

Relatório Pesquisa

Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

FEVEREIRO 2026

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 16
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 28
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 36
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 42

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: 96.017

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 10/12/2025.



Período da Coleta

07/01/2026 a 21/01/2026.



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 117.102 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 96.017 cadastros. Foram abordados 9.898 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	414
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	101
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	6
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	9.374
v) Outros**	3
Beneficiário não contatado	86.119
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), 14 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



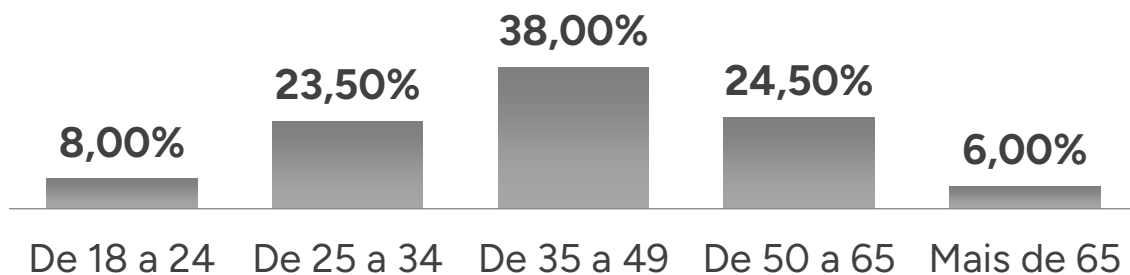
42,75%



57,25%

Faixa Etária

Média: 43 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
66,75%



Dependente
33,25%

Tipo de Plano

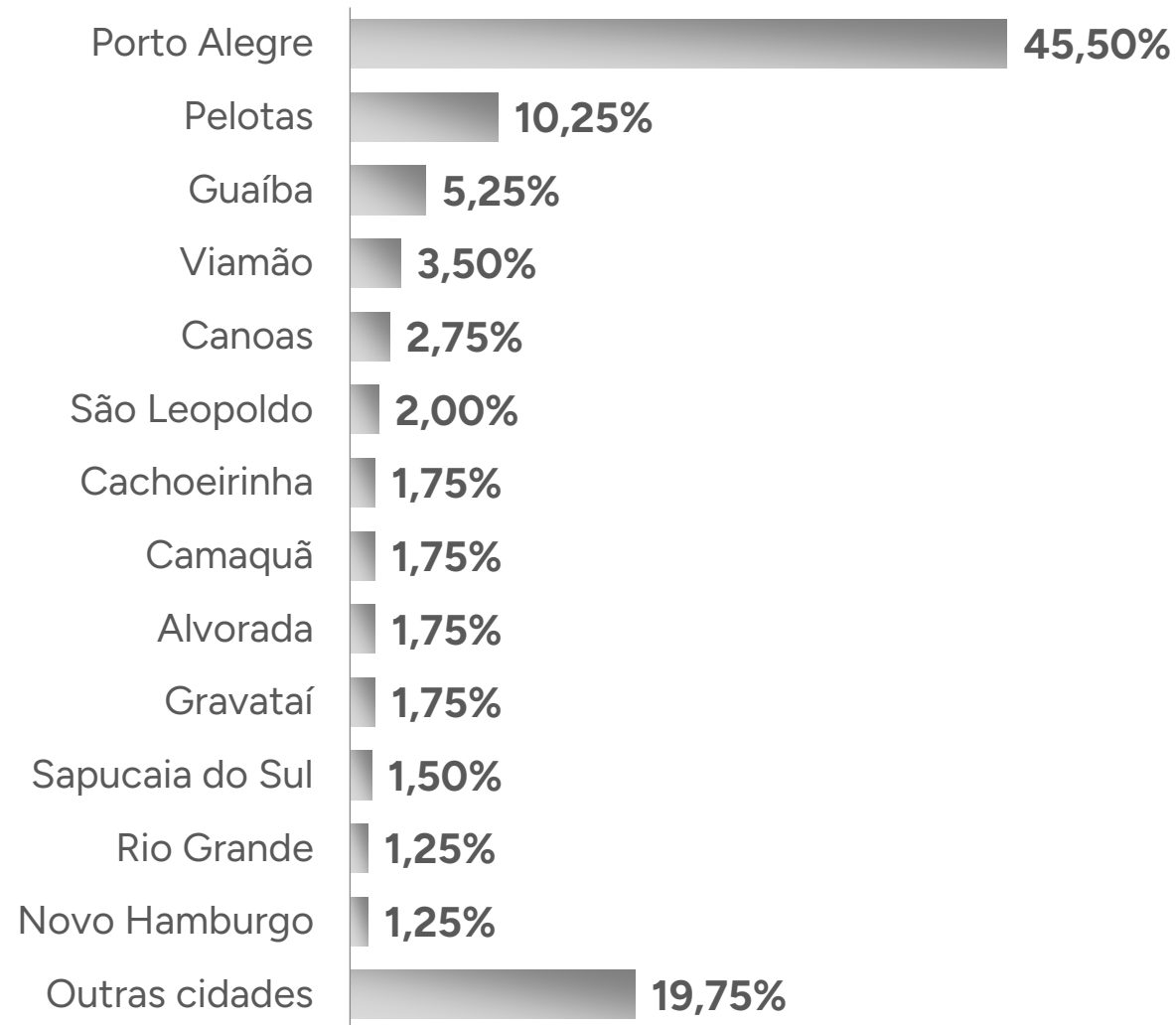
PJ
91,25%



PF
8,75%

Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



43 %
Homens



57 %
Mulheres

Idade Média

43
anos



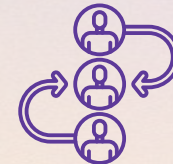
91 % PJ



67 % Titular



9 % PF



33 % Dependente



46% Porto Alegre
10% Pelotas
5% Guaíba

04

Atenção à Saúde

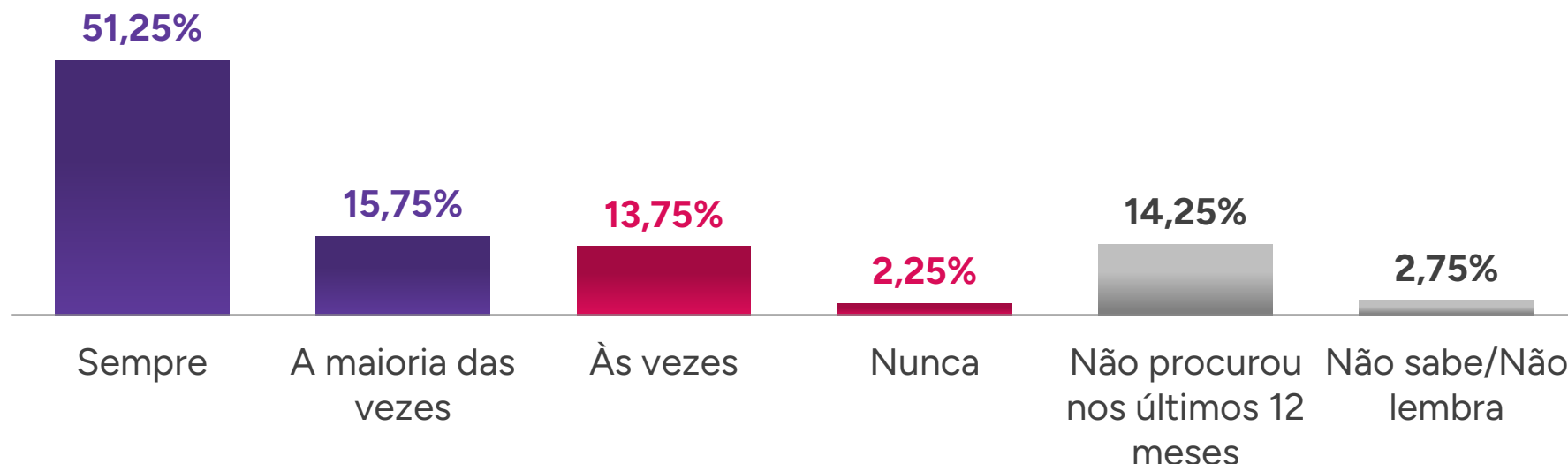




Atenção à Saúde



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?



83,00% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 80,72% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 19,28% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
80,72%

Bottom2Box
19,28%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (332)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	81,06%	301
PF	77,42%	31

