

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
- IDSS /RN 507 -



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	slide 03
METODOLOGIA	slide 04
PERFIL DA AMOSTRA	slide 10
ATENÇÃO À SAÚDE	slide 13
CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 25
AVALIAÇÃO GERAL	slide 33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 39



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 Geral

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

Operadora

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

Metodologia

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.

Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).

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.



Uniuerso e Amostra

Uniuerso: 77.603

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Dezembro de 2022.



Período da Coleta

19/01/2023 a 10/02/2023.





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.

Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

-  • **Excelência:** 90% a 100%
-  • **Satisfação:** 80% a 89%
-  • **Atenção:** 70% a 79%
-  • **Risco:** Até 69%

Metodologia

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 105.149 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 77.603 cadastros. Foram abordados 10.062 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários	
i) Questionário concluído	415	*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.
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	201	
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	7	
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	9435	
v) Outros**	4	
Beneficiário não contatado	67.541	
Taxa de respondentes	4%	

Em relação ao item (i), 15 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

Inteligência em Pesquisas

Perfil da Amostra

Gênero



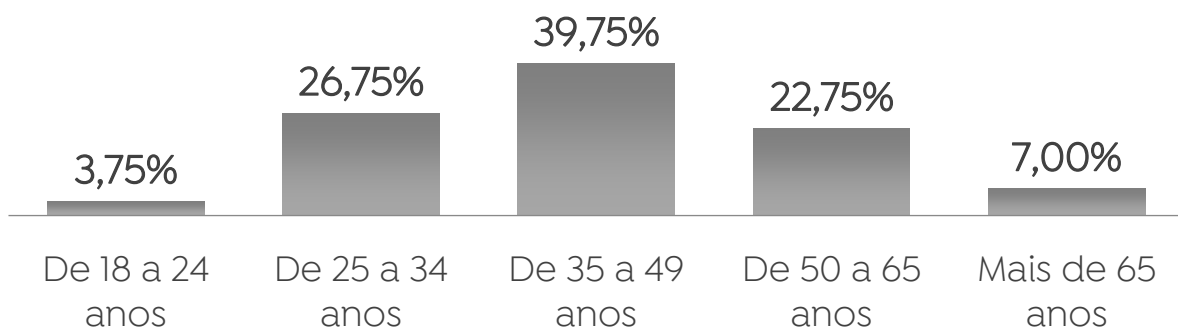
53,50%



46,50%

Faixa Etária

MÉDIA
44 ANOS



Tipo de Beneficiário

Titular
66,50%



Dependente
33,50%

Tipo de Plano

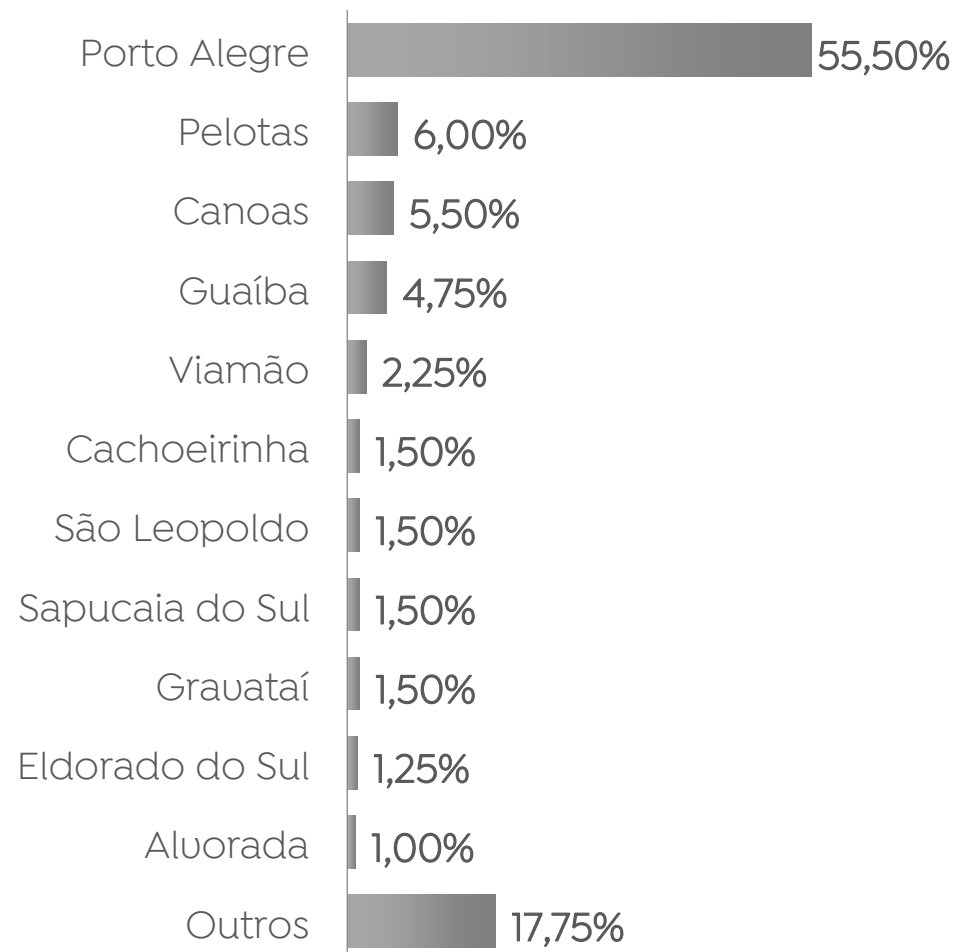
PJ
92,75%



PF
7,25%

Perfil da Amostra

Cidade

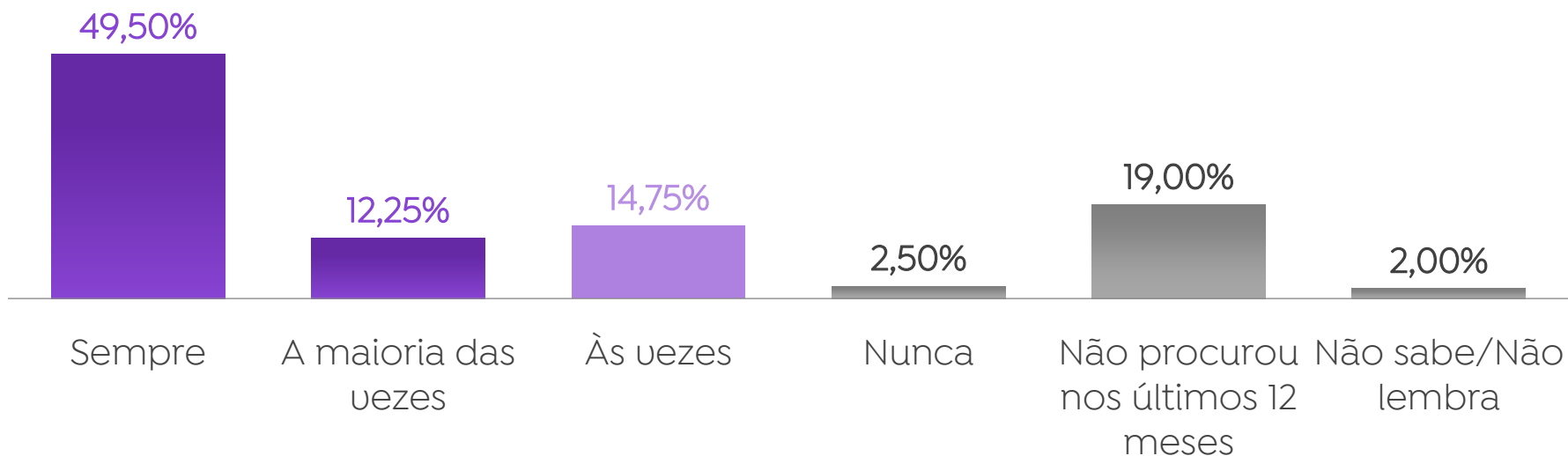


Atenção à Saúde



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?



Um quinto não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não soube informar. Considerando os beneficiários atendidos, 78,16% conseguiram ter cuidados de saúde quando necessário.
Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
78,16%



Bottom2Box*
21,84%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (316)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	77,93%	290
PF	80,77%	26
Masculino	75,00%	136
Feminino	80,56%	180
18 a 34	68,48%	92
35 a 49	84,13%	126
50 ou mais	79,59%	98
Porto Alegre	78,42%	190
Outras cidades	77,78%	126

Atenção à Saúde

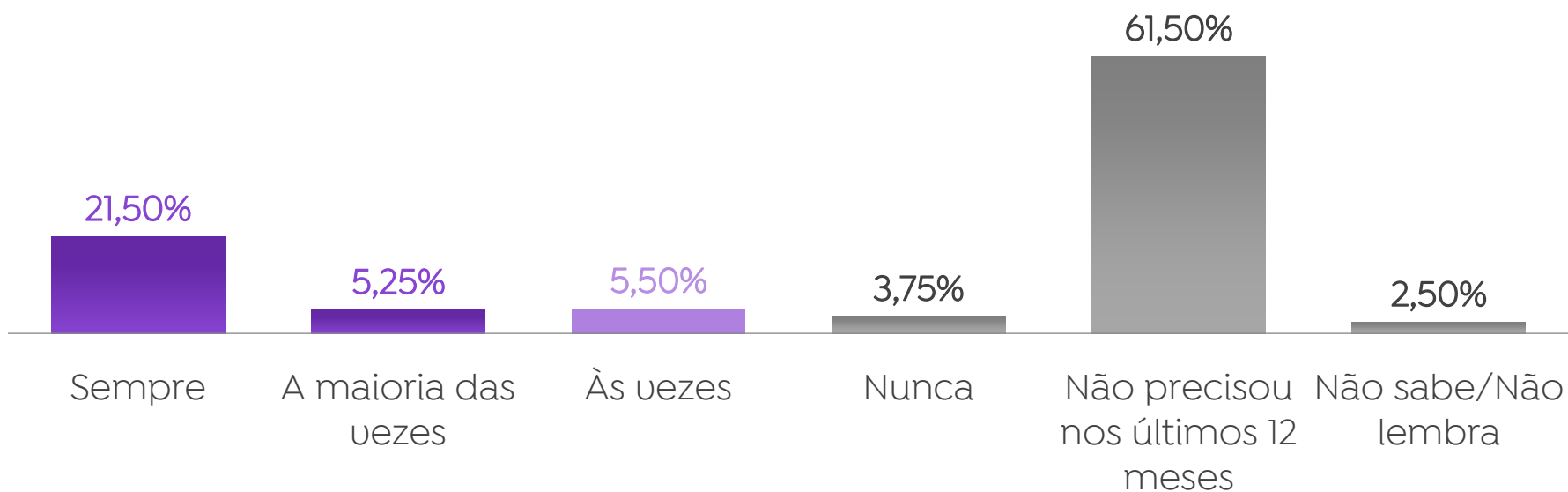
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	198	49,50%	2,50%	4,90%	44,60%	54,40%
A maioria das vezes	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Às vezes	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%
Nunca	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não procurou nos últimos 12 meses	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

Atenção à Saúde

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?



Precisou
36%

Quase dois terços da amostra não utilizaram os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar. Considerando os beneficiários que avaliaram, 74,31% tiveram atendimento de urgência ou emergência sempre ou na maioria das vezes.

Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
74,31%



Bottom2Box*
25,69%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (144)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	73,28%	131
PF	84,62%	13
Masculino	73,77%	61
Feminino	74,70%	83
18 a 34	68,75%	32
35 a 49	73,77%	61
50 ou mais	78,43%	51
Porto Alegre	79,76%	84
Outras cidades	66,67%	60

Atenção à Saúde

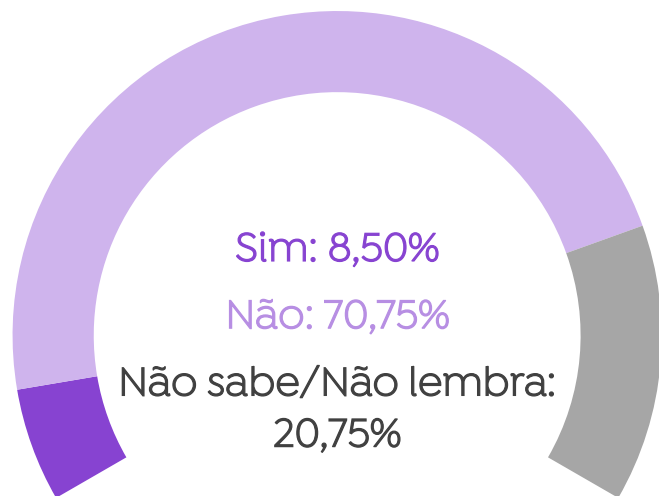
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	86	21,50%	2,05%	4,03%	17,47%	25,53%
A maioria das vezes	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Às vezes	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Nunca	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Não precisou nos últimos 12 meses	246	61,50%	2,43%	4,77%	56,73%	66,27%
Não sabe/Não lembra	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%



Atenção à Saúde

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?



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.

- Por Perfil -

	 Porcentagem	 Quantidade
PJ	8,09%	371
PF	13,79%	29
Masculino	10,22%	186
Feminino	7,01%	214
18 a 34	4,92%	122
35 a 49	11,32%	159
50 ou mais	8,40%	119
Porto Alegre	4,95%	222
Outras cidades	12,92%	178

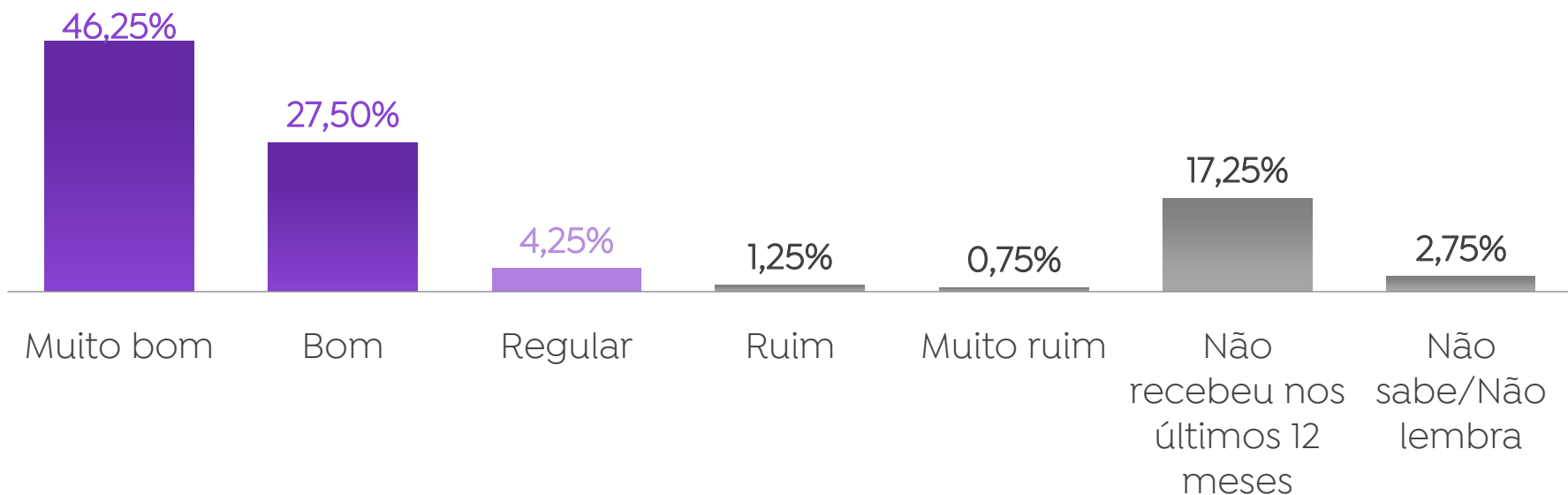
Atenção à Saúde

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?

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não	283	70,75%	2,27%	4,46%	66,29%	75,21%
Não sabe/Não lembra	83	20,75%	2,03%	3,97%	16,78%	24,72%

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)?



Um quinto não recebeu atendimento ou não soube informar. Considerando os beneficiários que receberam cuidados de saúde, 92,19% classificaram o atendimento recebido como Muito bom ou Bom.

Zona de Excelência: 90% a 100%



Top2Box*
92,19%



Bottom2Box*
2,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (320)

Zona de Excelência

**Top2Box
- Por Perfil -**

	Top2Box	Beneficiários
PJ	91,84%	294
PF	96,15%	26
Masculino	93,75%	144
Feminino	90,91%	176
18 a 34	85,42%	96
35 a 49	94,49%	127
50 ou mais	95,88%	97
Porto Alegre	94,15%	188
Outras cidades	89,39%	132

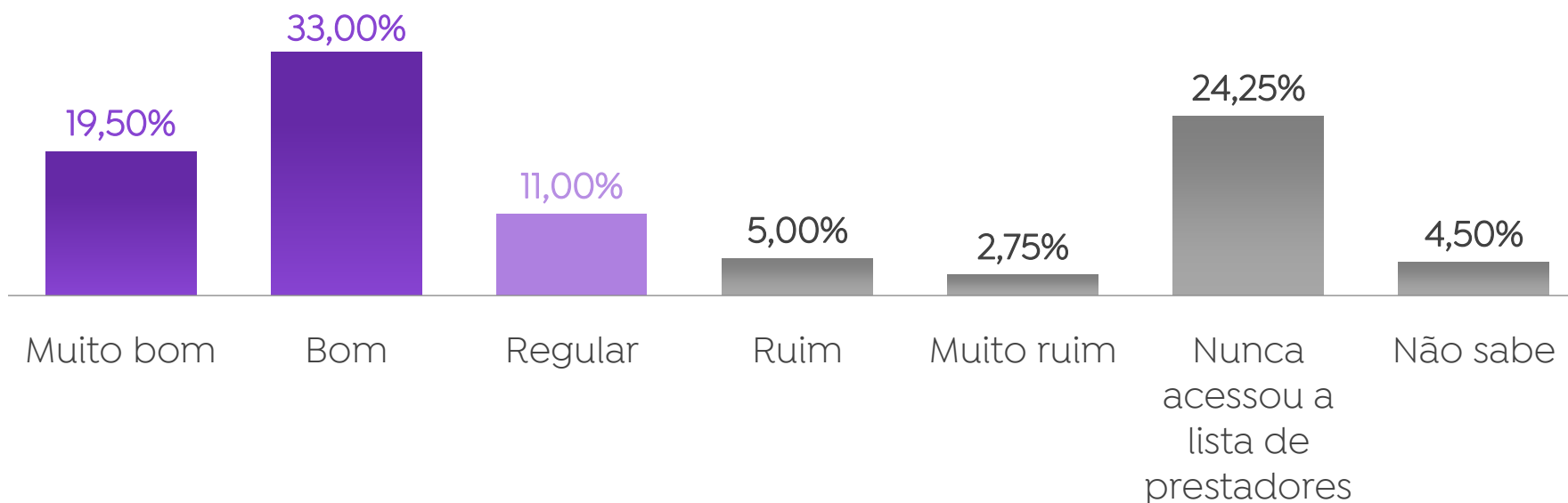
Atenção à Saúde

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

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	185	46,25%	2,49%	4,89%	41,36%	51,14%
Bom	110	27,50%	2,23%	4,38%	23,12%	31,88%
Regular	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Não recebeu nos últimos 12 meses	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%

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)?



Acessou
71%

Quase um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os que avaliaram, 73,68% classificaram o acesso à lista como Muito bom ou Bom e cerca de um décimo como Regular.

Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
73,68%



Bottom2Box*
10,88%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (285)



Zona de Atenção
Top2Box
- Por Perfil -

PJ	73,85%	260
PF	72,00%	25
Masculino	73,28%	131
Feminino	74,03%	154
18 a 34	71,74%	92
35 a 49	79,82%	109
50 ou mais	67,86%	84
Porto Alegre	72,50%	160
Outras cidades	75,20%	125

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)?

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Bom	132	33,00%	2,35%	4,61%	28,39%	37,61%
Regular	44	11,00%	1,56%	3,07%	7,93%	14,07%
Ruim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Muito ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Nunca acessou a lista de prestadores	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Não sabe	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%



Atenção à Saúde

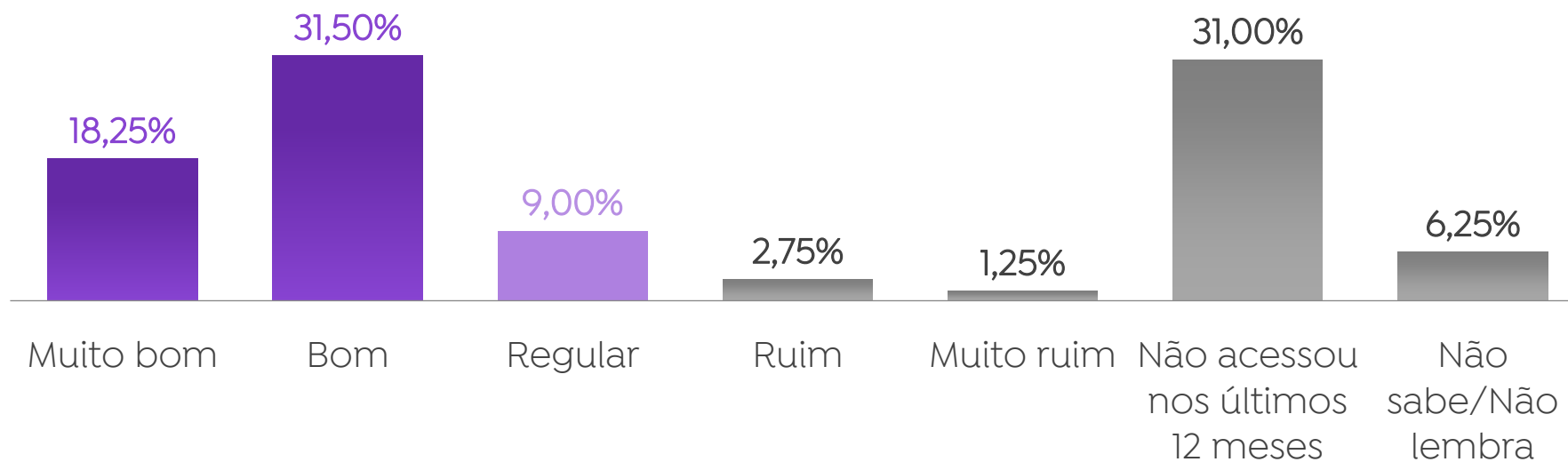
- Um quinto dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, cerca de um quinto encontrou alguma dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 78,16%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Quase dois terços não utilizaram os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 74,31%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- 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 avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em odontológica recebida é elevada. O Top2Box obtido foi de 92,19%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Quase um terço dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 73,68%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

Canais de Atendimento



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?



Quase dois quintos dos beneficiários não avaliaram os canais de atendimento da Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, 79,28% classificaram o atendimento como Muito bom ou Bom.

Zona de Atenção: 70% a 79%



Top2Box*
79,28%



Bottom2Box*
6,37%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (251)



Zona de Atenção

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	79,31%	232
PF	78,95%	19
Masculino	76,72%	116
Feminino	81,48%	135
18 a 34	70,73%	82
35 a 49	81,55%	103
50 ou mais	86,36%	66
Porto Alegre	76,81%	138
Outras cidades	82,30%	113

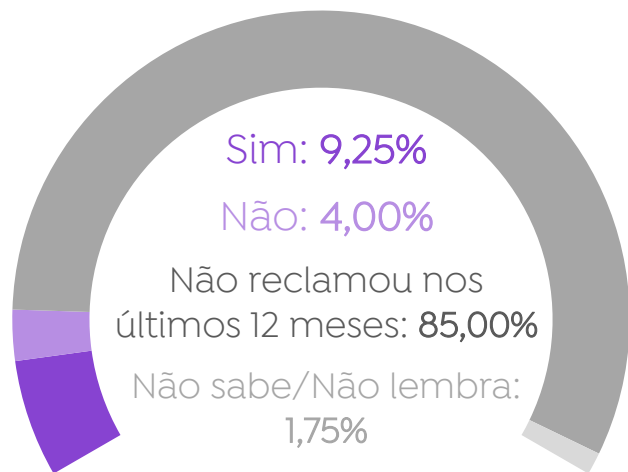
Canais de Atendimento

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?

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	73	18,25%	1,93%	3,79%	14,46%	22,04%
Bom	126	31,50%	2,32%	4,55%	26,95%	36,05%
Regular	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não acessou nos últimos 12 meses	124	31,00%	2,31%	4,53%	26,47%	35,53%
Não sabe/Não lembra	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%

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?



Pouco mais de um décimo dos beneficiários realizou alguma reclamação para o plano de saúde. Entre eles, 70% tiveram sua demanda resolvida.

- Por Perfil -

	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	7,55%	3,77%	86,79%	1,89%	371
PF	31,03%	6,90%	62,07%	0,00%	29
Masculino	9,14%	4,30%	84,95%	1,61%	186
Feminino	9,35%	3,74%	85,05%	1,87%	214
18 a 34	6,56%	4,10%	87,70%	1,64%	122
35 a 49	11,32%	3,77%	83,02%	1,89%	159
50 ou mais	9,24%	4,20%	84,87%	1,68%	119
Porto Alegre	8,56%	3,60%	85,59%	2,25%	222
Outras cidades	10,11%	4,49%	84,27%	1,12%	178

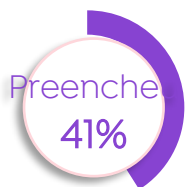
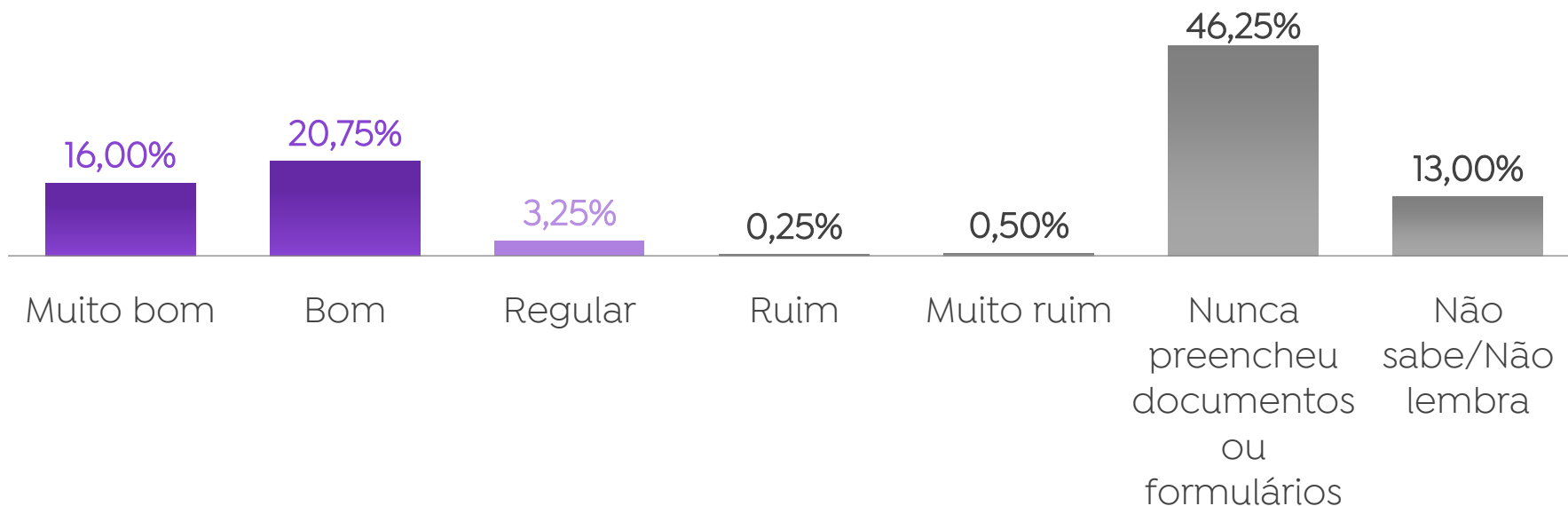
Canais de Atendimento

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?

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Não	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não reclamou nos últimos 12 meses	340	85,00%	1,79%	3,50%	81,50%	88,50%
Não sabe/Não lembra	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%

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?



Mais da metade dos respondentes nunca preencheu ou não soube avaliar os documentos e formulários exigidos pela Operadora. Entre os que avaliaram, 90,18% classificaram a facilidade no preenchimento e envio como Muito bom ou Bom.
Zona de Excelência: 90% a 100%



Top2Box*
90,18%



Bottom2Box*
1,84%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (163)



Zona de Excelência

Top2Box
- Por Perfil -

PJ	89,19%	148
PF	100,00%	15
Masculino	88,75%	80
Feminino	91,57%	83
18 a 34	84,00%	50
35 a 49	91,55%	71
50 ou mais	95,24%	42
Porto Alegre	91,01%	89
Outras cidades	89,19%	74

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?

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	64	16,00%	1,83%	3,59%	12,41%	19,59%
Bom	83	20,75%	2,03%	3,97%	16,78%	24,72%
Regular	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca preencheu documentos ou formulários	185	46,25%	2,49%	4,89%	41,36%	51,14%
Não sabe/Não lembra	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%



Canais de Atendimento

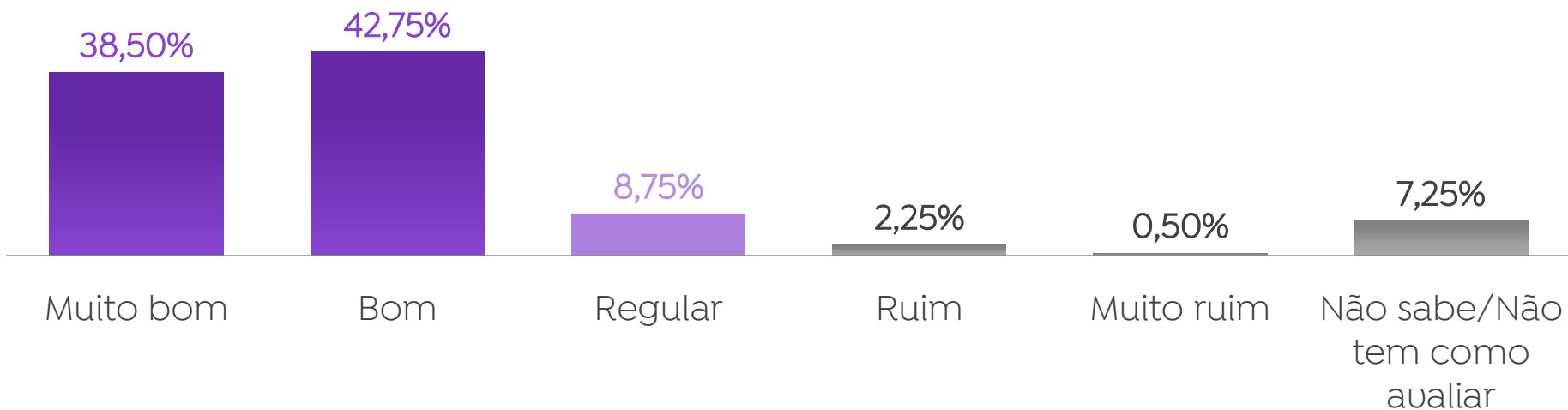
- Quase dois quintos dos respondentes não avaliaram os canais de atendimento Operadora nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 79,28%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Pouco mais de um décimo da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Pouco mais da metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 90,18%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.

Avaliação Geral



Avaliação Geral

Como você avalia o seu plano odontológico?



A satisfação com o plano da UNIODONTO Porto Alegre é positiva, 87,60% classificaram o plano como Muito bom ou Bom.
Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box*
87,60%





Bottom2Box*
2,96%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

		
PJ	87,43%	342
PF	89,66%	29
Masculino	86,39%	169
Feminino	88,61%	202
18 a 34	83,33%	114
35 a 49	89,73%	146
50 ou mais	89,19%	111
Porto Alegre	87,44%	215
Outras cidades	87,82%	156

Avaliação Geral

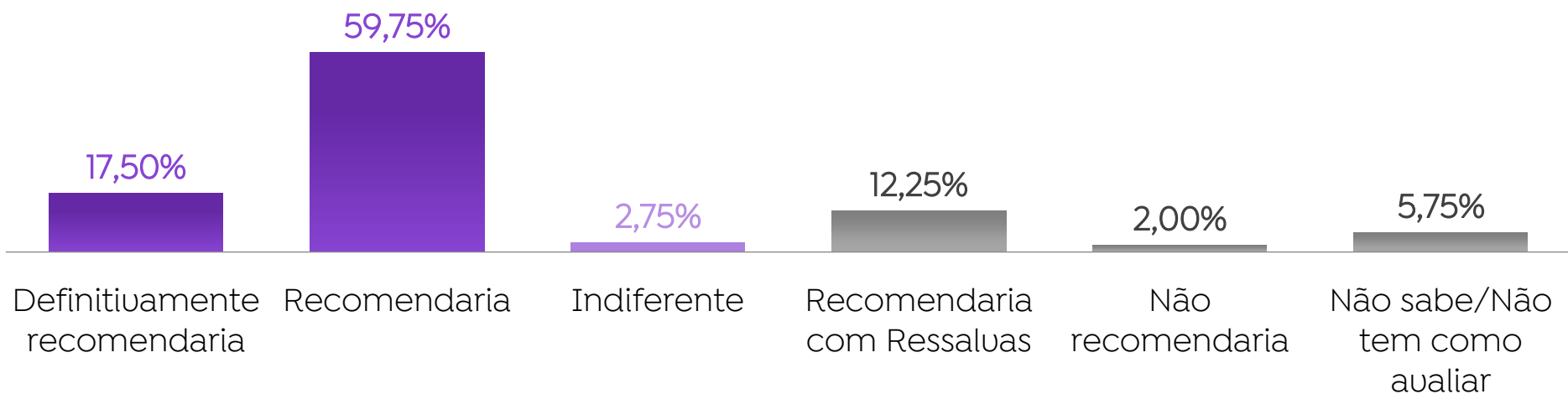
Como você avalia o seu plano odontológico?

- Estatísticas -

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	154	38,50%	2,43%	4,77%	33,73%	43,27%
Bom	171	42,75%	2,47%	4,85%	37,90%	47,60%
Regular	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem como avaliar	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%

Avaliação Geral

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



A maioria recomendaria o plano da UNIODONTO Porto Alegre e pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação.
Zona de Satisfação: 80% a 89%



Top2Box*
81,96%



Não
Recomendaria*
2,12%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (377)



Zona de Satisfação

Top2Box
- Por Perfil -

	Top2Box	Beneficiários
PJ	81,90%	348
PF	82,76%	29
Masculino	80,92%	173
Feminino	82,84%	204
18 a 34	78,45%	116
35 a 49	82,43%	148
50 ou mais	84,96%	113
Porto Alegre	83,72%	215
Outras cidades	79,63%	162

Avaliação Geral

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

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	70	17,50%	1,90%	3,72%	13,78%	21,22%
Recomendaria	239	59,75%	2,45%	4,81%	54,94%	64,56%
Indiferente	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Recomendaria com Ressalvas	49	12,25%	1,64%	3,21%	9,04%	15,46%
Não recomendaria	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não sabe/Não tem como avaliar	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%

Avaliação Geral



- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um décimo como Regular e 2,96% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 87,60%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,12% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 81,96%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

Considerações Finais



Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box acima de 90%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
 - Qualificação do plano;
 - Recomendação do plano;
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
 - Acesso às informações através dos canais de atendimento;
 - Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitou;
 - Acesso à atenção imediata quando necessitou;
 - Facilidade de acesso à lista de prestadores.
- Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Nenhum atributo avaliado alcançou a Zona de Risco
- Menos de um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Pouco mais de um décimo realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



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