

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

20/02/2025

uniodonto 
Porto Alegre

zoom  Inteligência
em Pesquisas



Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 15
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 27
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 35
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 41



01

Introdução

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 Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Responsável: Joana Paula Machado (CONRE: 8920-A)

02

Metodologia



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: 91.959

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 16/12/2024.

Período da Coleta

17/01/2025 a 06/02/2025.

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%

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 112.202 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 91.960 cadastros. Foram abordados 9.432 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	406
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	107
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	56
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8.836
v) Outros**	27
Beneficiário não contatado	82.528
Taxa de respondentes	4%

*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), 6 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 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.

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.

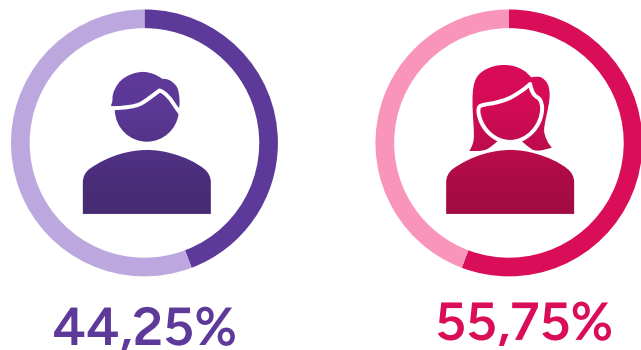
03

Perfil da Amostra



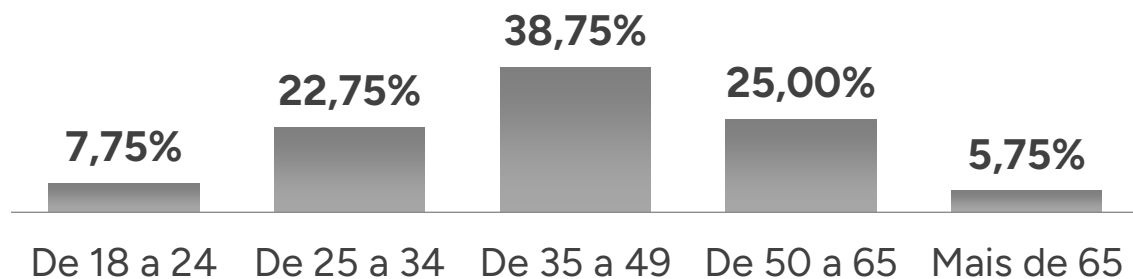
Perfil da Amostra

Gênero



Faixa Etária

Média: 43 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
66,25%

Dependente
33,75%

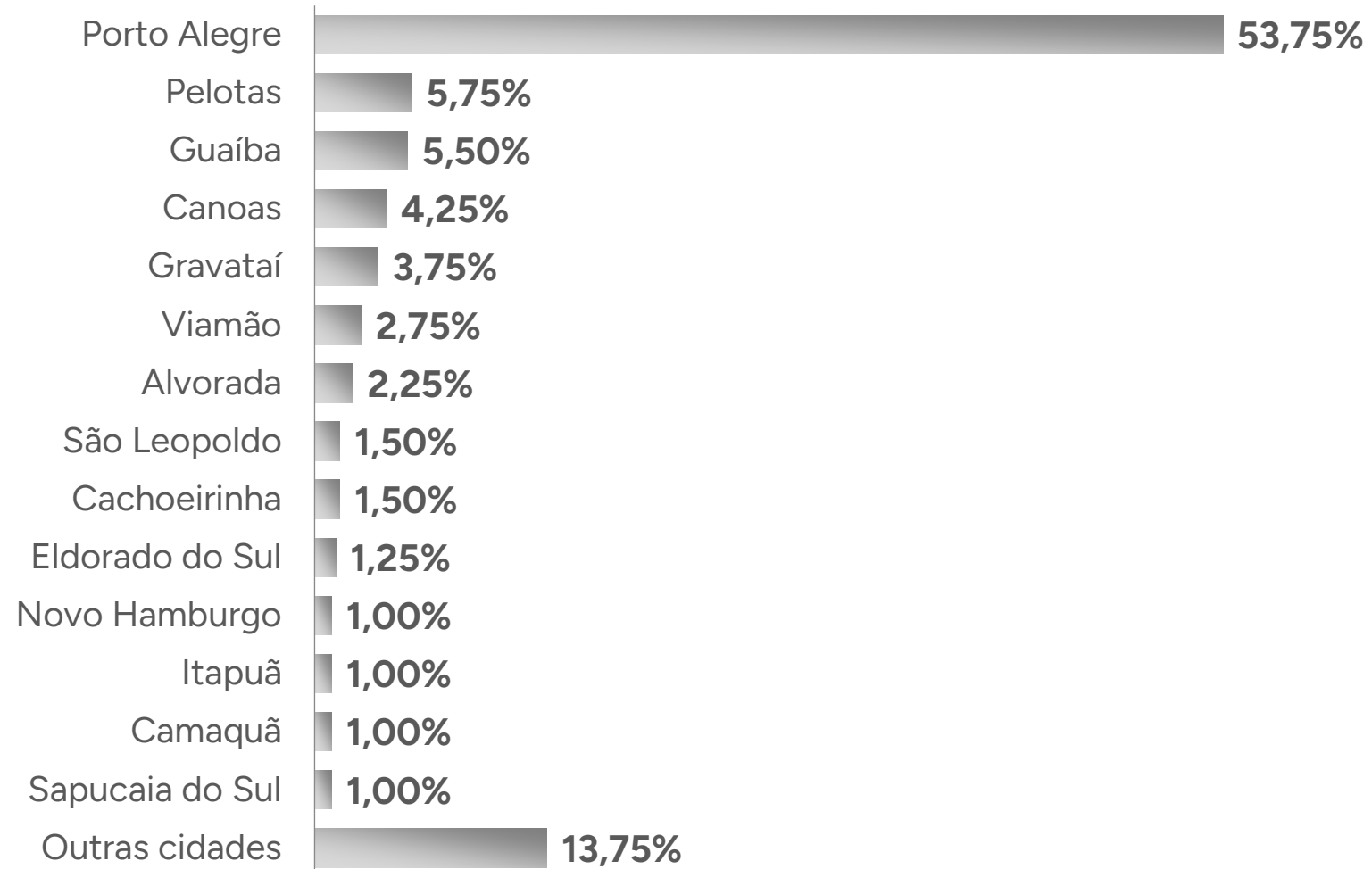
Tipo de Plano

PJ
92,25%

PF
7,75%

Perfil da Amostra

Cidade



04

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?



Nos últimos 12 meses, 72,50% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 27,50% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
72,50%

Bottom2Box
27,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (320)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Contagem
Plano		
PJ	70,79%	291
PF	89,66%	29
Gênero		
Masculino	71,53%	137
Feminino	73,22%	183
Idade		
De 18 a 34	74,49%	98
De 35 a 49	68,55%	124
50 ou mais	75,51%	98
Cidade		
Porto Alegre	77,09%	179
Outras cidades	66,67%	141



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

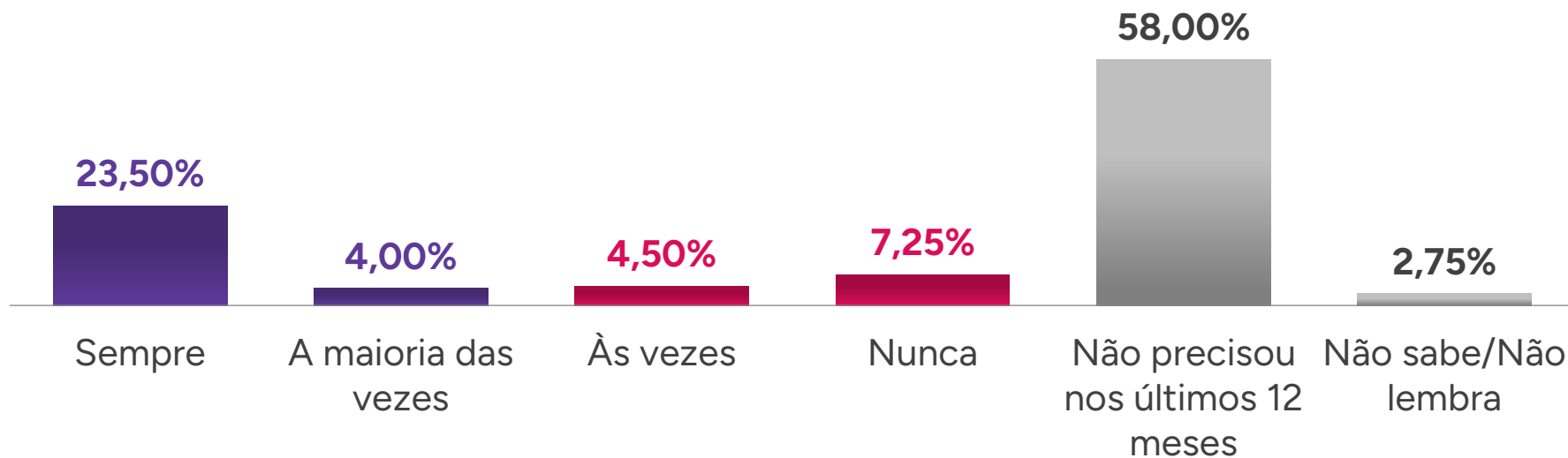
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	181	45,25%	2,49%	4,88%	40,37%	50,13%
A maioria das vezes	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Às vezes	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Nunca	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Não procurou nos últimos 12 meses	67	16,75%	1,87%	3,66%	13,09%	20,41%
Não sabe/Não lembra	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