Gênero		
Masculino	77,30%	141
Feminino	83,25%	191

Faixa Etária		
18 a 34	80,37%	107
35 a 49	81,10%	127
50 ou mais	80,61%	98

Cidade		
Porto Alegre	87,59%	145
Outras cidades	75,40%	187



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

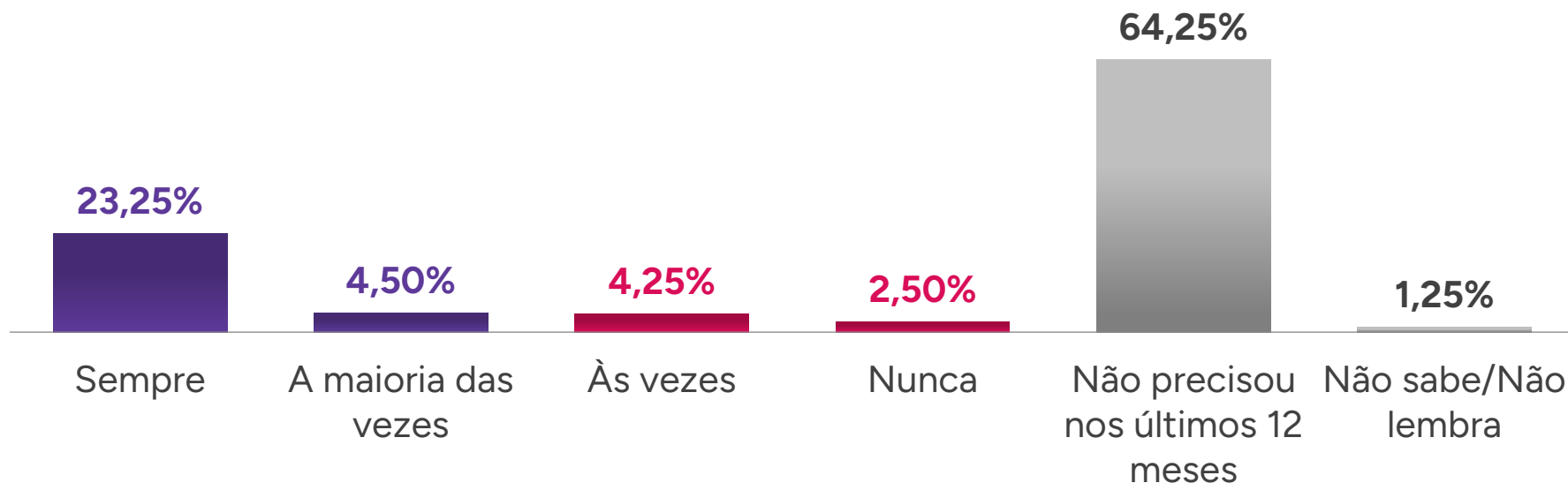
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	205	51,25%	2,50%	4,90%	46,35%	56,15%
A maioria das vezes	63	15,75%	1,82%	3,57%	12,18%	19,32%
Às vezes	55	13,75%	1,72%	3,37%	10,38%	17,12%
Nunca	9	2,25%	0,74%	1,45%	0,80%	3,70%
Não procurou nos últimos 12 meses	57	14,25%	1,75%	3,43%	10,82%	17,68%
Não sabe/Não lembra	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%



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?



Entre os 34,50% dos beneficiários que necessitaram de atenção imediata, 80,43% relataram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 19,57% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Top2Box
80,43%

Bottom2Box
19,57%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (138)

Top2Box [Por Perfil]

Plano

		
PJ	81,89%	127
PF	63,64%	11

Gênero

Masculino	77,78%	63
Feminino	82,67%	75

Faixa Etária

18 a 34	82,93%	41
35 a 49	74,07%	54
50 ou mais	86,05%	43

Cidade

Porto Alegre	88,68%	53
Outras cidades	75,29%	85



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

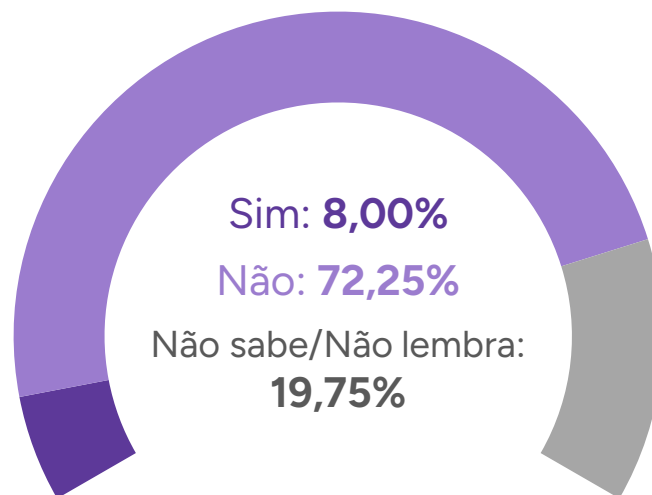
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	93	23,25%	2,11%	4,14%	19,11%	27,39%
A maioria das vezes	18	4,50%	1,04%	2,03%	2,47%	6,53%
Às vezes	17	4,25%	1,01%	1,98%	2,27%	6,23%
Nunca	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não precisou nos últimos 12 meses	257	64,25%	2,40%	4,70%	59,55%	68,95%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%



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?



8,00% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano odontológico.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Recebeu [Por Perfil]

