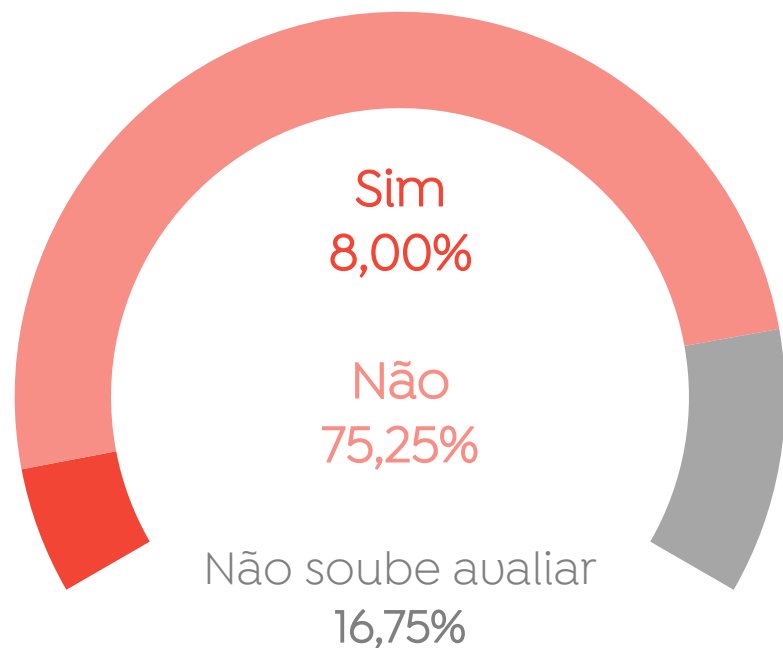
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sempre	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
A maioria das vezes	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Às vezes	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não precisou nos últimos 12 meses	260	65,00%	2,38%	4,67%	60,33%	69,67%
Não soube avaliar	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%



# Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) 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?



Cerca 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
7,59%	12,90%
369	31

### Gênero

Masculino	Feminino
6,99%	8,88%
186	214

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
10,77%	5,16%	8,70%
130	155	115

Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) 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?

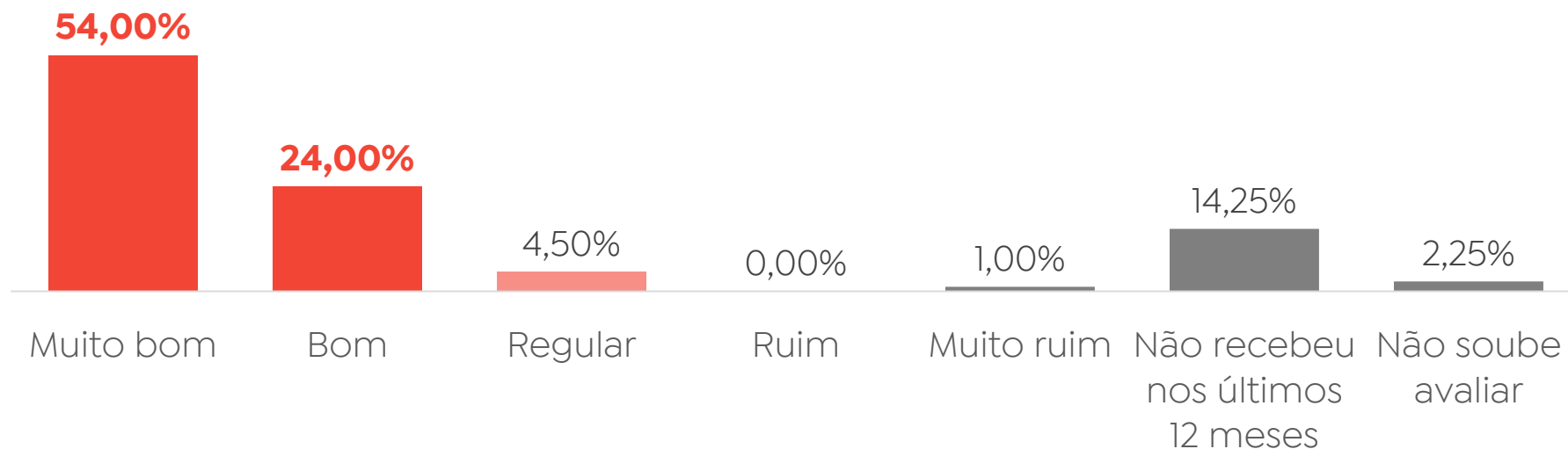
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não	301	75,25%	2,16%	4,23%	71,02%	79,48%
Não soube avaliar/Não lembra	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%