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?



Nos últimos 12 meses, 70,06% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata. Em contrapartida, 29,94% afirmaram ter recebido esse atendimento ocasionalmente ou nunca. Mais da metade não procurou atendimento de emergência.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
70,06%

Bottom2Box
29,94%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (157)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	68,31%	142
PF	86,67%	15
Gênero		
Masculino	67,53%	77
Feminino	72,50%	80
Idade		
De 18 a 34	63,89%	36
De 35 a 49	69,84%	63
50 ou mais	74,14%	58
Cidade		
Porto Alegre	76,83%	82
Outras cidades	62,67%	75



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

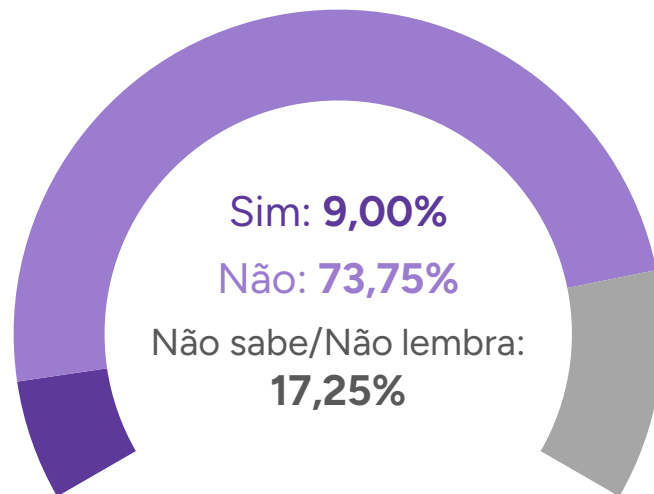
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	94	23,50%	2,12%	4,16%	19,34%	27,66%
A maioria das vezes	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Às vezes	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Nunca	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%
Não precisou nos últimos 12 meses	232	58,00%	2,47%	4,84%	53,16%	62,84%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



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 beneficiários recebeu algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano odontológico.

Recebeu [Por Perfil]

Perfil	Porcentagem	Quantidade
Plano		
PJ	9,49%	369
PF	3,23%	31
Gênero		
Masculino	11,86%	177
Feminino	6,73%	223
Idade		
De 18 a 34	7,38%	122
De 35 a 49	7,74%	155
50 ou mais	12,20%	123
Cidade		
Porto Alegre	9,30%	215
Outras cidades	8,65%	185