Plano



PJ **7,95%** 365

PF **8,57%** 35

Gênero

Masculino **10,53%** 171

Feminino **6,11%** 229

Faixa Etária

18 a 34 **10,32%** 126

35 a 49 **7,24%** 152

50 ou mais **6,56%** 122

Cidade

Porto Alegre **7,14%** 182

Outras cidades **8,72%** 218



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

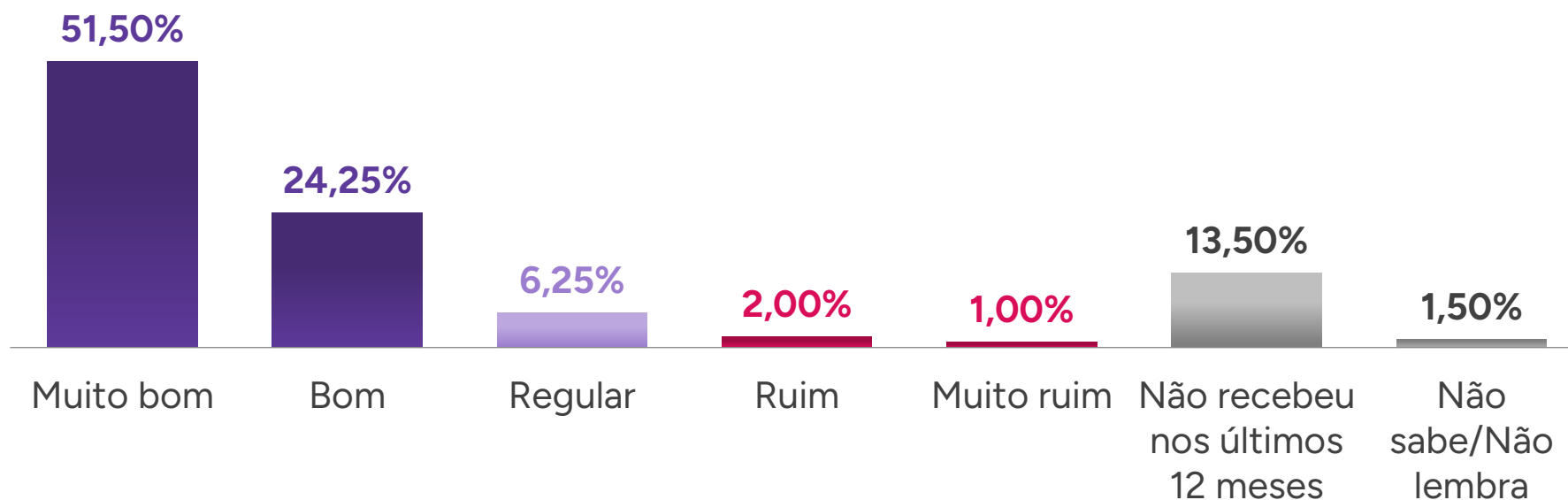
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não	289	72,25%	2,24%	4,39%	67,86%	76,64%
Não sabe/Não lembra	79	19,75%	1,99%	3,90%	15,85%	23,65%



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, 89,12% dos beneficiários classificaram a atenção odontológica recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,53% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
89,12%

Bottom2Box
3,53%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (340)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	89,32%	309
PF	87,10%	31

Gênero

Masculino	86,11%	144
Feminino	91,33%	196

Faixa Etária

18 a 34	86,49%	111
35 a 49	87,70%	122
50 ou mais	93,46%	107

Cidade

Porto Alegre	92,81%	153
Outras cidades	86,10%	187



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

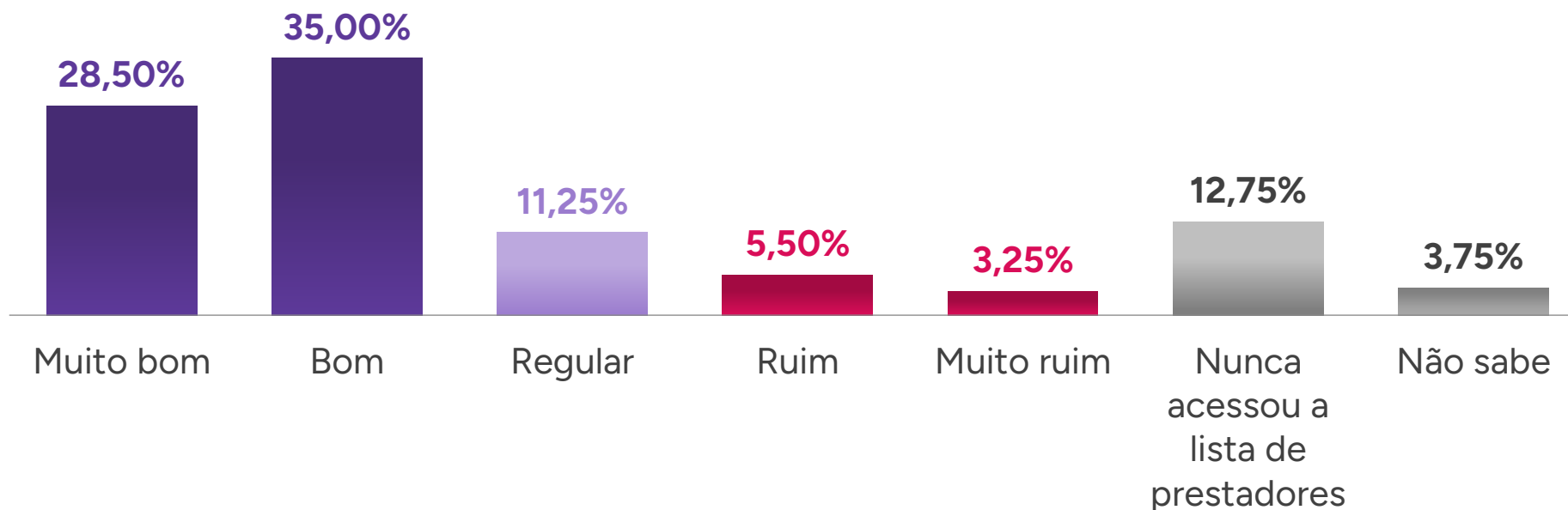
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	206	51,50%	2,50%	4,90%	46,60%	56,40%
Bom	97	24,25%	2,14%	4,20%	20,05%	28,45%
Regular	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não recebeu nos últimos 12 meses	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Não sabe/Não lembra	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%



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)?