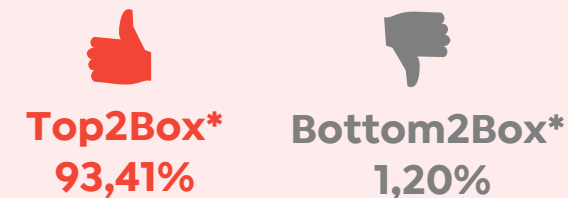
# Atenção à Saúde

zoom

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



A avaliação de toda a atenção em saúde recebida é elevada. Entre aqueles que avaliaram, a maioria classificou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (334)

## Por Perfil

Plano	
PJ	PF
93,75%	90,00%
304	30

Gênero	
Masculino	Feminino
91,50%	95,03%
153	181

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
91,18%	93,23%	95,96%
102	133	99

# Atenção à Saúde



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

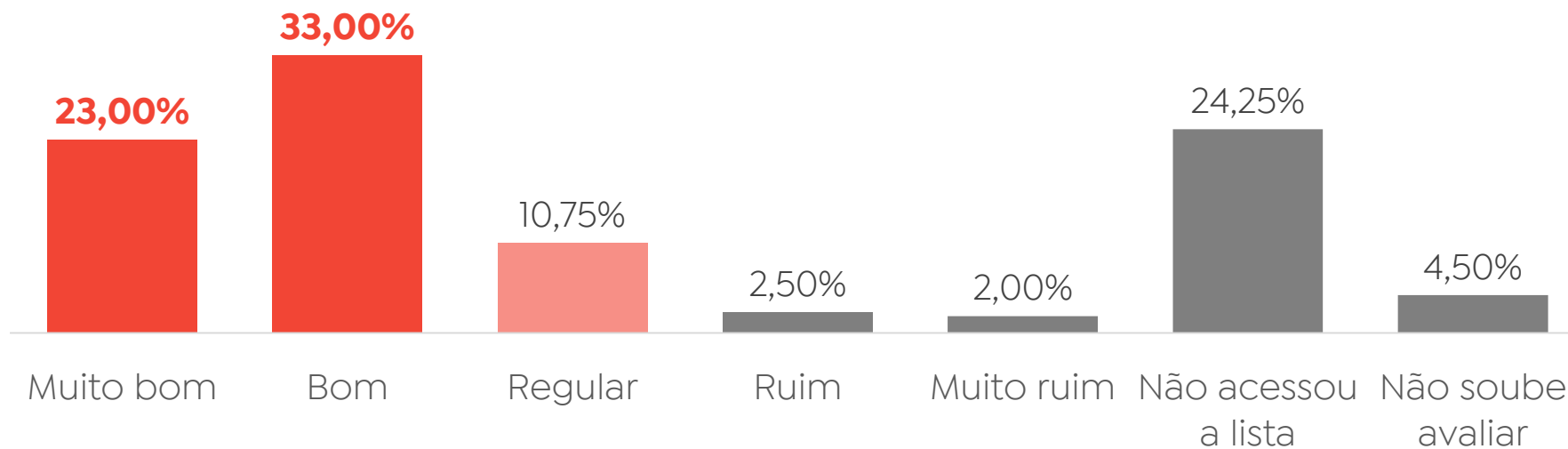
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	216	54,00%	2,49%	4,88%	49,12%	58,88%
Bom	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
Regular	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não recebeu nos últimos 12 meses	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Não soube avaliar	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%

# Atenção à Saúde



Como o(a) Sr.(a) 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)?



29% dos beneficiários não acessaram ou não souberam avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.