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

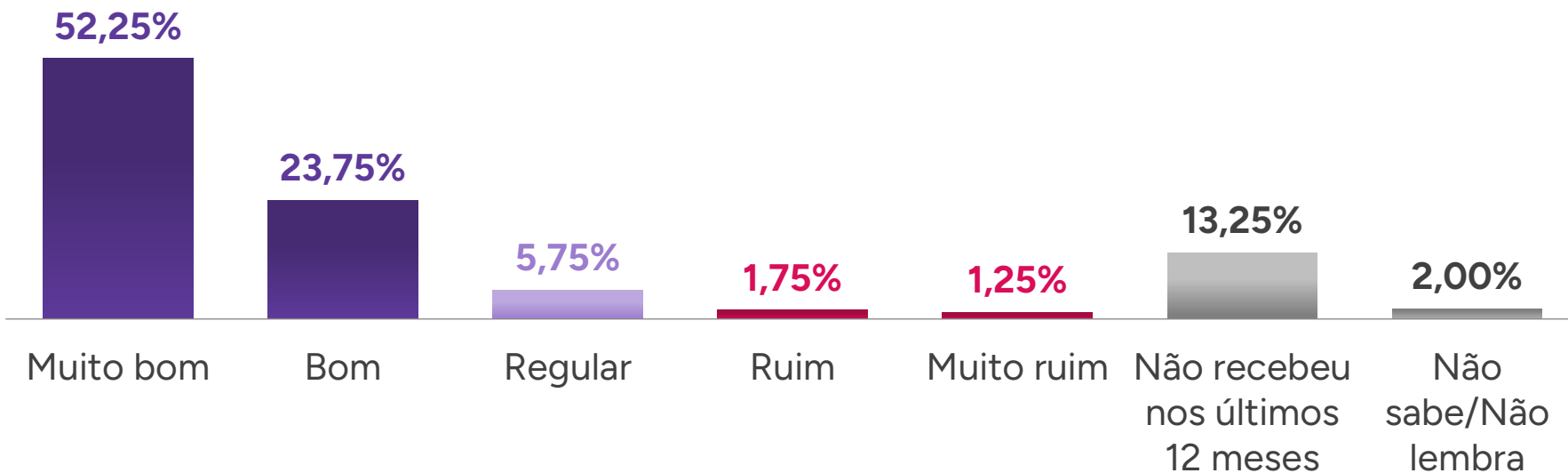
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	36	9,00%	1,43%	2,80%	6,20%	11,80%
Não	295	73,75%	2,20%	4,31%	69,44%	78,06%
Não sabe/Não lembra	69	17,25%	1,89%	3,70%	13,55%	20,95%



Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 89,68% dos beneficiários classificaram a atenção odontológica recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,54% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
89,68%

Bottom2Box
3,54%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (339)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 90,03% 311

PF 85,71% 28

Gênero

Masculino 87,59% 145

Feminino 91,24% 194

Idade

De 18 a 34 90,38% 104

De 35 a 49 88,55% 131

50 ou mais 90,38% 104

Cidade

Porto Alegre 91,35% 185

Outras cidades 87,66% 154



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

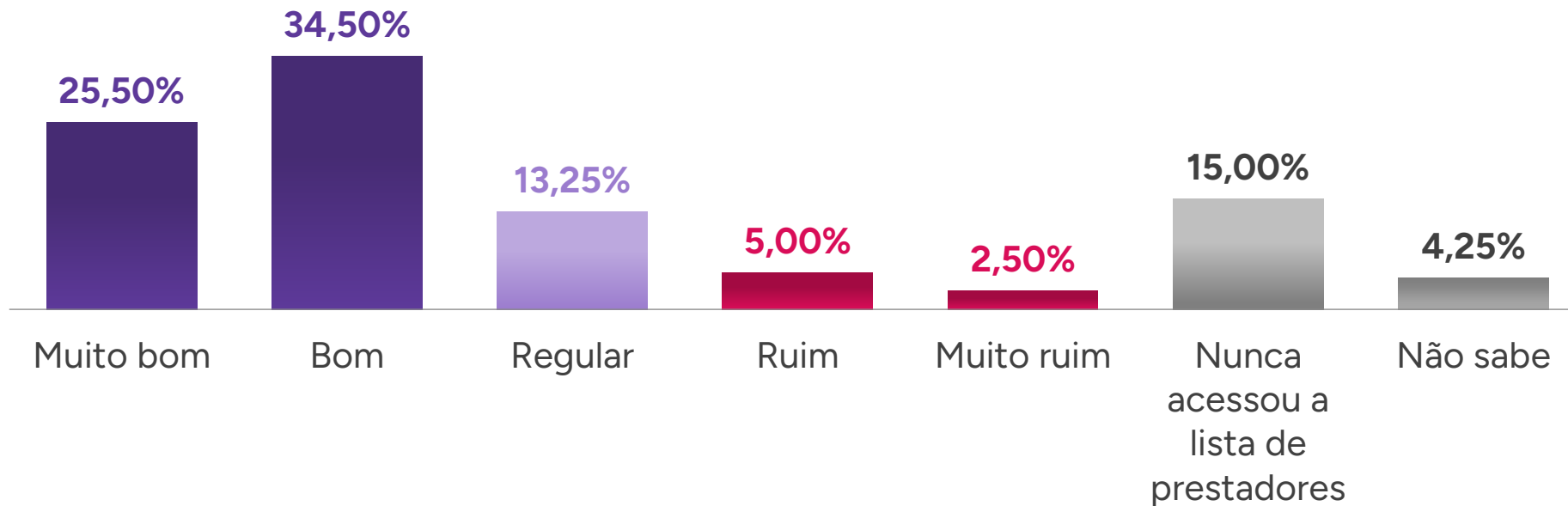
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	209	52,25%	2,50%	4,90%	47,35%	57,15%
Bom	95	23,75%	2,13%	4,17%	19,58%	27,92%
Regular	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Muito ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Não recebeu nos últimos 12 meses	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



