

Pesquisa Quantitativa  
**Satisfação Beneficiários**  
**IDSS | RN 507**



# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b>	slide 03
<b>METODOLOGIA</b>	slide 04
<b>PERFIL DA AMOSTRA</b>	slide 10
<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	slide 13
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	slide 25
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	slide 33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	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 010/2022 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.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Uniodonto Porto Alegre.



## Operadora

Uniodonto Porto Alegre cooperativa Odontológica LTDA  
Registrada sob n.º 366439 na ANS.



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alues Batista  
CONRE: 9408-A



## Auditoria Independente

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

# 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.



### Universo e Amostra

Universo: 86.887

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

Início em 18/12/2023



### Período da Coleta

19/01/2024 a 15/02/2024.







## 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 105.141 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 86.887 cadastros. Foram abordados 9.561 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	408
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	132
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	14
iu) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.998
u) Outros**	9
Beneficiário não contatado	77.326
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>4%</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), 8 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 (u), 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 (iu), 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.

# Metodologia

## 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.



# Metodologia

## 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

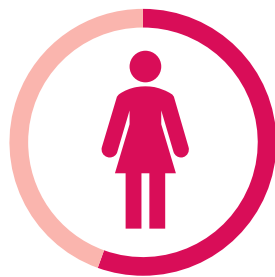
# Perfil da Amostra



## Gênero



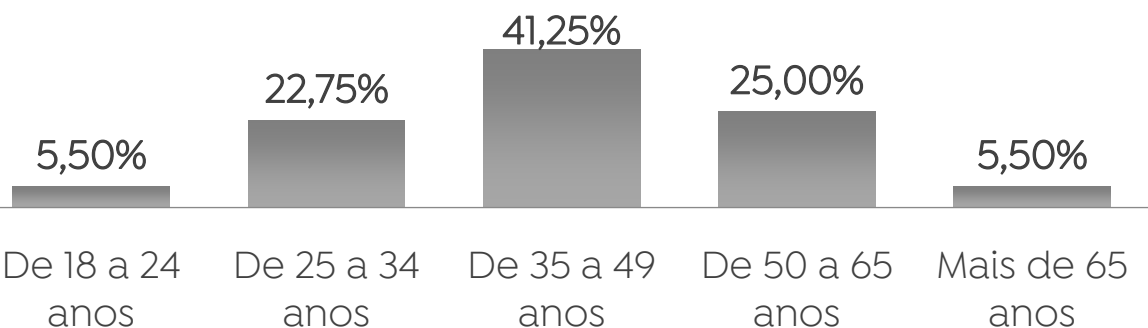
44,50%



55,50%



## Faixa Etária



Média  
43 anos



## Tipo de Beneficiário

Titular  
68,50%



Dependente  
31,50%



## Tipo de Plano

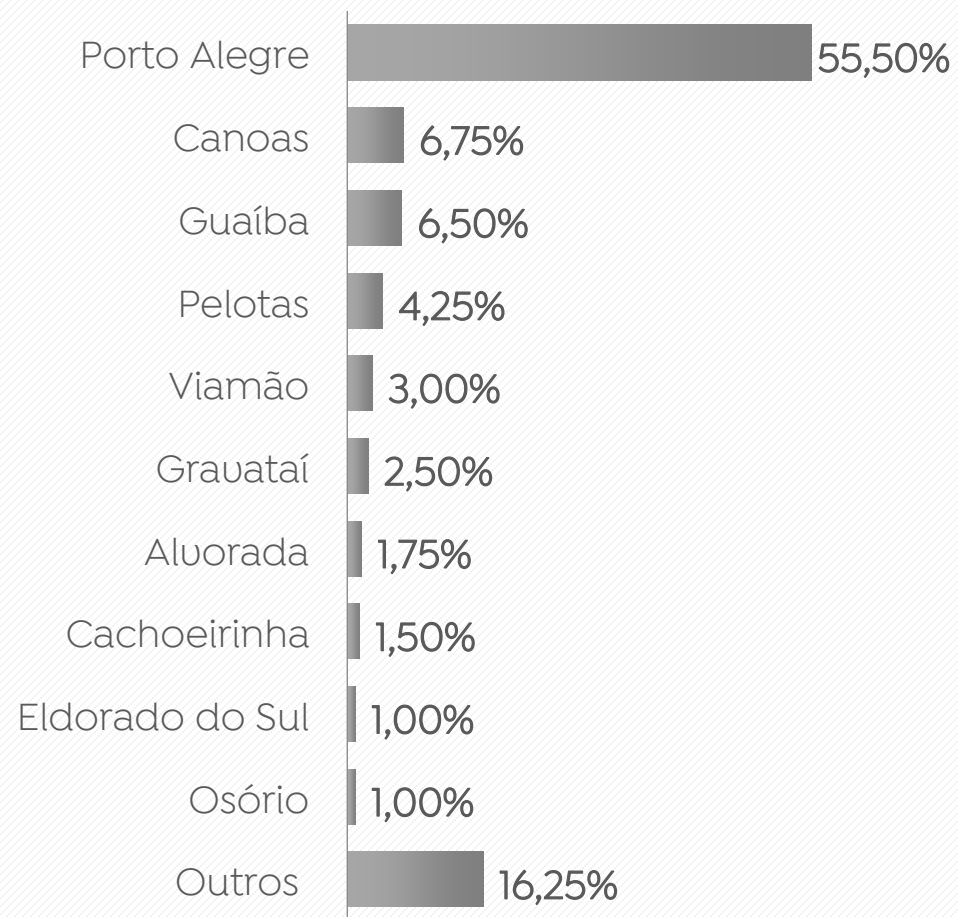
PJ  
89,00%



PF  
11,00%

# Perfil da Amostra

 Cidade





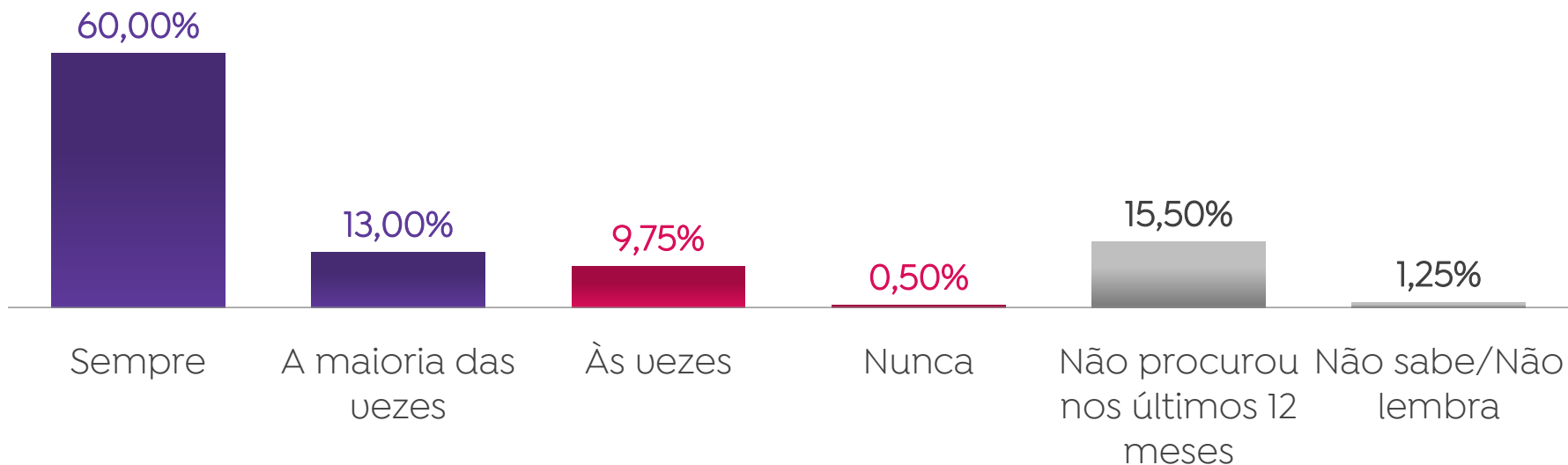
# Atenção à Saúde



# 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?



Mais de 80% dos beneficiários buscaram consultas, exames ou tratamentos pelo plano. A maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria da vezes que buscou e cerca de um décimo encontrou dificuldade eventual. O Top2Box atingido foi de 87,69% e se posicionou na Zona de Satisfação.

Top2Box  
87,69%

Bottom2Box  
12,31%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (333)

 Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Plano	Top2Box	Beneficiários
PJ	89,08%	293
PF	77,50%	40

Gênero	Top2Box	Beneficiários
Masculino	88,97%	136
Feminino	86,80%	197

Idade	Top2Box	Beneficiários
De 18 a 34	83,52%	91
De 35 a 49	91,18%	136
50 ou mais	86,79%	106