\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (285)

## Por Perfil

Plano	
PJ	PF
77,27%	95,24%
264	21

Gênero	
Masculino	Feminino
80,00%	77,42%
130	155

Faixa Etária		
18 a 34	35 a 49	50 +
71,57%	81,82%	83,56%
102	110	73

Como o(a) Sr.(a) 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	92	23,00%	2,10%	4,12%	18,88%	27,12%
Bom	132	33,00%	2,35%	4,61%	28,39%	37,61%
Regular	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não acessou a lista	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Não soube avaliar	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%



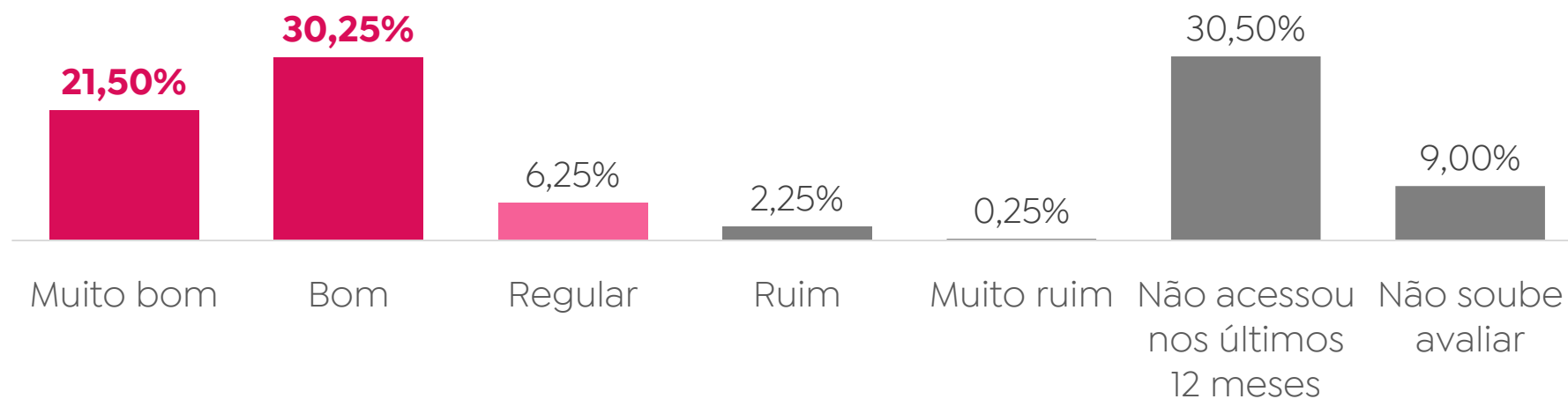
# Canais de Atendimento

zoom

# Canais de Atendimento

zoom

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



Cerca de dois quintos não utilizaram ou não souberam 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\***  
**85,54%**



**Bottom2Box\***  
**4,13%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (242)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>83,87%</b>	<b>100,00%</b>
217	25

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>80,53%</b>	<b>89,92%</b>
113	129

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>83,75%</b>	<b>86,00%</b>	<b>87,10%</b>
80	100	62



# Canais de Atendimento



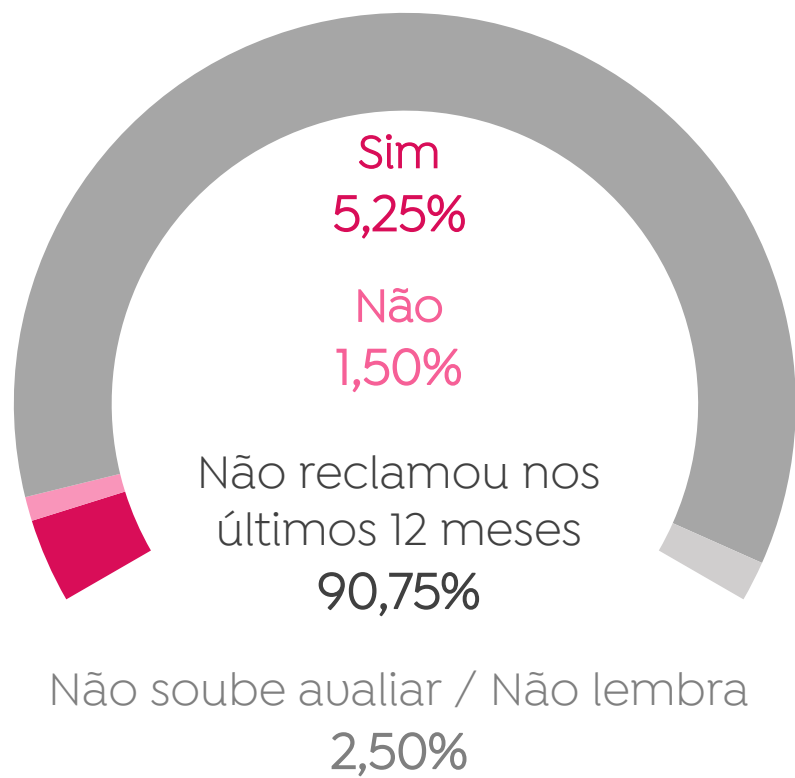
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC, presencial, aplicativo de celular, site da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