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)?



74,30% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano odontológico, enquanto 9,29% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
74,30%

Bottom2Box
9,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (323)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 74,42% 301

PF 72,73% 22

Gênero

Masculino 72,54% 142

Feminino 75,69% 181

Idade

De 18 a 34 75,70% 107

De 35 a 49 72,36% 123

50 ou mais 75,27% 93


Cidade

Porto Alegre 76,83% 164

Outras cidades 71,70% 159



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	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
Bom	138	34,50%	2,38%	4,66%	29,84%	39,16%
Regular	53	13,25%	1,70%	3,32%	9,93%	16,57%
Ruim	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca acessou a lista de prestadores	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Não sabe	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 72,50% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes quando necessitou. Por outro lado, 27,50% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente ou nunca.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 70,06% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 29,94% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente ou nunca.

9,00% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

89,68% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,54% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 74,30% dos beneficiários, enquanto 9,29% a classificaram como ruim ou muito ruim.



05

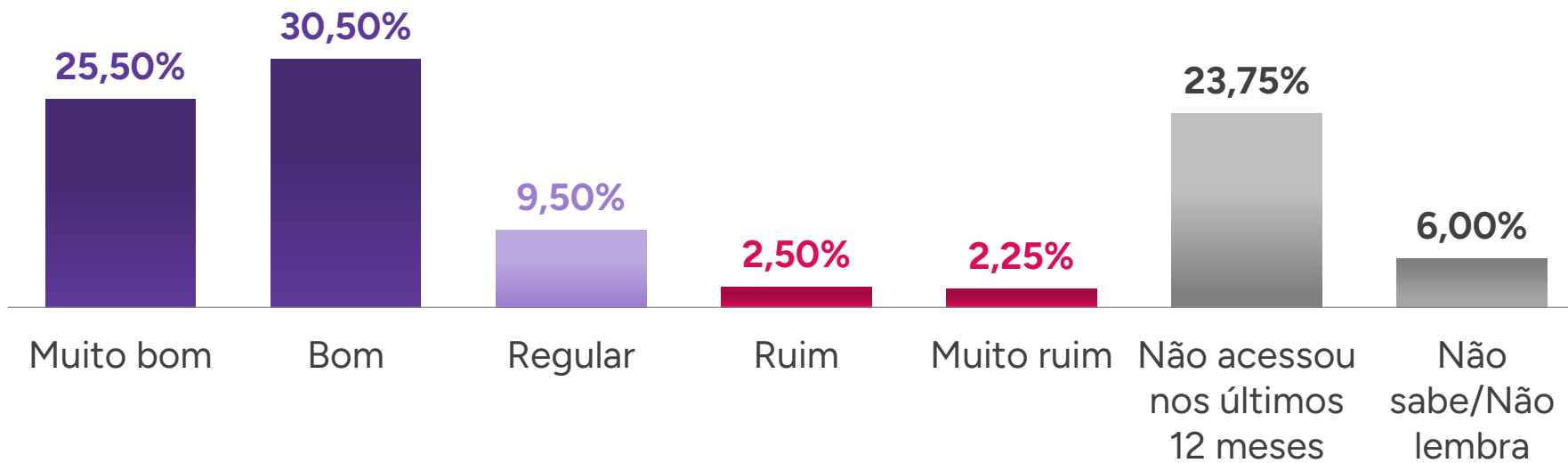
Canais de Atendimento



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?