76,05% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano odontológico, enquanto 10,48% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
76,05%

Bottom2Box
10,48%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (334)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

75,57%

307

PF

81,48%

27

Gênero

Masculino

72,11%

147

Feminino

79,14%

187

Faixa Etária

18 a 34

76,58%

111

35 a 49

65,08%

126

50 ou mais

89,69%

97

Cidade

Porto Alegre

80,67%

150

Outras cidades

72,28%

184

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



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	114	28,50%	2,26%	4,42%	24,08%	32,92%
Bom	140	35,00%	2,38%	4,67%	30,33%	39,67%
Regular	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Ruim	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Muito ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Nunca acessou a lista de prestadores	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Não sabe	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 80,72% dos beneficiários afirmaram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Já 19,28% relataram ter obtido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Em situações de urgência ou emergência, 80,43% dos beneficiários informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 19,57% disseram ter recebido esse tipo de atendimento somente em algumas ocasiões. Vale destacar que dois terços dos entrevistados não buscou atendimento de urgência no período analisado.

8,00% dos beneficiários relataram ter recebido comunicações preventivas do plano odontológico nos últimos 12 meses.

De forma geral, 89,12% dos beneficiários avaliaram a atenção odontológica recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 3,53% a consideraram ruim ou muito ruim.

Por fim, a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 76,05% dos beneficiários, e ruim ou muito ruim por 10,48%.

05

Canais de Atendimento

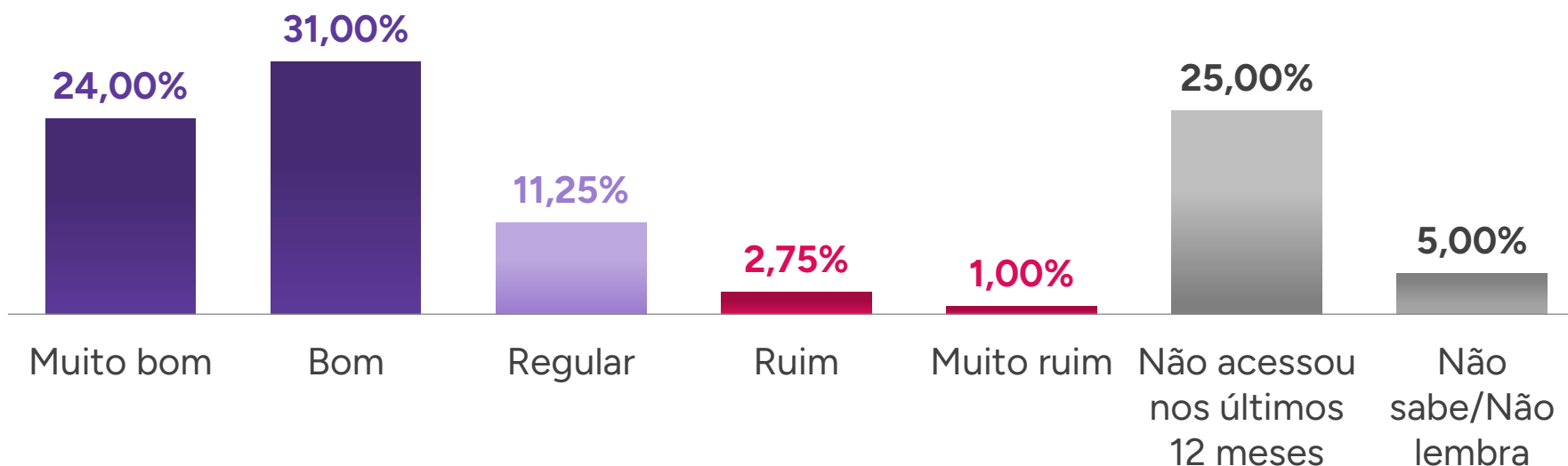




Canais de Atendimento



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, 78,57% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto 5,36% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
78,57%

Bottom2Box
5,36%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (280)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	79,13%	254
PF	73,08%	26

Gênero

Masculino	75,20%	125
Feminino	81,29%	155

Faixa Etária

18 a 34	78,95%	95
35 a 49	74,29%	105
50 ou mais	83,75%	80

Cidade

Porto Alegre	83,46%	133
Outras cidades	74,15%	147

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



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

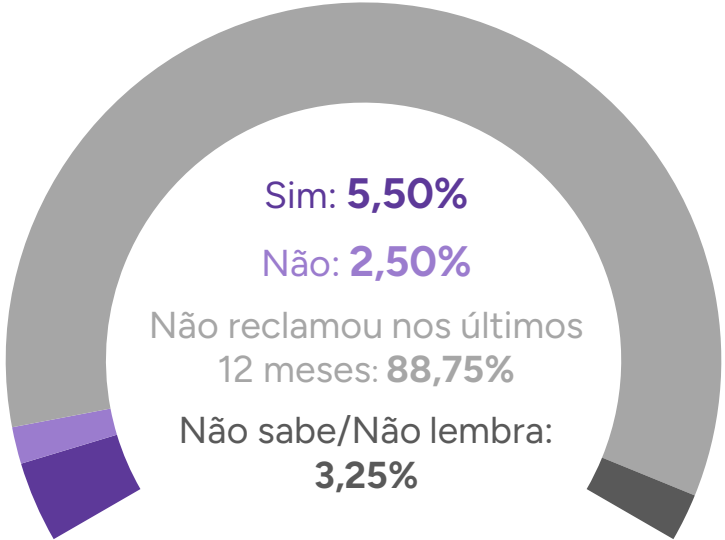
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	96	24,00%	2,14%	4,19%	19,81%	28,19%
Bom	124	31,00%	2,31%	4,53%	26,47%	35,53%
Regular	45	11,25%	1,58%	3,10%	8,15%	14,35%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não acessou nos últimos 12 meses	100	25,00%	2,17%	4,24%	20,76%	29,24%
Não sabe/Não lembra	20	5,00%	1,09%	2,14%	2,86%	7,14%



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 menos de um décimo dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 68,75% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	5,48%	2,19%	88,77%	3,56%	365
PF	5,71%	5,71%	88,57%	0,00%	35
Gênero					
Masculino	4,09%	3,51%	87,72%	4,68%	171
Feminino	6,55%	1,75%	89,52%	2,18%	229
Faixa Etária					
18 a 34	3,97%	3,17%	88,10%	4,76%	126
35 a 49	8,55%	1,97%	86,84%	2,63%	152
50 ou mais	3,28%	2,46%	91,80%	2,46%	122
Cidade					
Porto Alegre	4,40%	1,10%	91,76%	2,75%	182
Outras cidades	6,42%	3,67%	86,24%	3,67%	218



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

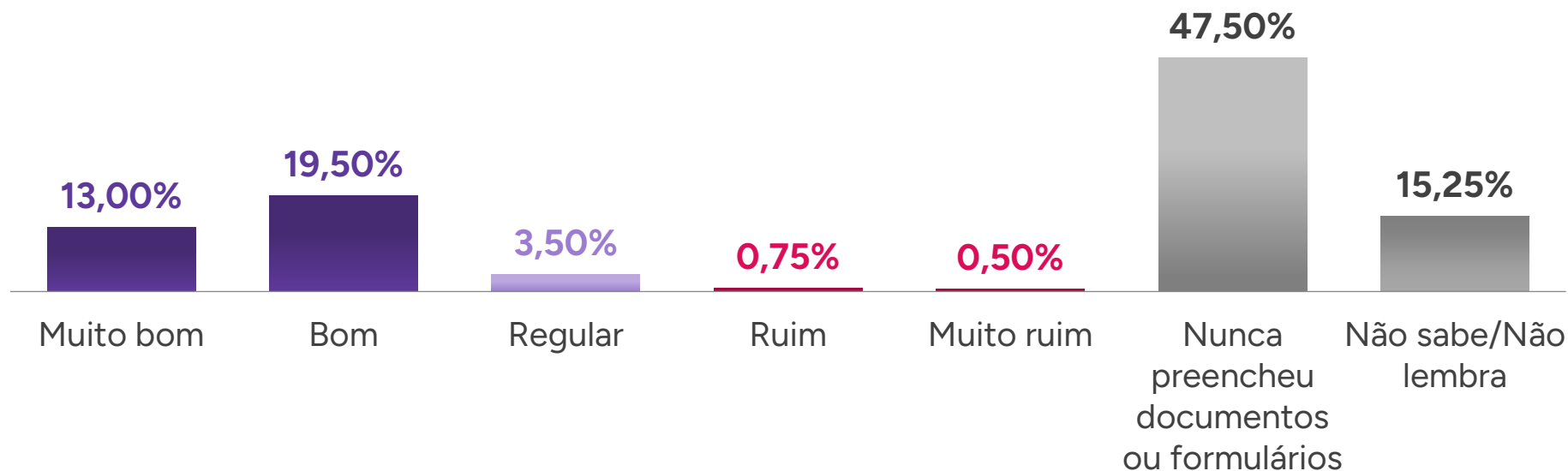
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	22	5,50%	1,14%	2,23%	3,27%	7,73%
Não	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Não reclamou nos últimos 12 meses	355	88,75%	1,58%	3,10%	85,65%	91,85%
Não sabe/Não lembra	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%



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?



87,25% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico como boa ou muito boa, enquanto 3,36% consideraram essa etapa ruim ou muito ruim. Pouco menos de dois terços dos beneficiários declarou nunca ter preenchido ou não soube avaliar.

Top2Box
87,25%

Bottom2Box
3,36%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (149)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	87,22%	133
PF	87,50%	16
Gênero		
Masculino	83,10%	71
Feminino	91,03%	78
Faixa Etária		
18 a 34	82,14%	56
35 a 49	85,45%	55
50 ou mais	97,37%	38
Cidade		
Porto Alegre	92,65%	68
Outras cidades	82,72%	81



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	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Bom	78	19,50%	1,98%	3,88%	15,62%	23,38%
Regular	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Ruim	3	0,75%	0,43%	0,85%	0,00%	1,60%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca preencheu documentos ou formulários	190	47,50%	2,50%	4,89%	42,61%	52,39%
Não sabe/Não lembra	61	15,25%	1,80%	3,52%	11,73%	18,77%



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto presenciais quanto digitais. Entre eles, 78,57% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 5,36% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Em relação às reclamações, pouco menos de um décimo dos beneficiários relatou ter apresentado alguma manifestação à Operadora, e entre esses, 68,75% tiveram suas solicitações resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico, 87,25% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, enquanto apenas 3,36% o classificaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que pouco menos de dois terços dos beneficiários não avaliou este item, por não ter realizado o preenchimento ou não lembrar.

06

Avaliação Geral

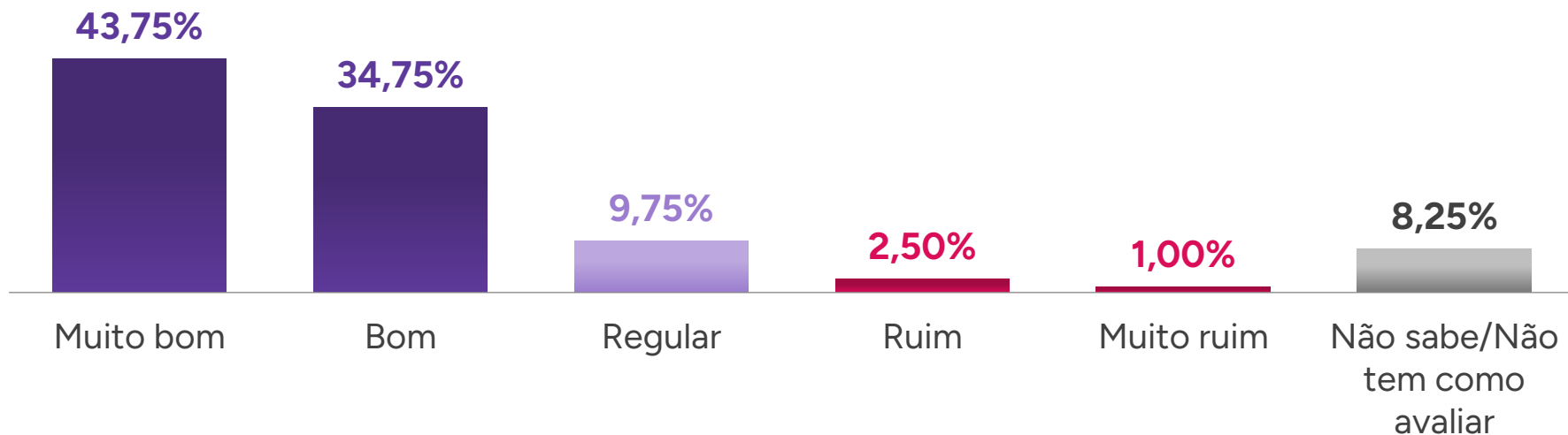




Avaliação Geral



Como você avalia o seu plano odontológico?



85,56% dos beneficiários avaliaram o plano odontológico como bom ou muito bom, enquanto 3,81% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
85,56%

Bottom2Box
3,81%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (367)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	85,07%	335
PF	90,63%	32
Gênero		
Masculino	81,94%	155
Feminino	88,21%	212
Faixa Etária		
18 a 34	86,21%	116
35 a 49	83,33%	138
50 ou mais	87,61%	113
Cidade		
Porto Alegre	88,62%	167
Outras cidades	83,00%	200



Avaliação Geral



Como você avalia o seu plano odontológico?

Estatísticas

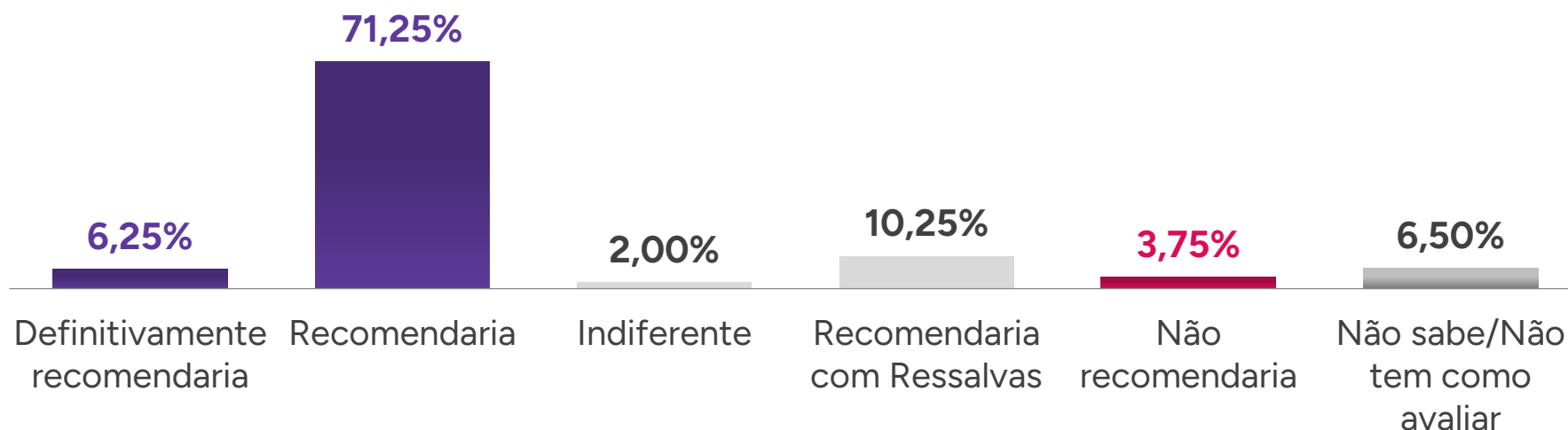
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	175	43,75%	2,48%	4,86%	38,89%	48,61%
Bom	139	34,75%	2,38%	4,67%	30,08%	39,42%
Regular	39	9,75%	1,48%	2,91%	6,84%	12,66%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	4	1,00%	0,50%	0,98%	0,02%	1,98%
Não sabe/Não tem como avaliar	33	8,25%	1,38%	2,70%	5,55%	10,95%



Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



82,89% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano odontológico a amigos e familiares, enquanto 4,01% declararam que não recomendariam.

Recomendaria
82,89%

Não recomendaria
4,01%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (374)

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	82,94%	340
PF	82,35%	34

Gênero

Masculino	79,25%	159
Feminino	85,58%	215

Faixa Etária

18 a 34	85,59%	118
35 a 49	78,87%	142
50 ou mais	85,09%	114

Cidade

Porto Alegre	84,39%	173
Outras cidades	81,59%	201



Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%
Recomendaria	285	71,25%	2,26%	4,44%	66,81%	75,69%
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%
Não recomendaria	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Não sabe/Não tem como avaliar	26	6,50%	1,23%	2,42%	4,08%	8,92%



Avaliação Geral

85,56% dos beneficiários classificaram o plano odontológico como bom ou muito bom, enquanto 3,81% o avaliaram como ruim ou muito ruim.

Além disso, 82,89% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que 4,01% declararam que não o recomendariam.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 34	35 a 49	50 ou mais	Porto Alegre	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	80,72%	81,06%	77,42%	77,30%	83,25%	80,37%	81,10%	80,61%	87,59%	75,40%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	80,43%	81,89%	63,64%	77,78%	82,67%	82,93%	74,07%	86,05%	88,68%	75,29%
 Recebeu alguma comunicação	8,00%	7,95%	8,57%	10,53%	6,11%	10,32%	7,24%	6,56%	7,14%	8,72%
 Atenção odontológica recebida	89,12%	89,32%	87,10%	86,11%	91,33%	86,49%	87,70%	93,46%	92,81%	86,10%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	76,05%	75,57%	81,48%	72,11%	79,14%	76,58%	65,08%	89,69%	80,67%	72,28%
 Atendimento dos canais	78,57%	79,13%	73,08%	75,20%	81,29%	78,95%	74,29%	83,75%	83,46%	74,15%
 Fez alguma reclamação	8,00%	7,67%	11,43%	7,60%	8,30%	7,14%	10,53%	5,74%	5,49%	10,09%
 Teve a demanda resolvida	68,75%	71,43%	50,00%	53,85%	78,95%	55,56%	81,25%	57,14%	80,00%	63,64%
 Facilidade no preenchimento de documentos	87,25%	87,22%	87,50%	83,10%	91,03%	82,14%	85,45%	97,37%	92,65%	82,72%
 Qualificação do plano	85,56%	85,07%	90,63%	81,94%	88,21%	86,21%	83,33%	87,61%	88,62%	83,00%
 Recomendação do plano	82,89%	82,94%	82,35%	79,25%	85,58%	85,59%	78,87%	85,09%	84,39%	81,59%



Considerações Finais

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

- Atenção odontológica recebida;
- Facilidade no preenchimento de documentos;
- Qualificação do plano;
- Recomendação do plano;
- Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
- Acesso a atenção imediata quando necessitado.

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

- Atendimento dos canais;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores.
-
- 8,00% receberam comunicações preventivas da Uniodonto;
 - Pouco menos de um décimo dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 68,75% tiveram suas solicitações resolvidas.



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