- 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	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%
Bom	121	30,25%	2,30%	4,50%	25,75%	34,75%
Regular	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não acessou nos últimos 12 meses	122	30,50%	2,30%	4,51%	25,99%	35,01%
Não soube avaliar	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%

# Canais de Atendimento

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



Menos de um décimo dos entrevistados registrou reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 78% tiveram a sua demanda resolvida.

## Por Perfil

### Plano

PJ	PF
4,61%	12,90%
1,08%	6,45%
91,87%	77,42%
2,44%	3,23%
369	31

### Gênero

#### Masculino Feminino

4,30%	6,07%
2,69%	0,47%
89,25%	92,06%
3,76%	1,40%
186	214

### Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
3,08%	4,52%	8,70%
0,00%	0,65%	4,35%
93,85%	92,26%	85,22%
3,08%	2,58%	1,74%
130	155	115

# Canais de Atendimento



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

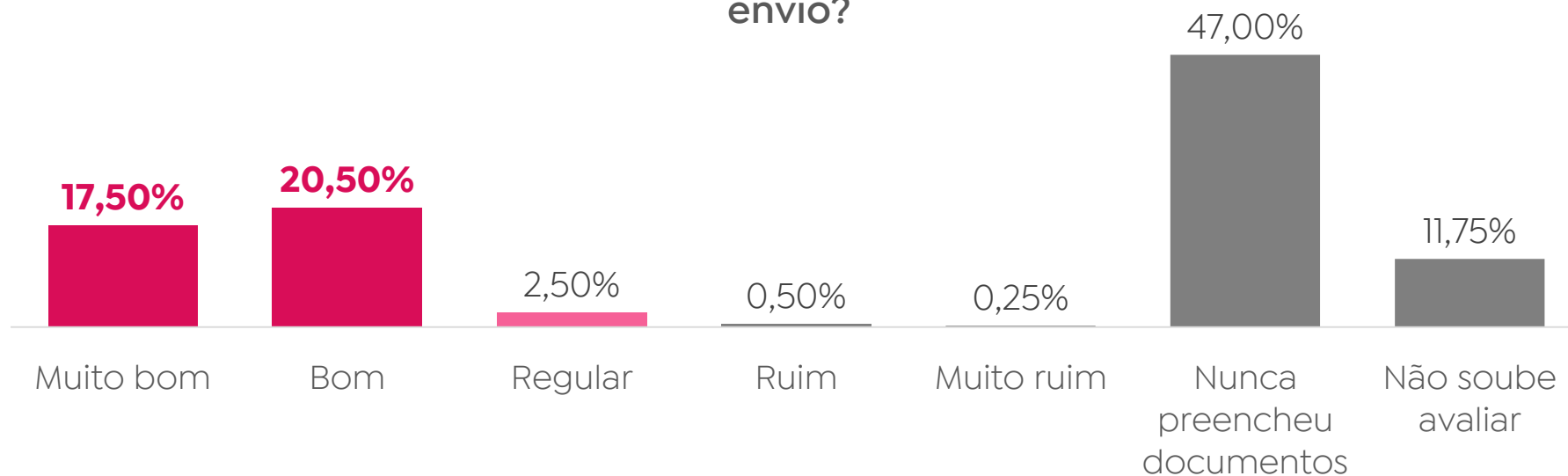
- Estatísticas -

	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Sim	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não reclamou nos últimos 12 meses	363	90,75%	1,45%	2,84%	87,91%	93,59%
Não soube avaliar/Não lembra	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%

# Canais de Atendimento

zoom

Como o(a) Sr.(a) 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 mais da metade da amostra nunca preencheu ou não soube avaliar.



**Top2Box\***  
**92,12%**



**Bottom2Box\***  
**1,82%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (165)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>91,78%</b> 146	<b>94,74%</b> 19

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>90,54%</b> 74	<b>93,41%</b> 91

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>95,16%</b> 62	<b>89,66%</b> 58	<b>91,11%</b> 45

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

# Canais de Atendimento



Como o(a) Sr.(a) 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	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%
Bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Regular	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Nunca preencheu documentos	188	47,00%	2,50%	4,89%	42,11%	51,89%
Não soube avaliar	47	11,75%	1,61%	3,16%	8,59%	14,91%



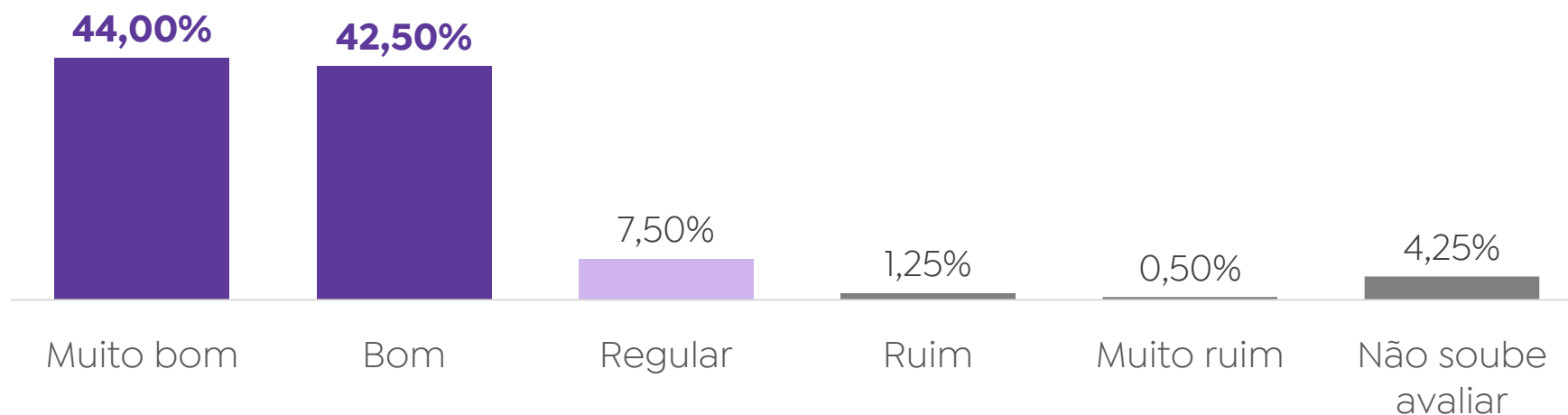
# Avaliação Geral

zoom

# Avaliação Geral

zoom

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



A avaliação positiva do plano da Uniodonto Porto Alegre é elevada. A maioria atribuiu o conceito Muito Bom ou Bom para qualificar o plano.



**Top2Box\***  
**90,34%**



**Bottom2Box\***  
**1,83%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (383)



**Por Perfil**

**Plano**

PJ	PF
<b>90,63%</b>	<b>87,10%</b>
352	31

**Gênero**

Masculino	Feminino
<b>86,93%</b>	<b>93,24%</b>
176	207

**Faixa Etária**

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>90,98%</b>	<b>93,33%</b>	<b>85,59%</b>
122	150	111

# Avaliação Geral



Como o (a) Sr.(a) avalia o seu plano?  
- Estatísticas -

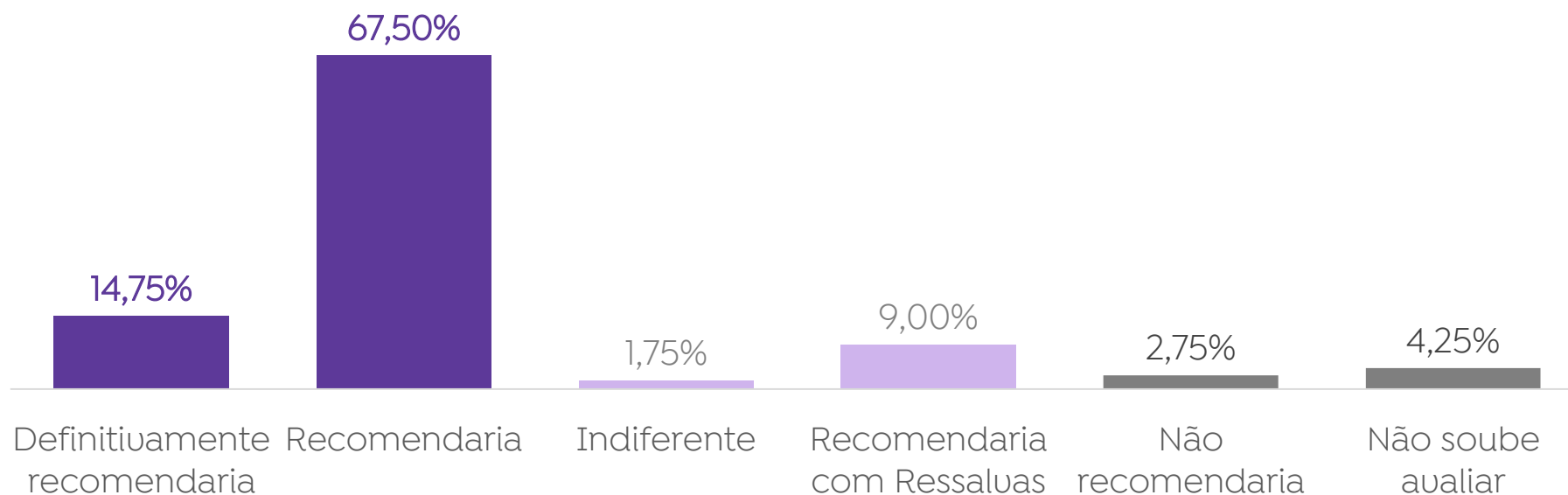
	<b>Base</b>	<b>Proporção</b>	<b>Erro Padrão</b>	<b>Erro Amostral</b>	<b>Limite inferior</b>	<b>Limite superior</b>
Muito bom	176	44,00%	2,48%	4,86%	39,14%	48,86%
Bom	170	42,50%	2,47%	4,84%	37,66%	47,34%
Regular	30	7,50%	1,32%	2,58%	4,92%	10,08%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não soube avaliar	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%



# Avaliação Geral

zoom

O (a) Sr.(a) recomendaria seu plano odontológico para amigos ou familiares?



A maior parte dos entrevistados recomendaria o plano da Uniodonto Porto Alegre, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,87% não o recomendaria, considerando as respostas válidas.



Recomendaria\*  
**85,90%**



Não recomendaria  
**2,87%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (383)



Por Perfil

Plano

PJ	PF
<b>86,08%</b>	<b>83,87%</b>
352	31

Gênero

Masculino	Feminino
<b>82,76%</b>	<b>88,52%</b>
174	209

Faixa Etária

18 a 34	35 a 49	50 +
<b>85,95%</b>	<b>90,00%</b>	<b>80,36%</b>
121	150	112

O (a) Sr.(a) recomendaria 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	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Recomendaria	270	67,50%	2,34%	4,59%	62,91%	72,09%
Indiferente	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Recomendaria com Ressalvas	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Não recomendaria	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não soube avaliar	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%



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, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Cerca de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional. O Top2Box obtido foi de 86,83%.

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 89,78%.

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 elevada. O Top2Box obtido foi de 93,41%.

Pouco mais de um quarto não acessou a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 78,60%.

# Canais de Atendimento



Cerca de dois quintos não entraram em contato com os canais de atendimento da Uniodonto Porto Alegre nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 85,54%.

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

Mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube 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 92,12%.

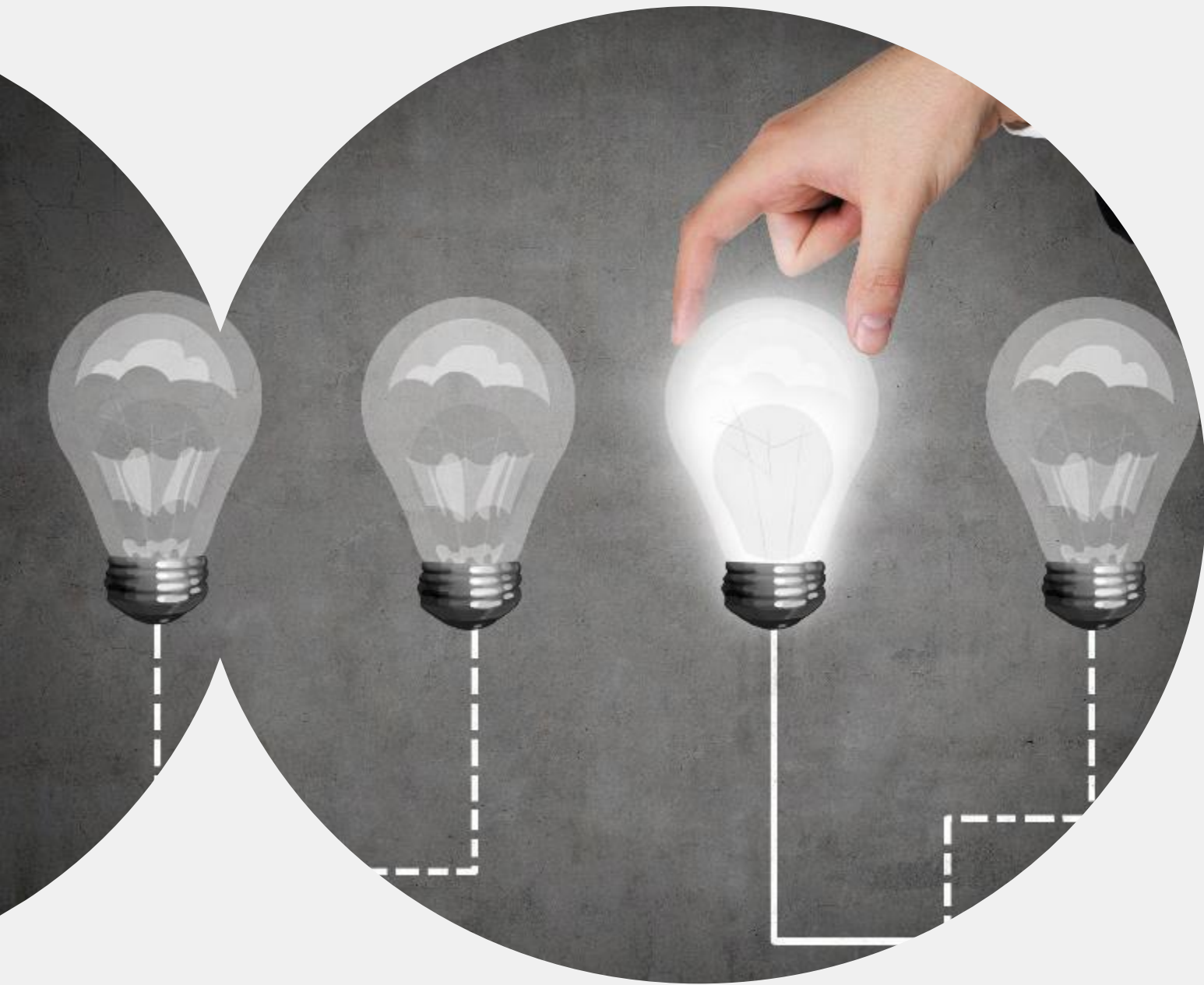
# Avaliação geral



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 1,83% das respostas. O Top2Box obtido foi de 90,34%.

85,90% dos entrevistados recomendariam o plano da Uniodonto Porto Alegre, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,87% não recomendariam.



# 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](http://zoompesquisas.com.br)

## **TERMO DE RESPONSABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS**

### **RESPONSÁVEL TÉCNICO DA PESQUISA**

Eu, Priscila Alves Batista, telefone (41) 3092-7505, e-mail priscila@zoompesquisas.com.br, inscrita no CPF sob o nº 025.647.369-20, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional 9408-A, CONRE-PR sou a responsável técnica pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da operadora UNIODONTO PORTO ALEGRE COOPERATIVA DE TRABALHO LTDA, registrada sob o nº 366439 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- Que conduzi os trabalhos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- Que executei análises e avaliações que atestaram a boa qualidade do cadastro do universo de beneficiários, bem como do registro de seus contatos. Essas avaliações demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- Que elaborei a Nota Técnica da Pesquisa de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- Que as perguntas efetuadas na pesquisa e as opções de resposta para cada uma delas foram organizadas exatamente da forma estabelecida em documento técnico específico emitido pela ANS e que eventuais perguntas adicionais constaram após as perguntas mínimas estabelecidas pela ANS;
- Que a condução da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados fatos relevantes que ensejassem a adoção de medidas de adequação.
- Que o relatório contendo os resultados da pesquisa demonstra a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Curitiba, 04 de abril de 2022.

---

**PRISCILA ALVES BATISTA**  
**REGISTRO PROFISSIONAL Nº 9408-A**

---

**ZOOM AGÊNCIA DE PESQUISAS**  
**REPRESENTANTE VALÉRIA GABRIEL FAVARIN**  
**CPF: 077.777.149-70**  
**CNPJ: 03.566.875/0001-43**



## RESPONSÁVEL DA OPERADORA – REPRESENTANTE LEGAL PERANTE A ANS

Eu Júlio César Córdova Maciel, telefone (51) 3302 4000, andrea.santos@uniodontopoa.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 26997657087, representante da operadora UNIODONTO PORTO ALEGRE COOPERATIVA DE TRABALHO LTDA, registrada sob o nº 366439 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro que:

- Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente.
- Que foram realizadas análises e avaliações do cadastro de beneficiários que atestaram a sua qualidade, bem como do registro de seus contatos.
- Que as avaliações efetuadas demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada.
- Que na observância de problemas relevantes no cadastro de beneficiários e/ou na base de dados que contém as informações que permitam o contato com o beneficiário entrevistado (por exemplo: telefone e e-mail), foram tomadas medidas administrativas que permitiram a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada.
- Que estou ciente de que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem atos ilícitos, fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor.
- Que o Relatório Final com os Resultados da Pesquisa publicado no sítio institucional da operadora na internet foi o Relatório elaborado pelo Responsável Técnico e auditado pela auditoria independente da pesquisa.
- Que os requisitos de independência estabelecidos para a auditoria independente foram apurados e estão em conformidade com o disposto no item 6.1 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde.
- Que o contrato entre a minha operadora e o auditor e/ou a empresa de auditoria independente da pesquisa prevê item específico quanto à confidencialidade dos dados tratados.
- Que todo o material referente à pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora e disponível para eventual averiguação por parte da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos, a contar da data de assinatura deste termo.
- Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Porto Alegre, 04 de abril de 2022.

Assinatura do Representante Legal da operadora perante a ANS.



Datas e horários baseados no fuso horário (GMT -3:00) em Brasília, Brasil  
**Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)**  
Certificado de assinatura gerado em 04/04/2022 às 14:23:29 (GMT -3:00)

## Uniodonto Porto Alegre - Termo de Operadora e Responsável Técnico

ID única do documento: #f7e791cc-1b35-4fd8-8534-a16e8e4691e5

Hash do documento original (SHA256): 181c8e41f70be4f91c1f03f609d551617cd3ca75fbd97b935ca25bfa16628df5

Este Log é exclusivo ao documento número #f7e791cc-1b35-4fd8-8534-a16e8e4691e5 e deve ser considerado parte do mesmo, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso.

## Assinaturas (3)

- ✓ **Priscila Alves Batista (Participante)**  
Assinou em 04/04/2022 às 11:24:31 (GMT -3:00)
- ✓ **Valéria Gabriel Favarin (Participante)**  
Assinou em 04/04/2022 às 12:27:57 (GMT -3:00)
- ✓ **Júlio César Córdova Maciel (Participante)**  
Assinou em 04/04/2022 às 14:42:14 (GMT -3:00)

## Histórico completo

Data e hora	Evento
04/04/2022 às 14:23:29 (GMT -3:00)	Zoom Pesquisas solicitou as assinaturas.
04/04/2022 às 14:24:31 (GMT -3:00)	Priscila Alves Batista (Autenticação: e-mail priscila@zoompesquisas.com.br; IP: 201.66.61.55) assinou. Autenticidade deste documento poderá ser verificada em <a href="https://verificador.contraktor.com.br">https://verificador.contraktor.com.br</a> . Assinatura com validade jurídica conforme MP 2.200-2/01, Art. 10o, §2.

**Data e hora**

04/04/2022 às 15:27:57  
(GMT -3:00)

**Evento**

Valéria Gabriel Favarin (Autenticação: e-mail  
valeria@zoompesquisas.com.br; IP: 138.204.26.140) assinou.  
Autenticidade deste documento poderá ser verificada em [https://  
verificador.contraktor.com.br](https://verificador.contraktor.com.br). Assinatura com validade jurídica conforme  
MP 2.200-2/01, Art. 10o, §2.

04/04/2022 às 17:42:14  
(GMT -3:00)

Júlio César Córdova Maciel (Autenticação: e-mail  
andrea.santos@uniodontopoa.com.br; IP: 200.237.126.27) assinou.  
Autenticidade deste documento poderá ser verificada em [https://  
verificador.contraktor.com.br](https://verificador.contraktor.com.br). Assinatura com validade jurídica conforme  
MP 2.200-2/01, Art. 10o, §2.