Nos últimos 12 meses, 79,72% dos beneficiários classificaram o atendimento relacionado ao acesso às informações de que precisavam como bom ou muito bom. Em contrapartida, 6,76% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
79,72%

Bottom2Box
6,76%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (281)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	80,47%	256
PF	72,00%	25

Gênero

Masculino	77,17%	127
Feminino	81,82%	154

Idade

De 18 a 34	82,47%	97
De 35 a 49	75,76%	99
50 ou mais	81,18%	85

Cidade

Porto Alegre	79,59%	147
Outras cidades	79,85%	134



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

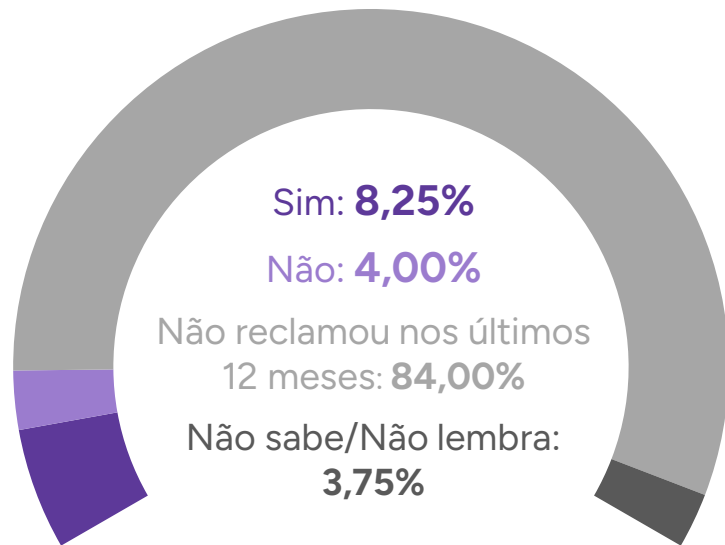
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	102	25,50%	2,18%	4,27%	21,23%	29,77%
Bom	122	30,50%	2,30%	4,51%	25,99%	35,01%
Regular	38	9,50%	1,47%	2,87%	6,63%	12,37%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não acessou nos últimos 12 meses	95	23,75%	2,13%	4,17%	19,58%	27,92%
Não sabe/Não lembra	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%



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 registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 67,35% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	8,13%	4,07%	84,28%	3,52%	369
PF	9,68%	3,23%	80,65%	6,45%	31
Gênero					
Masculino	6,78%	5,08%	84,18%	3,95%	177
Feminino	9,42%	3,14%	83,86%	3,59%	223
Idade					
De 18 a 34	8,20%	4,10%	83,61%	4,10%	122
De 35 a 49	7,10%	3,87%	85,16%	3,87%	155
50 ou mais	9,76%	4,07%	82,93%	3,25%	123
Cidade					
Porto Alegre	7,44%	2,33%	85,58%	4,65%	215
Outras cidades	9,19%	5,95%	82,16%	2,70%	185



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

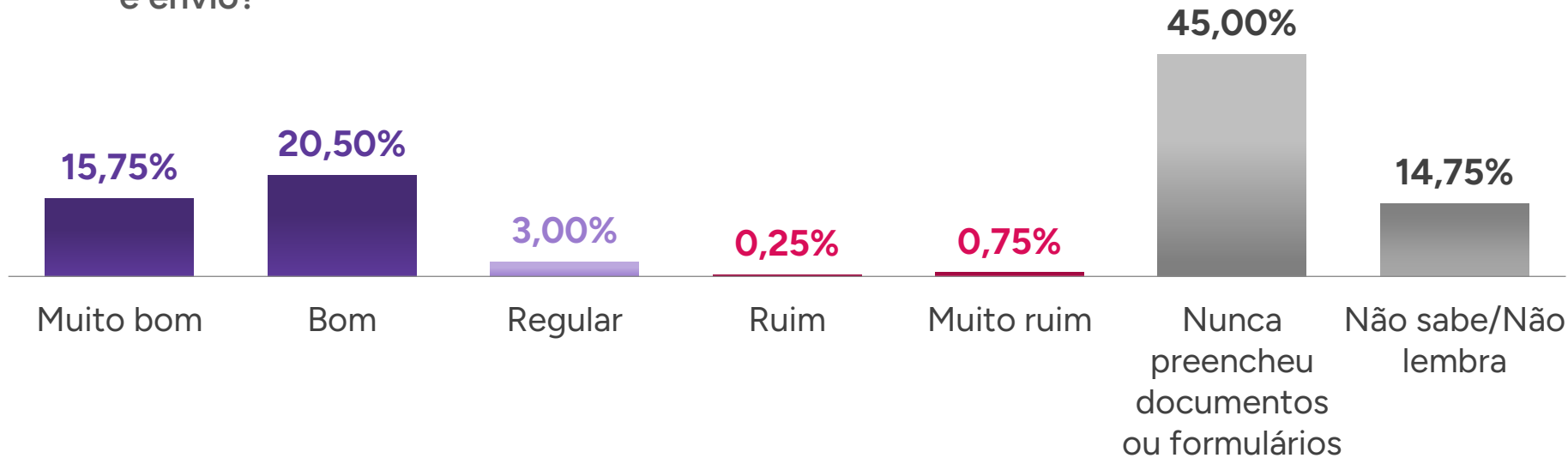
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%
Não	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%
Não reclamou nos últimos 12 meses	336	84,00%	1,83%	3,59%	80,41%	87,59%
Não sabe/Não lembra	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%