Cidade	Top2Box	Beneficiários
Porto Alegre	89,19%	185
Outras cidades	85,81%	148

# 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?

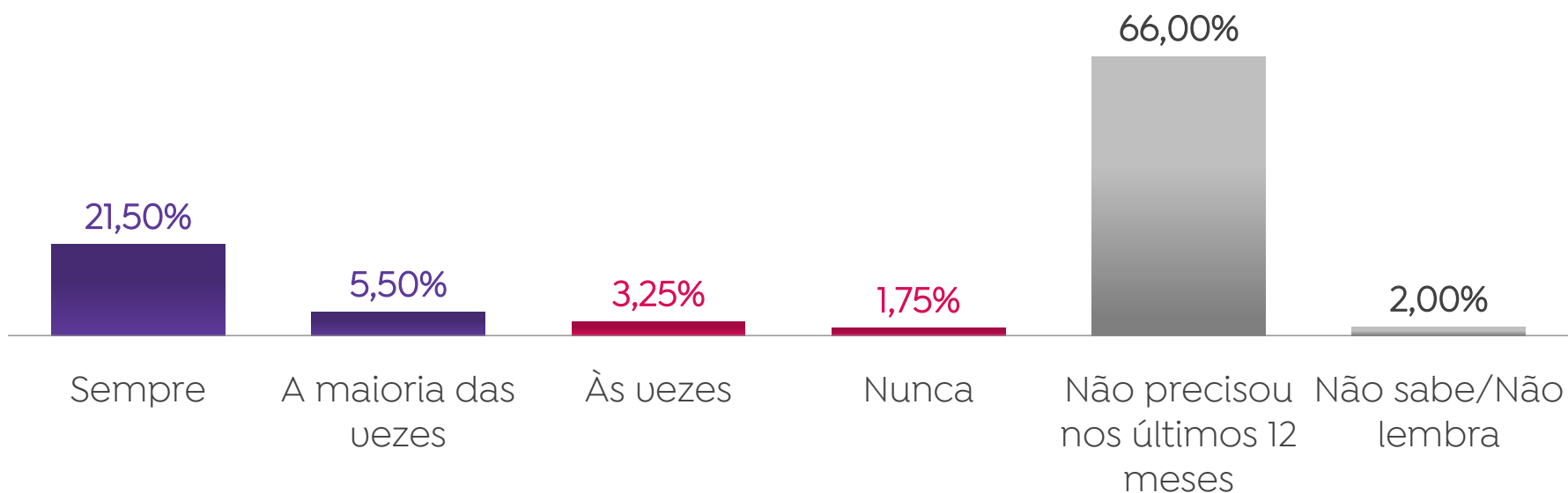
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	240	60,00%	2,45%	4,80%	55,20%	64,80%
A maioria das vezes	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Às vezes	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Nunca	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não precisou nos últimos 12 meses	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%

# 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?



Dois terços não utilizaram serviços de atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, a satisfação é positiva.

O Top2Box é de 84,38%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
84,38%

Bottom2Box  
15,63%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (128)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	84,82%	112
PF	81,25%	16

Gênero		
Masculino	78,33%	60
Feminino	89,71%	68

Idade		
De 18 a 34	87,88%	33
De 35 a 49	87,50%	48
50 ou mais	78,72%	47

Cidade		
Porto Alegre	85,25%	61
Outras cidades	83,58%	67



# 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?

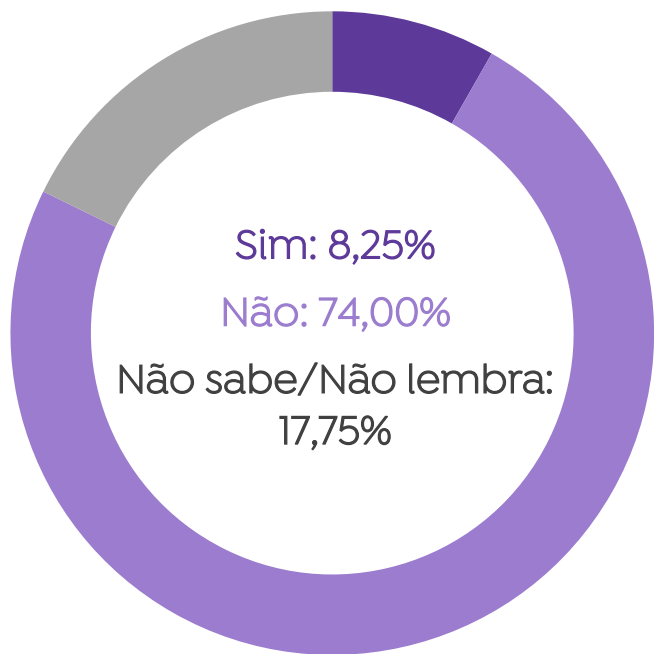
## Estatísticas

	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	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Às vezes	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Nunca	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não precisou nos últimos 12 meses	264	66,00%	2,37%	4,64%	61,36%	70,64%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%

# 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?



Menos de um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano odontológico.

## [Por Perfil]

Ícone	Perfil	Porcentagem	Contagem
	<b>Plano</b>		
	PJ	7,87%	356
	PF	11,36%	44
	<b>Gênero</b>		
	Masculino	8,43%	178
	Feminino	8,11%	222
	<b>Idade</b>		
	De 18 a 34	10,62%	113
	De 35 a 49	7,27%	165
	50 ou mais	7,38%	122
	<b>Cidade</b>		
	Porto Alegre	6,31%	222
	Outras cidades	10,67%	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-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como consulta preventiva com dentista?

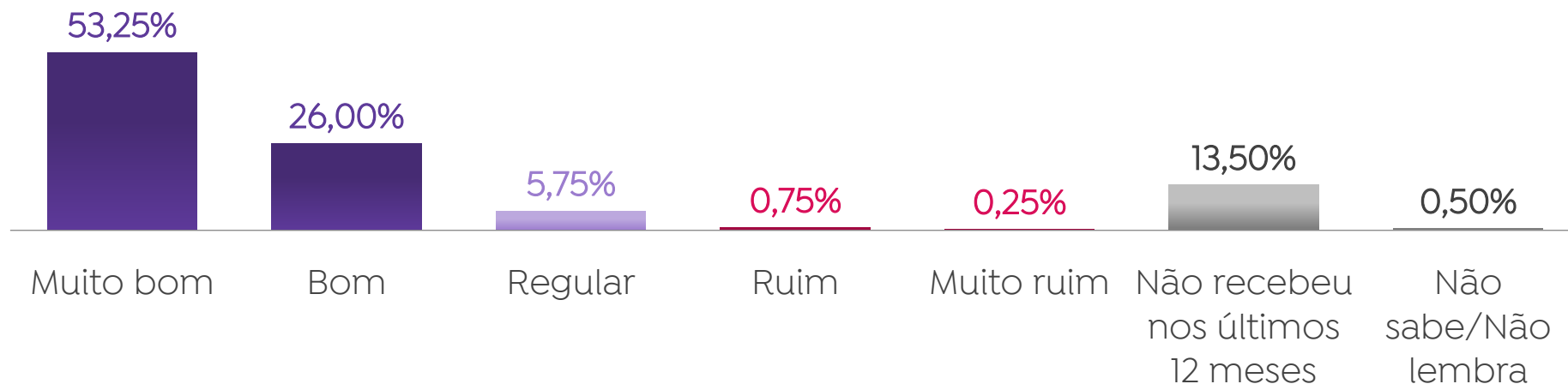
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Não	296	74,00%	2,19%	4,30%	69,70%	78,30%
Não sabe/Não lembra	71	17,75%	1,91%	3,74%	14,01%	21,49%

# Atenção à Saúde



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



A maioria dos beneficiários buscou atendimento odontológico e a satisfação com a atenção recebida é elevada. Menos de 2% apresentaram insatisfação e cerca de um décimo avaliou como regular. O Top2Box é de 92,15%, posicionando-se na Zona de Excelência.

Top2Box  
92,15%

Bottom2Box  
1,16%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (344)

Zona de Excelência

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	92,08%	303
PF	92,68%	41
<b>Gênero</b>		
Masculino	91,49%	141
Feminino	92,61%	203
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	93,55%	93
De 35 a 49	92,03%	138
50 ou mais	91,15%	113
<b>Cidade</b>		
Porto Alegre	93,81%	194
Outras cidades	90,00%	150



# Atenção à Saúde



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

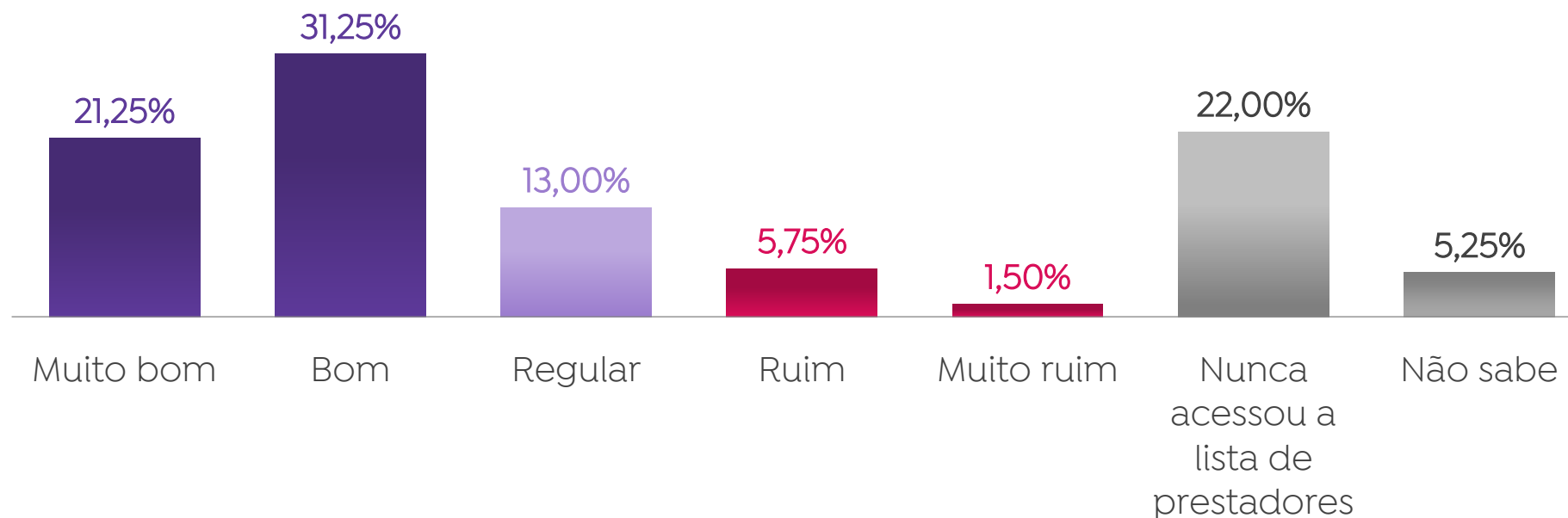
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	213	53,25%	2,49%	4,89%	48,36%	58,14%
Bom	104	26,00%	2,19%	4,30%	21,70%	30,30%
Regular	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Não recebeu nos últimos 12 meses	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Não sabe/Não lembra	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%

# 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, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Cerca de um quarto não acessou a lista de prestadores de serviços credenciados. Entre aqueles que utilizaram, a maioria avaliou a facilidade de acesso como Muito bom ou Bom e um décimo apresentou insatisfação pontual. O Top2Box é de 72,16%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
72,16%

Bottom2Box  
9,97%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (291)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	70,54%	258
PF	84,85%	33
<b>Gênero</b>		
Masculino	74,22%	128
Feminino	70,55%	163
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	66,67%	81
De 35 a 49	73,39%	124
50 ou mais	75,58%	86
<b>Cidade</b>		
Porto Alegre	68,94%	161
Outras cidades	76,15%	130

# 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, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	85	21,25%	2,05%	4,01%	17,24%	25,26%
Bom	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
Regular	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Ruim	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Nunca acessou a lista de prestadores	88	22,00%	2,07%	4,06%	17,94%	26,06%
Não sabe	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%



# Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 87,69%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 84,38%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um décimo recebeu comunicação preventiva do plano odontológico.
- A avaliação de toda a atenção odontológica recebida apresentou Top2Box de 92,15%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 72,16%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.

# Canais de Atendimento

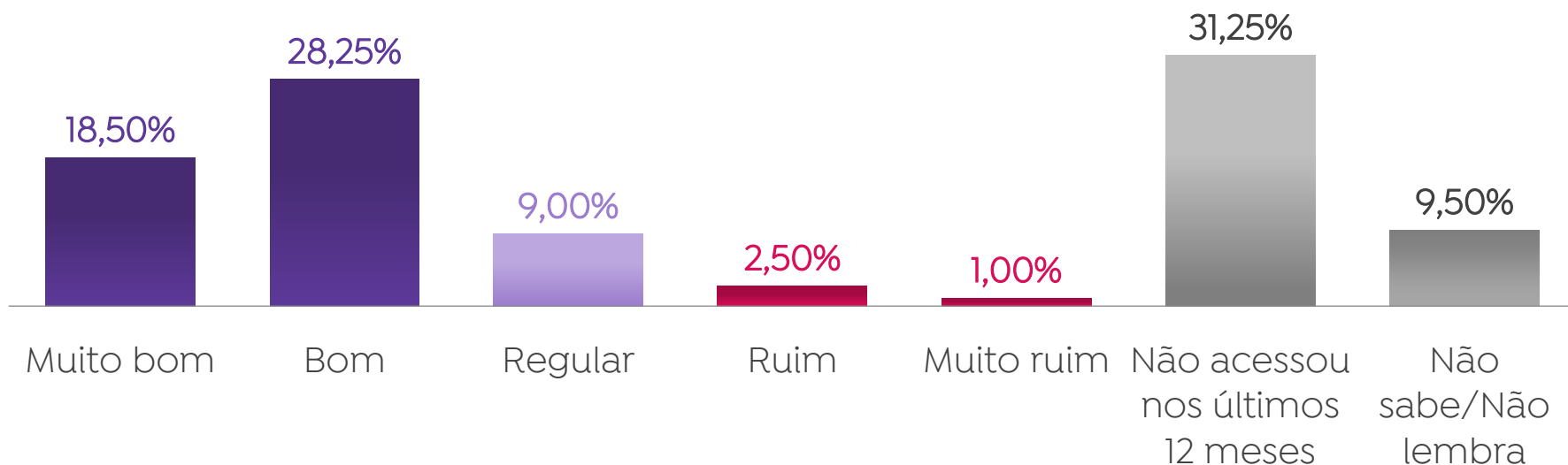




# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, site 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?



Mais da metade dos beneficiários buscou atendimento através dos canais da Operadora. A maioria avaliou o acesso às informações de que precisava como Muito bom ou Bom e menos de um décimo apresentou insatisfação. O Top2Box é de 78,90%, posicionando-se na Zona de Atenção.

Top2Box  
78,90%

Bottom2Box  
5,91%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (237)

## Zona de Atenção

### Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	77,78%	198
PF	84,62%	39
<b>Gênero</b>		
Masculino	79,79%	94
Feminino	78,32%	143
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	70,00%	60
De 35 a 49	80,61%	98
50 ou mais	83,54%	79
<b>Cidade</b>		
Porto Alegre	76,56%	128
Outras cidades	81,65%	109

# Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, site 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?

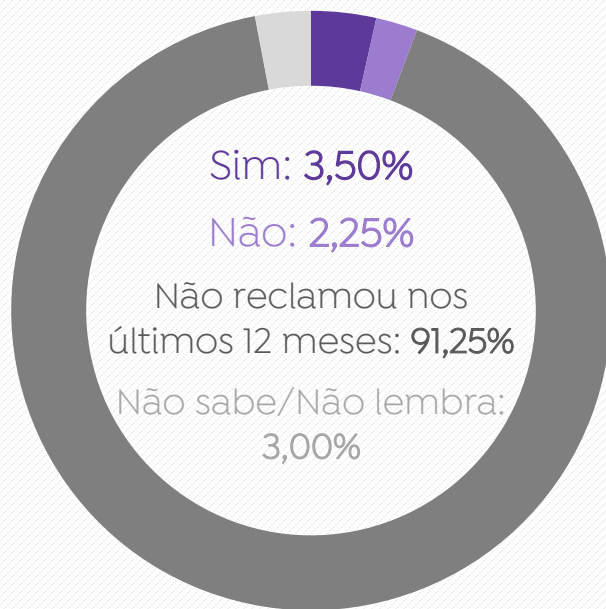
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	74	18,50%	1,94%	3,81%	14,69%	22,31%
Bom	113	28,25%	2,25%	4,41%	23,84%	32,66%
Regular	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
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	125	31,25%	2,32%	4,54%	26,71%	35,79%
Não sabe/Não lembra	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%

# 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 beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 61% tiveram a sua demanda resolvida.

## - Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	3,37%	2,25%	91,57%	2,81%	356
PF	4,55%	2,27%	88,64%	4,55%	44
<b>Gênero </b>					
Masculino	3,93%	2,81%	89,33%	3,93%	178
Feminino	3,15%	1,80%	92,79%	2,25%	222
<b>Idade </b>					
De 18 a 34	5,31%	0,88%	90,27%	3,54%	113
De 35 a 49	1,82%	3,03%	90,91%	4,24%	165
50 ou mais	4,10%	2,46%	92,62%	0,82%	122
<b>Cidade </b>					
Porto Alegre	2,25%	1,80%	93,24%	2,70%	222
Outras cidades	5,06%	2,81%	88,76%	3,37%	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?

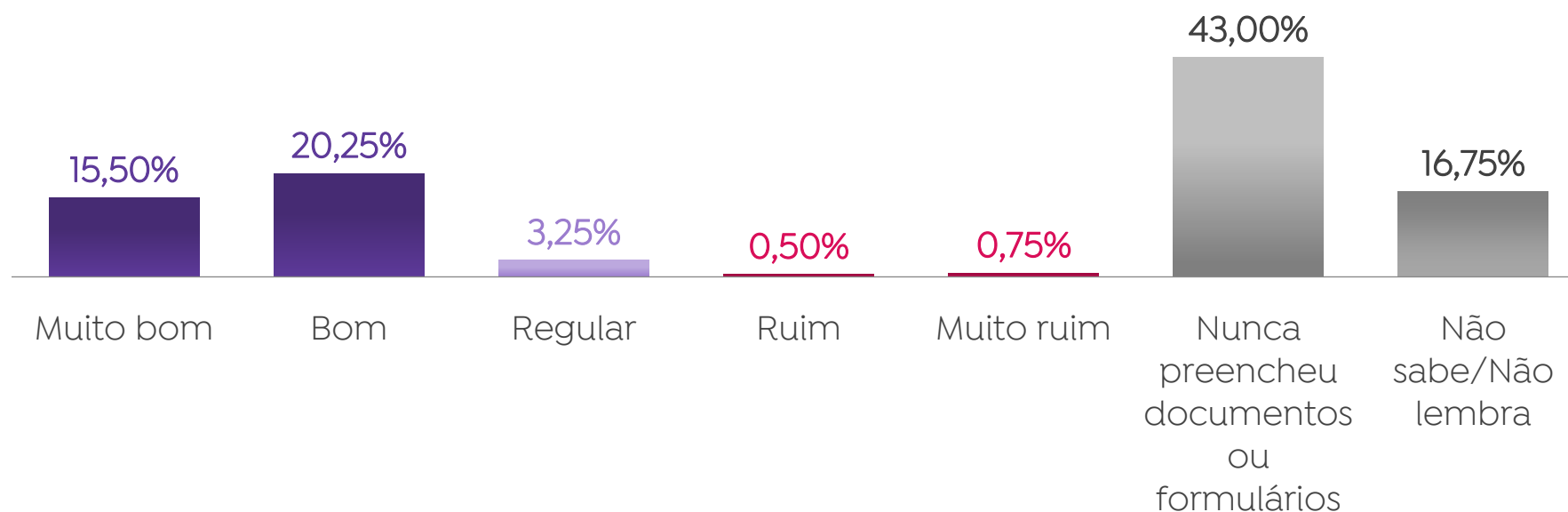
## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Não	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não reclamou nos últimos 12 meses	365	91,25%	1,41%	2,77%	88,48%	94,02%
Não sabe/Não lembra	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%

# 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 não lembra ou não preencheu documentos ou formulários nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade no preenchimento e envio. O Top2Box obtido é de 88,82%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
88,82%

Bottom2Box  
3,11%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (161)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	87,77%	139
PF	95,45%	22
<b>Gênero</b>		
Masculino	88,57%	70
Feminino	89,01%	91
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	88,64%	44
De 35 a 49	87,30%	63
50 ou mais	90,74%	54
<b>Cidade</b>		
Porto Alegre	87,80%	82
Outras cidades	89,87%	79



# 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

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%
Bom	81	20,25%	2,01%	3,94%	16,31%	24,19%
Regular	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca preencheu documentos ou formulários	172	43,00%	2,48%	4,85%	38,15%	47,85%
Não sabe/Não lembra	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%

# Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 78,90% dos beneficiários consideraram o atendimento Bom ou Muito Bom.
- 61% das demandas dos reclamantes foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 88,82% consideraram a facilidade no preenchimento e envio como Bom ou Muito Bom.

# Avaliação Geral



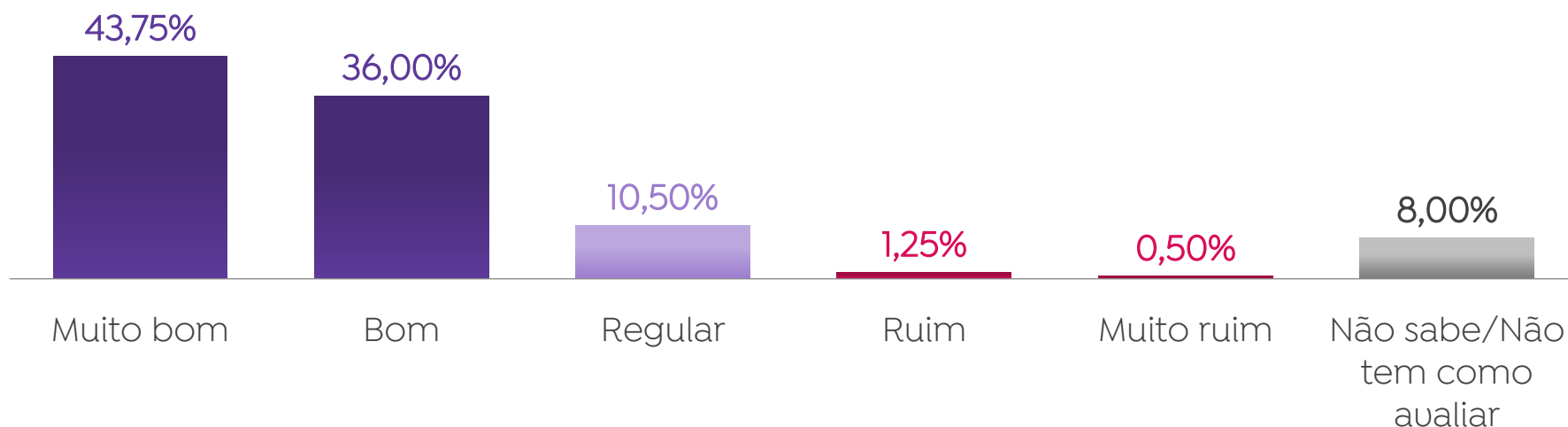
**zoom**

Inteligência em Pesquisas

# Avaliação Geral



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



A maioria avaliou o plano de forma positiva.  
O Top2Box é de 86,68%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Top2Box  
86,68%

Bottom2Box  
1,90%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (368)

Zona de Satisfação

## Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
<b>Plano</b>		
PJ	86,11%	324
PF	90,91%	44
<b>Gênero</b>		
Masculino	86,84%	152
Feminino	86,57%	216
<b>Idade</b>		
De 18 a 34	88,00%	100
De 35 a 49	85,43%	151
50 ou mais	87,18%	117
<b>Cidade</b>		
Porto Alegre	87,02%	208
Outras cidades	86,25%	160

# Avaliação Geral



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

## Estatísticas

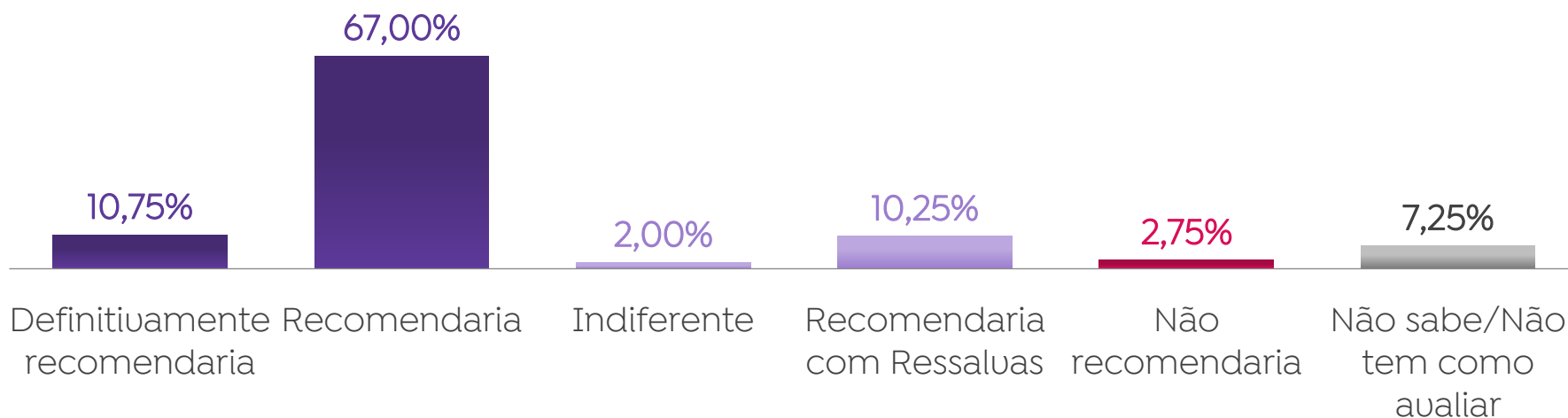
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	175	43,75%	2,48%	4,86%	38,89%	48,61%
Bom	144	36,00%	2,40%	4,70%	31,30%	40,70%
Regular	42	10,50%	1,53%	3,00%	7,50%	13,50%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Não sabe/Não tem como avaliar	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%



# Avaliação Geral



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



A maioria dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e apenas 2,96% não o recomendaria. O Top2Box é de 83,83%, posicionando-se na Zona de Satisfação.

Recomendaria  
83,83%

Não recomendaria  
2,96%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)

Zona de Satisfação

## Recomendaria [Por Perfil]

Plano	Recomendaria	Beneficiários
PJ	82,93%	328
PF	90,70%	43

Gênero	Recomendaria	Beneficiários
Masculino	82,17%	157
Feminino	85,05%	214

Idade	Recomendaria	Beneficiários
De 18 a 34	87,13%	101
De 35 a 49	80,25%	157
50 ou mais	85,84%	113

Cidade	Recomendaria	Beneficiários
Porto Alegre	83,57%	207
Outras cidades	84,15%	164

# Avaliação Geral



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

## Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	43	10,75%	1,55%	3,04%	7,71%	13,79%
Recomendaria	268	67,00%	2,35%	4,61%	62,39%	71,61%
Indiferente	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Recomendaria com Ressalvas	41	10,25%	1,52%	2,97%	7,28%	13,22%
Nunca recomendaria	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Não soube avaliar	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%



# Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano é elevada, o indicador apresentou Top2Box de 86,68%.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, 3% não o recomendaria, enquanto 83,83% indicariam o plano para amigos ou familiares.












# Considerações Finais





# Considerações Finais

## Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	De 18 a 34	De 35 a 49	Mais de 50	Curitiba	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	87,69%	89,08%	77,50%	88,97%	86,80%	83,52%	91,18%	86,79%	89,19%	85,81%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	84,38%	84,82%	81,25%	78,33%	89,71%	87,88%	87,50%	78,72%	85,25%	83,58%
 Recebeu alguma comunicação	8,25%	7,87%	11,36%	8,43%	8,11%	10,62%	7,27%	7,38%	6,31%	10,67%
 Atenção odontológica recebida	92,15%	92,08%	92,68%	91,49%	92,61%	93,55%	92,03%	91,15%	93,81%	90,00%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	72,16%	70,54%	84,85%	74,22%	70,55%	66,67%	73,39%	75,58%	68,94%	76,15%
 Atendimento dos canais	78,90%	77,78%	84,62%	79,79%	78,32%	70,00%	80,61%	83,54%	76,56%	81,65%
 Fez alguma reclamação	5,75%	5,62%	6,82%	6,74%	4,95%	6,19%	4,85%	6,56%	4,05%	7,87%
 Teve a demanda resolvida	60,87%	60,00%	66,67%	58,33%	63,64%	85,71%	37,50%	62,50%	55,56%	64,29%
 Facilidade no preenchimento de documentos	88,82%	87,77%	95,45%	88,57%	89,01%	88,64%	87,30%	90,74%	87,80%	89,87%
 Qualificação do plano	86,68%	86,11%	90,91%	86,84%	86,57%	88,00%	85,43%	87,18%	87,02%	86,25%
 Recomendação do plano	83,83%	82,93%	90,70%	82,17%	85,05%	87,13%	80,25%	85,84%	83,57%	84,15%





# Considerações Finais

- Zona de Excelência, Top2Box entre 90% e 100%:
  - Atenção odontológica recebida.
- Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:
  - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Acesso a atenção imediata quando necessitado;
  - Facilidade no preenchimento de documentos;
  - Qualificação do plano;
  - Recomendação do plano.
- Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:
  - Facilidade de acesso à lista de prestadores;
  - Acesso às informações que precisava através dos canais.
- Menos de um décimo dos beneficiários da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Menos de um décimo realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



(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)