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?



90,06% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico como boa ou muito boa, enquanto 2,48% avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
90,06%

Bottom2Box
2,48%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (161)

Zona de Excelência

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	91,10%	146
PF	80,00%	15
Gênero		
Masculino	84,62%	65
Feminino	93,75%	96
Idade		
De 18 a 34	89,09%	55
De 35 a 49	91,38%	58
50 ou mais	89,58%	48
Cidade		
Porto Alegre	89,61%	77
Outras cidades	90,48%	84



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	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%
Bom	82	20,50%	2,02%	3,96%	16,54%	24,46%
Regular	12	3,00%	0,85%	1,67%	1,33%	4,67%
Ruim	1	0,25%	0,25%	0,49%	0,00%	0,74%
Muito ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Nunca preencheu documentos ou formulários	180	45,00%	2,49%	4,88%	40,12%	49,88%
Não sabe/Não lembra	59	14,75%	1,77%	3,48%	11,27%	18,23%

Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto físicos quanto digitais. Entre aqueles que utilizaram, 79,72% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 6,76% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 67,35% tiveram suas solicitações resolvidas.

90,06% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico como boa ou muito boa, enquanto 2,48% avaliaram como ruim ou muito ruim.



06

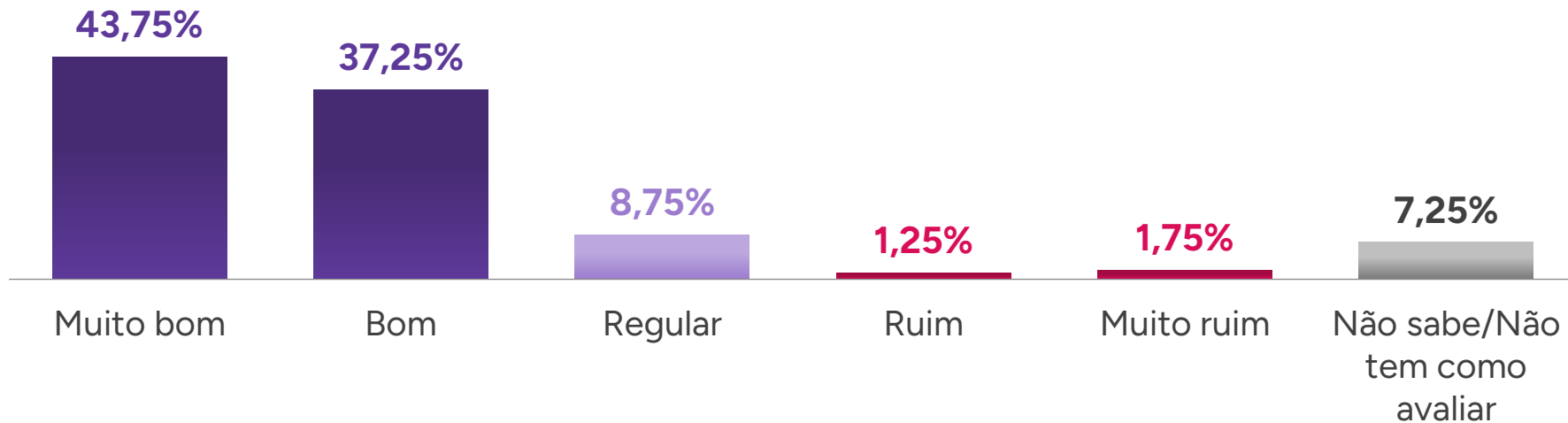
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



87,33% dos beneficiários avaliaram o plano odontológico como bom ou muito bom, enquanto 3,23% o consideraram ruim ou muito ruim.

Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Top2Box
87,33%

Bottom2Box
3,23%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (371)

 Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box	Quantidade
Plano		
PJ	87,98%	341
PF	80,00%	30
Gênero		
Masculino	87,58%	161
Feminino	87,14%	210
Idade		
De 18 a 34	88,03%	117
De 35 a 49	84,51%	142
50 ou mais	90,18%	112
Cidade		
Porto Alegre	87,50%	200
Outras cidades	87,13%	171



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	149	37,25%	2,42%	4,74%	32,51%	41,99%
Regular	35	8,75%	1,41%	2,77%	5,98%	11,52%
Ruim	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%
Muito ruim	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não sabe/Não tem como avaliar	29	7,25%	1,30%	2,54%	4,71%	9,79%



Avaliação Geral



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



83,06% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano odontológico para amigos e familiares, enquanto 5,38% não o recomendariam.

Recomendaria
83,06%

Não recomendaria
5,38%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (372)

Zona de Satisfação

Top2Box [Por Perfil]

Perfil	Top2Box (%)	Quantidade
Plano		
PJ	83,43%	344
PF	78,57%	28
Gênero		
Masculino	80,61%	165
Feminino	85,02%	207
Idade		
De 18 a 34	83,19%	119
De 35 a 49	81,12%	143
50 ou mais	85,45%	110
Cidade		
Porto Alegre	83,50%	200
Outras cidades	82,56%	172

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



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	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Recomendaria	270	67,50%	2,34%	4,59%	62,91%	72,09%
Indiferente	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Recomendaria com Ressalvas	34	8,50%	1,39%	2,73%	5,77%	11,23%
Não recomendaria	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%
Não sabe/Não tem como avaliar	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%

Avaliação Geral



87,33% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 3,23% consideraram o plano ruim ou muito ruim.












Além disso, 83,06% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 5,38% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PJ	PF	Masc	Fem	18 a 34	35 a 49	50 ou +	Porto Alegre	Outras cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	72,50%	70,79%	89,66%	71,53%	73,22%	74,49%	68,55%	75,51%	77,09%	66,67%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	70,06%	68,31%	86,67%	67,53%	72,50%	63,89%	69,84%	74,14%	76,83%	62,67%
 Recebeu alguma comunicação	9,00%	9,49%	3,23%	11,86%	6,73%	7,38%	7,74%	12,20%	9,30%	8,65%
 Atenção odontológica recebida	89,68%	90,03%	85,71%	87,59%	91,24%	90,38%	88,55%	90,38%	91,35%	87,66%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	74,30%	74,42%	72,73%	72,54%	75,69%	75,70%	72,36%	75,27%	76,83%	71,70%
 Atendimento dos canais	79,72%	80,47%	72,00%	77,17%	81,82%	82,47%	75,76%	81,18%	79,59%	79,85%
 Fez alguma reclamação	12,25%	12,20%	12,90%	11,86%	12,56%	12,30%	10,97%	13,82%	9,77%	15,14%
 Teve a demanda resolvida	67,35%	66,67%	75,00%	57,14%	75,00%	66,67%	64,71%	70,59%	76,19%	60,71%
 Facilidade no preenchimento de documentos	90,06%	91,10%	80,00%	84,62%	93,75%	89,09%	91,38%	89,58%	89,61%	90,48%
 Qualificação do plano	87,33%	87,98%	80,00%	87,58%	87,14%	88,03%	84,51%	90,18%	87,50%	87,13%
 Recomendação do plano	83,06%	83,43%	78,57%	80,61%	85,02%	83,19%	81,12%	85,45%	83,50%	82,56%

Considerações Finais



Zona de Excelência, Top2Box entre 90% a 100%:

- Facilidade no preenchimento de documentos

Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Atenção odontológica recebida
- Qualificação do plano
- Recomendação do plano

Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:

- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado
- Acesso a atenção imediata quando necessitado
- Facilidade de acesso a lista de prestadores
- Atendimento dos canais

zoom

Inteligência
em Pesquisas

☎ (41) 3092-7505

✉ zoom@zoompesquisas.com.br

🌐 www.zoompesquisas.com.br

📍 Rua Acyr Guimarães, 436 | Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR