

Pesquisa Quantitativa
Satisfação Beneficiários
IDSS | RN 507



ÍNDICE

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



Introdução

A Odontoprev 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 Odontoprev com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Odontoprev.



Operadora

Odontoprev S/A
Registrada sob n.º 301949 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria
Responsável: Fernando Bortoletto

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: 6.152.536

Amostra: 1.000 respondentes

Margem de erro: 3,1%

Nível de Confiança: 95%

Instrumento

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

Planejamento da Pesquisa

Início em 05/02/2024

Período da Coleta

06/03/2024 a 03/04/2024.

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 Odontoprev é de 8.617.893 uidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 6.152.536 cadastros. Foram abordados 21.484 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	1.033
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	374
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	118
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	19.953
v) Outros**	6
Beneficiário não contatado	6.131.052
Taxa de respondentes	5%

*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), 33 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 Odontoprev 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 Odontopreu possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

Perfil da Amostra



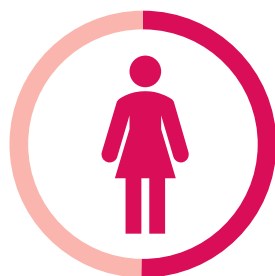
Perfil da Amostra



Gênero



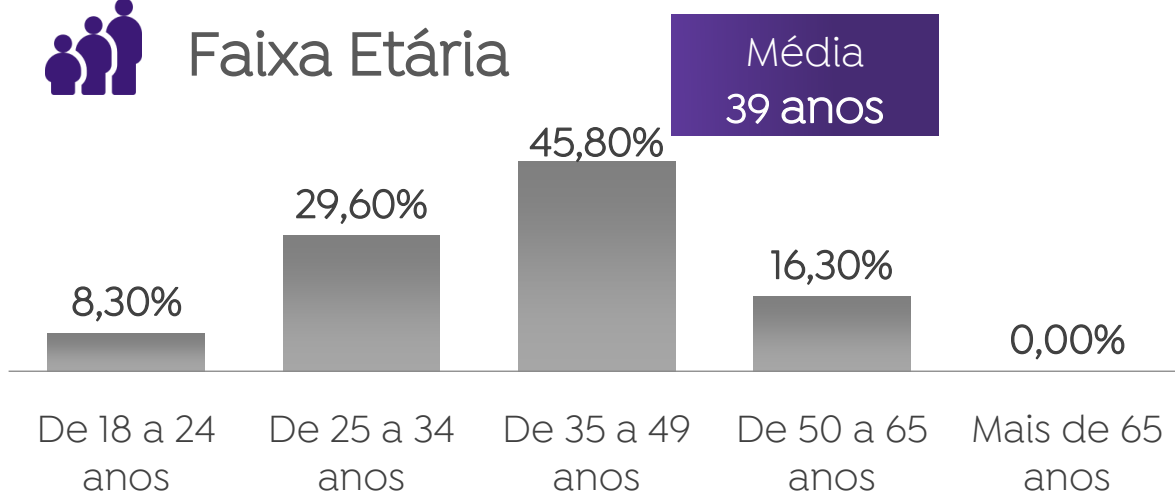
49,80%



50,20%



Faixa Etária



Tipo de Beneficiário

Titular
74,40%



Dependente
25,60%



Tipo de Plano

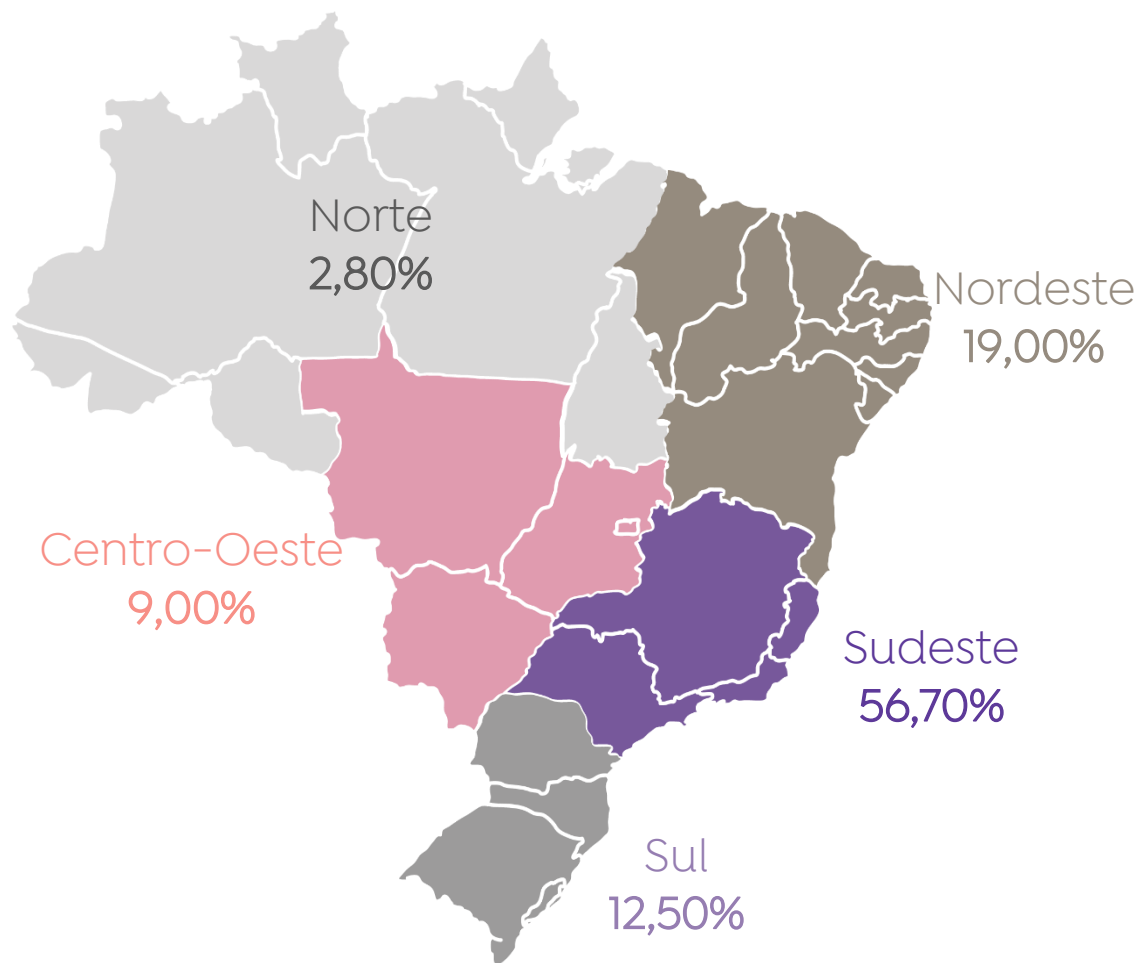
PJ
87,60%



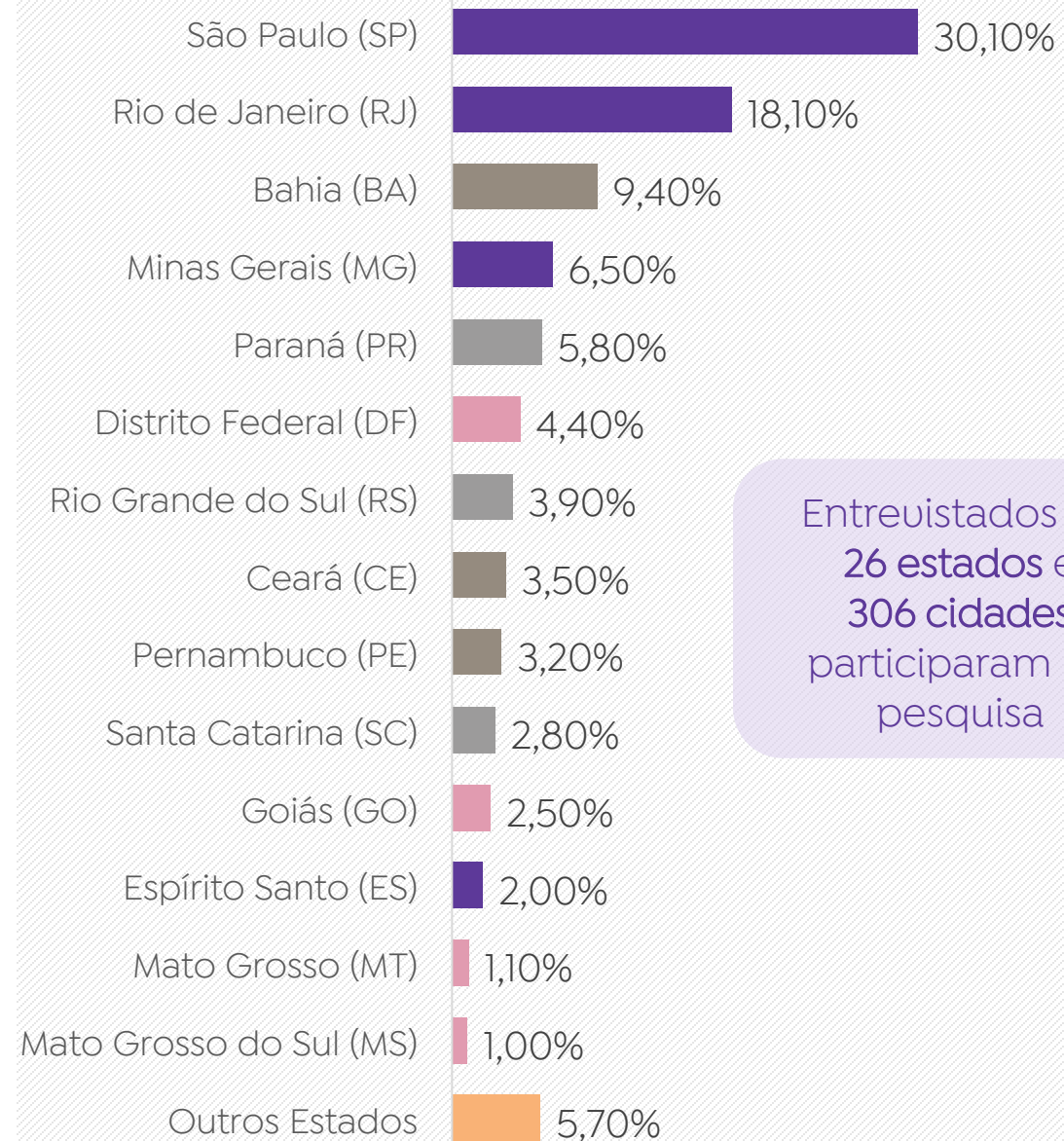
PF
12,40%

Perfil da Amostra

Região



Estado



Entrevistados de
26 estados e
306 cidades
participaram da
pesquisa

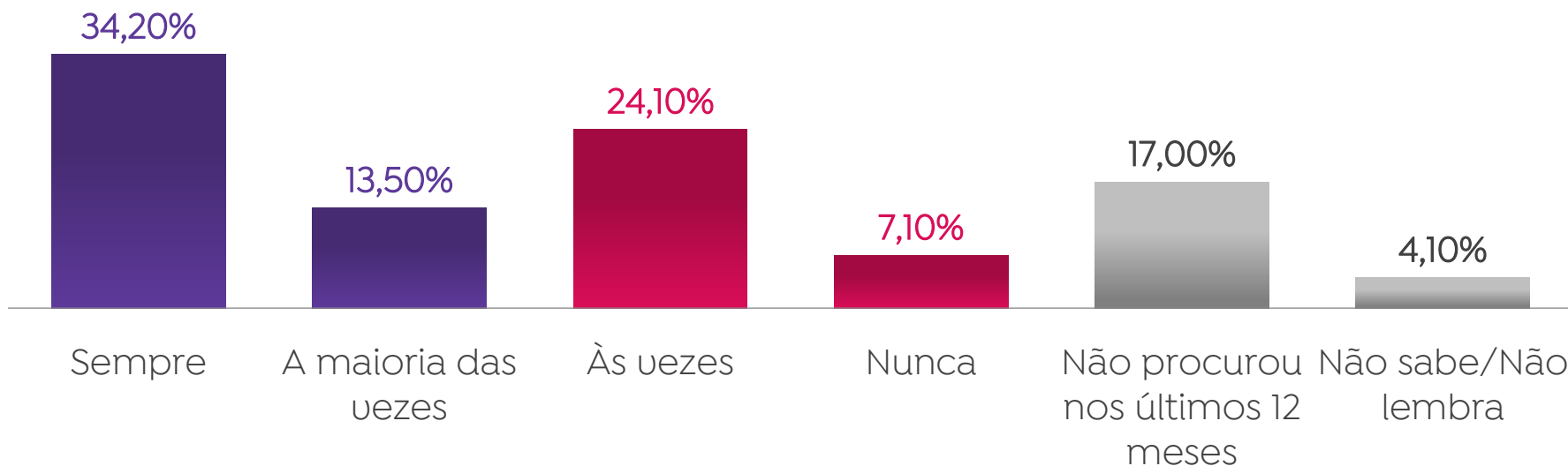
Atenção à Saúde



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?



A maioria dos beneficiários buscou consultas, exames ou tratamentos pelo plano odontológico. Cerca de dois quintos encontraram alguma dificuldade. O Top2Box é de 60,46%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
60,46%

Bottom2Box
39,54%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (789)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

 Plano		
PJ	59,57%	695
PF	67,02%	94
 Gênero		
Masculino	62,30%	366
Feminino	58,87%	423
 Idade		
De 18 a 33	61,87%	278
De 34 a 43	58,94%	246
44 ou mais	60,38%	265
 Estado		
São Paulo	64,49%	245
Rio de Janeiro	59,26%	135
Bahia	57,69%	78
Minas Gerais	62,79%	43
Outros Estados	57,99%	288

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?

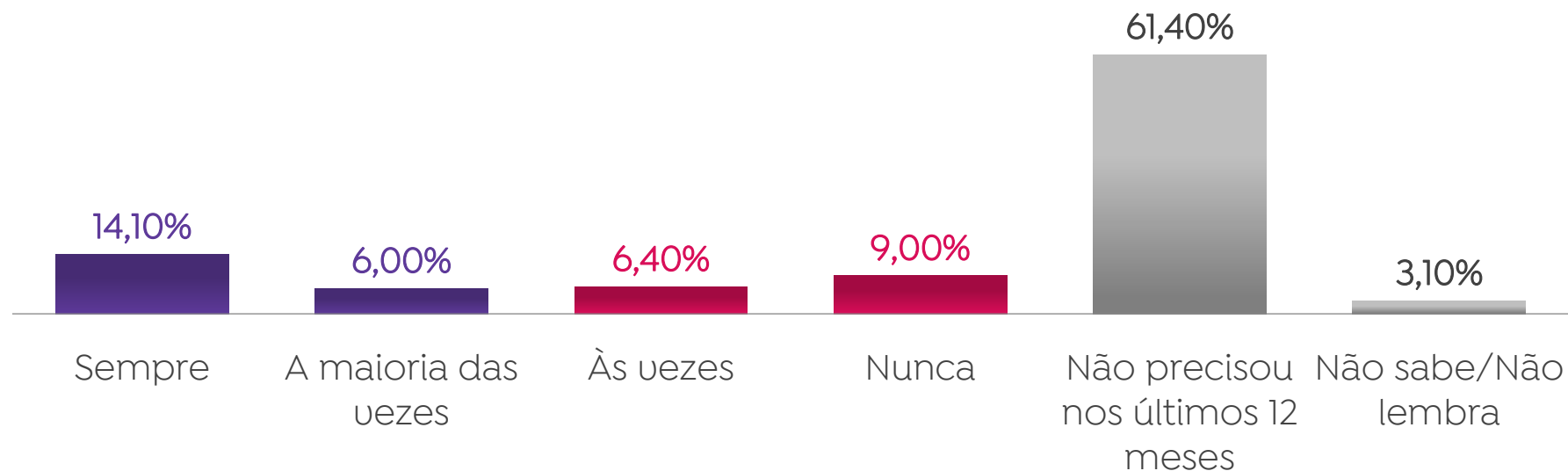
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	342	34,20%	1,50%	2,94%	31,26%	37,14%
A maioria das vezes	135	13,50%	1,08%	2,12%	11,38%	15,62%
Às vezes	241	24,10%	1,35%	2,65%	21,45%	26,75%
Nunca	71	7,10%	0,81%	1,59%	5,51%	8,69%
Não precisou nos últimos 12 meses	170	17,00%	1,19%	2,33%	14,67%	19,33%
Não sabe/Não lembra	41	4,10%	0,63%	1,23%	2,87%	5,33%

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?



Cerca de dois terços não necessitaram ou não lembram de ter buscado atenção imediata. Entre aqueles que utilizaram, pouco mais da metade conseguiu atendimento de urgência e cerca de dois quintos encontraram dificuldade. O Top2Box é de 56,62%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
56,62%

Bottom2Box
43,38%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (355)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	54,58%	306
PF	69,39%	49
Gênero		
Masculino	58,28%	163
Feminino	55,21%	192
Idade		
De 18 a 33	63,73%	102
De 34 a 43	48,36%	122
44 ou mais	58,78%	131
Estado		
São Paulo	66,67%	108
Rio de Janeiro	52,38%	63
Bahia	60,00%	35
Minas Gerais	52,63%	19
Outros Estados	50,00%	130

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	141	14,10%	1,10%	2,16%	11,94%	16,26%
A maioria das vezes	60	6,00%	0,75%	1,47%	4,53%	7,47%
Às vezes	64	6,40%	0,77%	1,52%	4,88%	7,92%
Nunca	90	9,00%	0,90%	1,77%	7,23%	10,77%
Não precisou nos últimos 12 meses	614	61,40%	1,54%	3,02%	58,38%	64,42%
Não sabe/Não lembra	31	3,10%	0,55%	1,07%	2,03%	4,17%

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?



Um décimo dos beneficiários recebeu alguma comunicação do plano odontológico.

[Por Perfil]

 Plano		
PJ	11,07%	876
PF	8,06%	124
 Gênero		
Masculino	10,84%	498
Feminino	10,56%	502
 Idade		
De 18 a 33	15,47%	349
De 34 a 43	10,49%	305
44 ou mais	6,07%	346
 Estado		
São Paulo	15,28%	301
Rio de Janeiro	11,05%	181
Bahia	5,32%	94
Minas Gerais	9,23%	65
Outros Estados	8,36%	359

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?

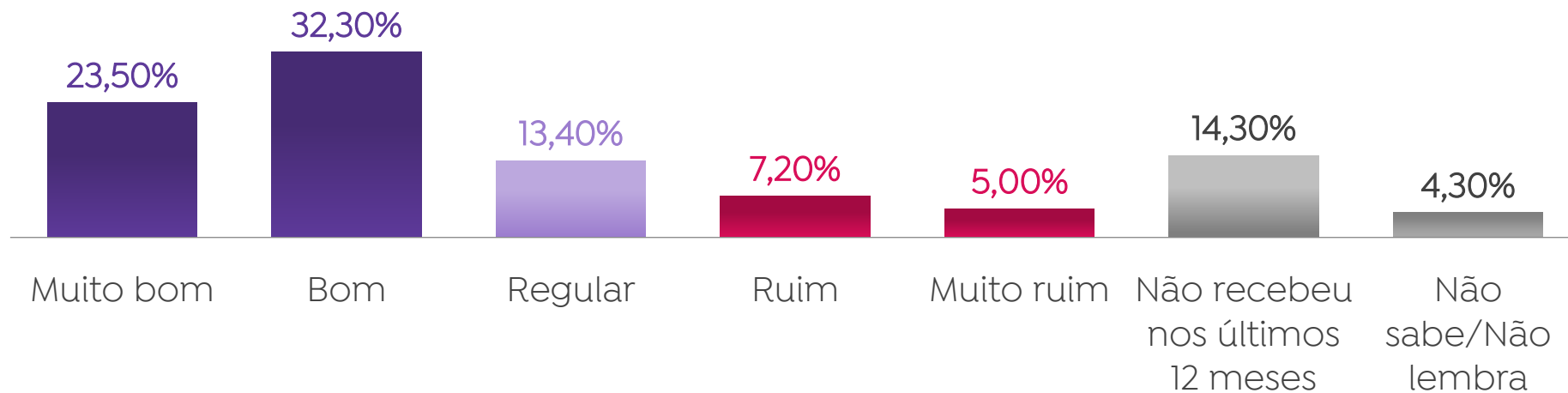
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	107	10,70%	0,98%	1,92%	8,78%	12,62%
Não	736	73,60%	1,39%	2,73%	70,87%	76,33%
Não sabe/Não lembra	157	15,70%	1,15%	2,25%	13,45%	17,95%

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 nos últimos 12 meses. Entre eles, a maior parte avaliou a atenção odontológica recebida de forma positiva, cerca de um décimo avaliou como regular e pouco menos de um quinto apresentou insatisfação. O Top2Box é de 68,55%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
68,55%

Bottom2Box
14,99%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (814)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	68,50%	711
PF	68,93%	103
Gênero		
Masculino	71,73%	375
Feminino	65,83%	439
Idade		
De 18 a 33	73,10%	290
De 34 a 43	66,80%	250
44 ou mais	65,33%	274
Estado		
São Paulo	71,14%	246
Rio de Janeiro	68,24%	148
Bahia	74,07%	81
Minas Gerais	62,50%	48
Outros Estados	65,98%	291

Atenção à Saúde



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

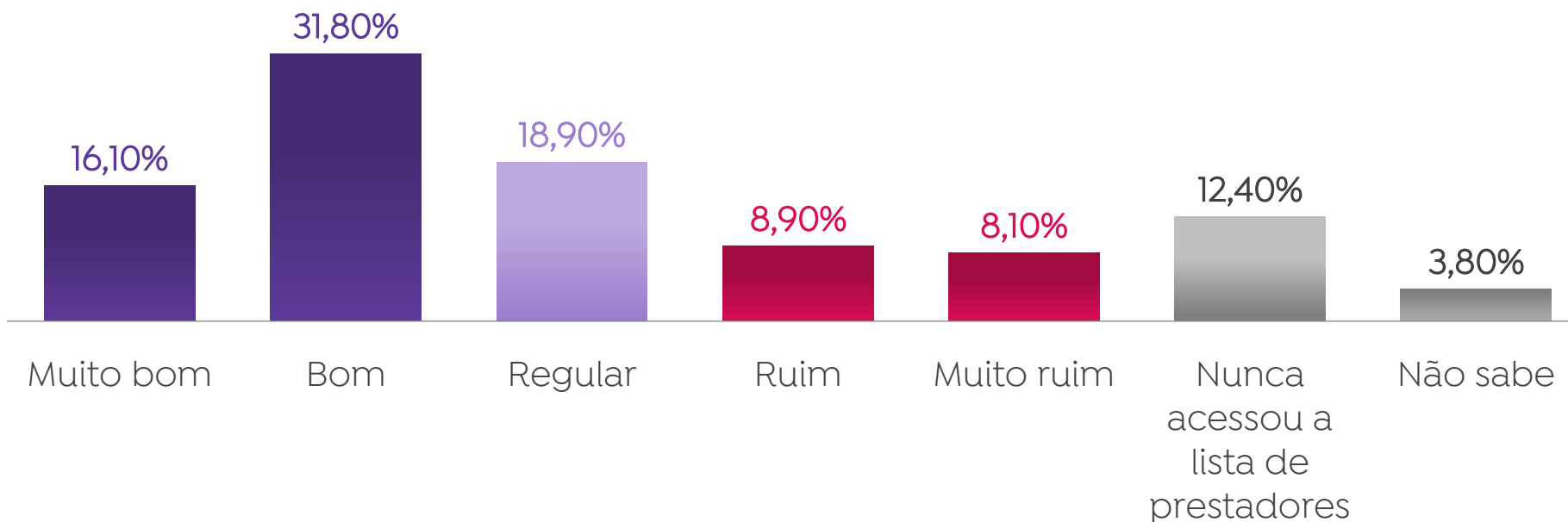
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	235	23,50%	1,34%	2,63%	20,87%	26,13%
Bom	323	32,30%	1,48%	2,90%	29,40%	35,20%
Regular	134	13,40%	1,08%	2,11%	11,29%	15,51%
Ruim	72	7,20%	0,82%	1,60%	5,60%	8,80%
Muito ruim	50	5,00%	0,69%	1,35%	3,65%	6,35%
Não recebeu nos últimos 12 meses	143	14,30%	1,11%	2,17%	12,13%	16,47%
Não sabe/Não lembra	43	4,30%	0,64%	1,26%	3,04%	5,56%

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)?



A maioria buscou pela lista de prestadores de serviços credenciados. Cerca de um quinto avaliou como regular e um quinto apresentou insatisfação com a facilidade de acesso. O Top2Box é de 57,16%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
57,16%

Bottom2Box
20,29%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (838)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	58,63%	742
PF	45,83%	96
Gênero		
Masculino	59,95%	412
Feminino	54,46%	426
Idade		
De 18 a 33	68,20%	305
De 34 a 43	54,20%	262
44 ou mais	47,60%	271
Estado		
São Paulo	65,35%	254
Rio de Janeiro	57,43%	148
Bahia	50,00%	76
Minas Gerais	52,83%	53
Outros Estados	52,77%	307

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	161	16,10%	1,16%	2,28%	13,82%	18,38%
Bom	318	31,80%	1,47%	2,89%	28,91%	34,69%
Regular	189	18,90%	1,24%	2,43%	16,47%	21,33%
Ruim	89	8,90%	0,90%	1,76%	7,14%	10,66%
Muito ruim	81	8,10%	0,86%	1,69%	6,41%	9,79%
Nunca acessou a lista de prestadores	124	12,40%	1,04%	2,04%	10,36%	14,44%
Não sabe	38	3,80%	0,60%	1,19%	2,61%	4,99%



Atenção à Saúde

- A maioria dos beneficiários buscou atendimento, a avaliação do acesso apresentou Top2Box de 60,46%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A avaliação sobre a facilidade de acesso ao atendimento imediato apresentou Top2Box de 56,62%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Um décimo recebeu comunicação preventiva do plano odontológico.
- A avaliação de toda a atenção odontológica recebida apresentou Top2Box de 68,55%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados alcançou Top2Box de 57,16%, posicionando o indicador na Zona de Risco.

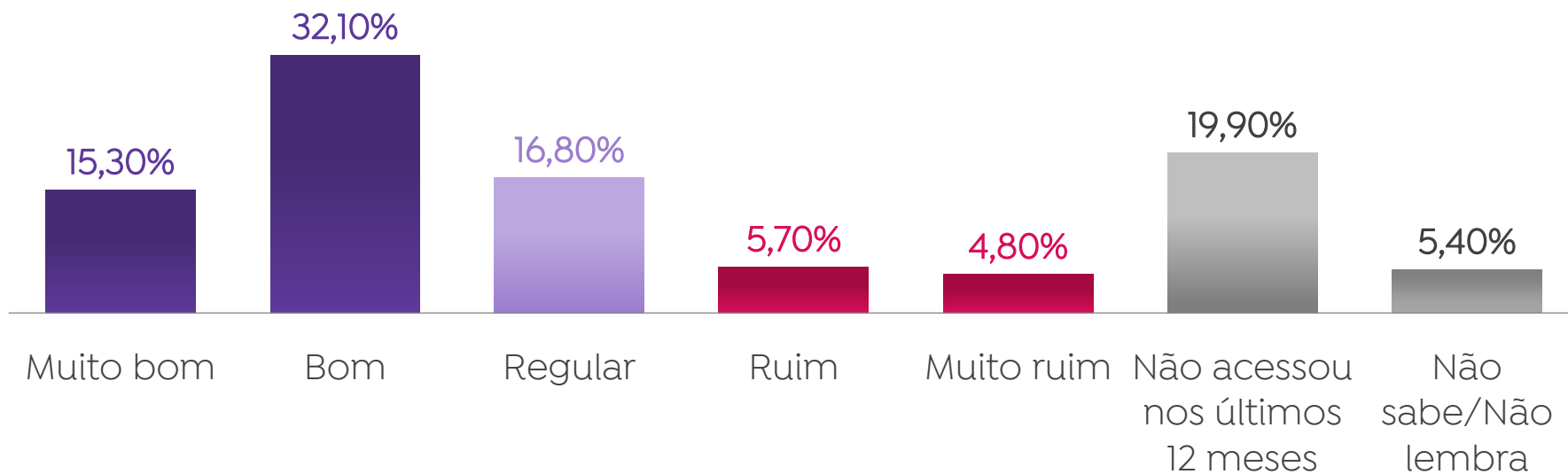
Canais de Atendimento



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?



Três quartos acessaram algum canal de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses, tanto físico quanto digital. A maioria avaliou de forma positiva e menos de um quinto apresentou insatisfação com a facilidade de acesso.

O Top2Box é de 63,45%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
63,45%

Bottom2Box
14,06%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (747)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	63,98%	658
PF	59,55%	89
Gênero		
Masculino	63,96%	369
Feminino	62,96%	378
Idade		
De 18 a 33	69,82%	275
De 34 a 43	63,32%	229
44 ou mais	56,38%	243
Estado		
São Paulo	65,82%	237
Rio de Janeiro	62,14%	140
Bahia	58,21%	67
Minas Gerais	57,14%	35
Outros Estados	64,18%	268

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?

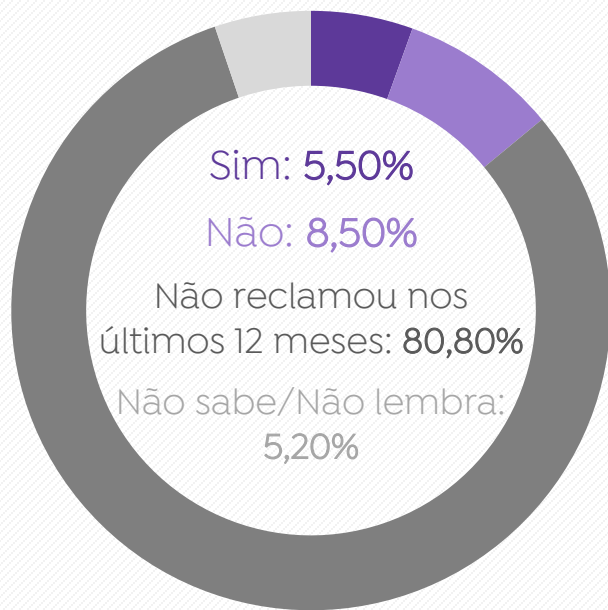
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	153	15,30%	1,14%	2,23%	13,07%	17,53%
Bom	321	32,10%	1,48%	2,89%	29,21%	34,99%
Regular	168	16,80%	1,18%	2,32%	14,48%	19,12%
Ruim	57	5,70%	0,73%	1,44%	4,26%	7,14%
Muito ruim	48	4,80%	0,68%	1,32%	3,48%	6,12%
Não acessou nos últimos 12 meses	199	19,90%	1,26%	2,47%	17,43%	22,37%
Não sabe/Não lembra	54	5,40%	0,71%	1,40%	4,00%	6,80%



Canais de Atendimento

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



Pouco mais de um décimo dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 39% tiveram a demanda resolvida.

- Por Perfil -

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	4,91%	7,65%	82,42%	5,02%	876
PF	9,68%	14,52%	69,35%	6,45%	124
Gênero					
Masculino	5,82%	6,83%	81,33%	6,02%	498
Feminino	5,18%	10,16%	80,28%	4,38%	502
Idade					
De 18 a 34	4,87%	3,72%	86,25%	5,16%	349
De 35 a 49	5,25%	7,87%	81,97%	4,92%	305
50 ou mais	6,36%	13,87%	74,28%	5,49%	346
Cidade					
São Paulo	5,65%	7,64%	83,06%	3,65%	301
Rio de Janeiro	4,42%	4,97%	84,53%	6,08%	181
Bahia	5,32%	11,70%	75,53%	7,45%	94
Minas Gerais	9,23%	10,77%	76,92%	3,08%	65
Outros Estados	5,29%	9,75%	79,11%	5,85%	359



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?

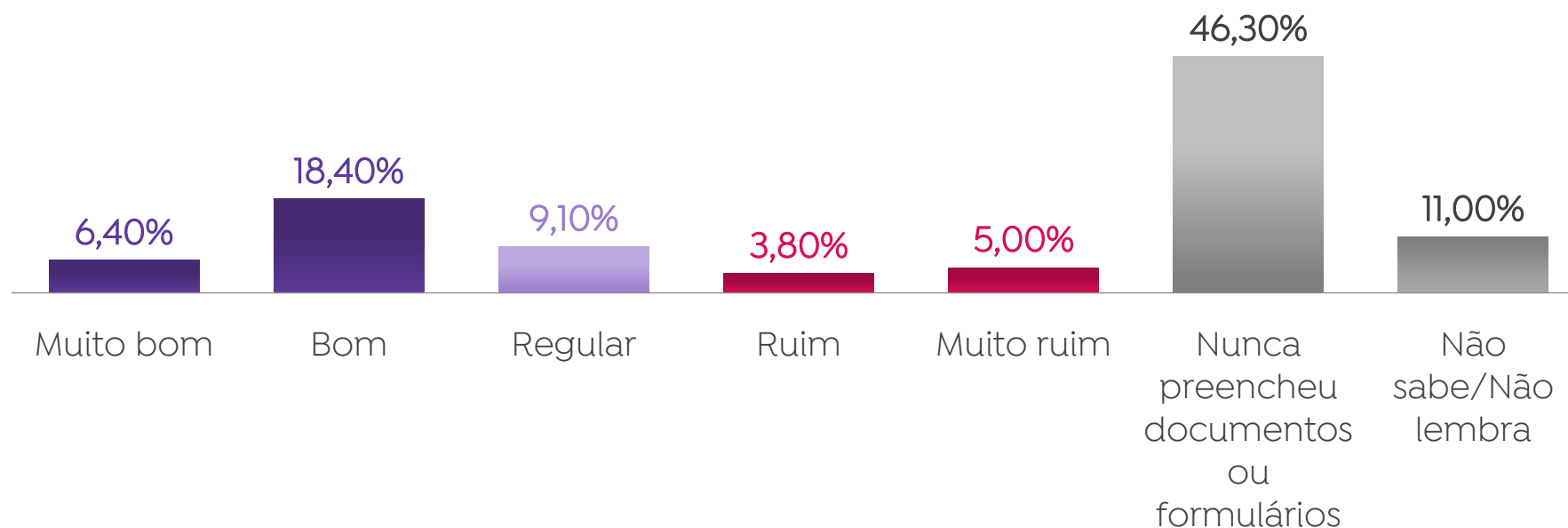
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	55	5,50%	0,72%	1,41%	4,09%	6,91%
Não	85	8,50%	0,88%	1,73%	6,77%	10,23%
Não reclamou nos últimos 12 meses	808	80,80%	1,25%	2,44%	78,36%	83,24%
Não sabe/Não lembra	52	5,20%	0,70%	1,38%	3,82%	6,58%

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 exigidos pela Operadora nos últimos 12 meses. Entre aqueles que avaliaram, um quinto está insatisfeito. O Top2Box é de 58,08%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
58,08%

Bottom2Box
20,61%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (427)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

	Plano		
PJ		57,94%	378
PF		59,18%	49
	Gênero		
Masculino		59,46%	222
Feminino		56,59%	205
	Idade		
De 18 a 33		66,24%	157
De 34 a 43		55,36%	112
44 ou mais		51,90%	158
	Estado		
São Paulo		64,84%	128
Rio de Janeiro		47,14%	70
Bahia		62,22%	45
Minas Gerais		63,33%	30
Outros Estados		55,19%	154

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	64	6,40%	0,77%	1,52%	4,88%	7,92%
Bom	184	18,40%	1,23%	2,40%	16,00%	20,80%
Regular	91	9,10%	0,91%	1,78%	7,32%	10,88%
Ruim	38	3,80%	0,60%	1,19%	2,61%	4,99%
Muito ruim	50	5,00%	0,69%	1,35%	3,65%	6,35%
Nunca preencheu documentos ou formulários	463	46,30%	1,58%	3,09%	43,21%	49,39%
Não sabe/Não lembra	110	11,00%	0,99%	1,94%	9,06%	12,94%



Canais de Atendimento

- A maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento da Operadora, abrangendo opções físicas e digitais. Entre eles, 63,45% dos beneficiários consideraram o atendimento Bom ou Muito Bom, o que posiciona o indicador Top2Box na Zona de Risco.
- Pouco mais de um décimo dos beneficiários realizou alguma reclamação. Entre os reclamantes, 39% das demandas foram atendidas pela Operadora.
- Quanto ao preenchimento de documentos e formulários, mais da metade dos beneficiários não se recorda ou não preencheu esses documentos nos últimos 12 meses. Entre os que avaliaram, 58,08% o consideraram Bom ou Muito Bom.

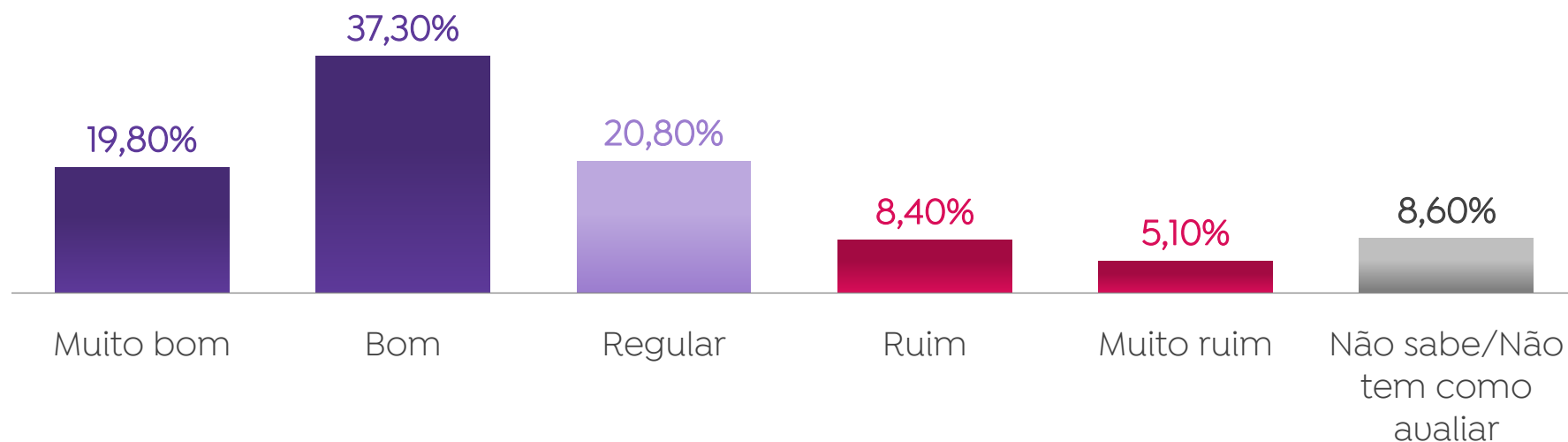
Avaliação Geral



Avaliação Geral



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



No geral, a maioria avaliou o plano como muito bom ou bom, um quinto como regular e pouco mais de um décimo apresentou insatisfação. O Top2Box é de 62,47%, posicionando-se na Zona de Risco.

Top2Box
62,47%

Bottom2Box
14,77%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (914)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

 Plano		
PJ	63,03%	806
PF	58,33%	108
 Gênero		
Masculino	66,52%	445
Feminino	58,64%	469
 Idade		
De 18 a 33	69,00%	329
De 34 a 43	57,04%	277
44 ou mais	60,39%	308
 Estado		
São Paulo	65,00%	280
Rio de Janeiro	56,17%	162
Bahia	60,49%	81
Minas Gerais	65,52%	58
Outros Estados	63,36%	333

Avaliação Geral



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

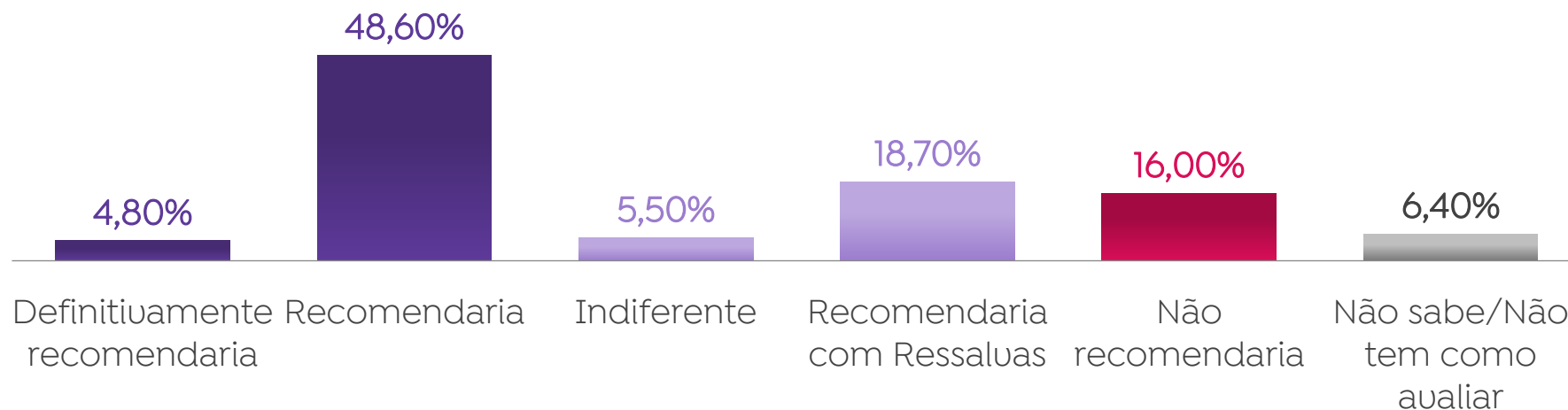
Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	198	19,80%	1,26%	2,47%	17,33%	22,27%
Bom	373	37,30%	1,53%	3,00%	34,30%	40,30%
Regular	208	20,80%	1,28%	2,52%	18,28%	23,32%
Ruim	84	8,40%	0,88%	1,72%	6,68%	10,12%
Muito ruim	51	5,10%	0,70%	1,36%	3,74%	6,46%
Não sabe/Não tem como avaliar	86	8,60%	0,89%	1,74%	6,86%	10,34%

Avaliação Geral



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



Pouco mais da metade dos beneficiários indicaria o plano para conhecidos e 17,09% não recomendaria. O Top2Box é de 57,05%, posicionando-se na Zona de Risco.

Recomendaria
57,05%

Não
recomendaria
17,09%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (936)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

 Plano		
PJ	57,44%	820
PF	54,31%	116
 Gênero		
Masculino	60,69%	463
Feminino	53,49%	473
 Idade		
De 18 a 33	67,07%	331
De 34 a 43	52,13%	282
44 ou mais	51,08%	323
 Estado		
São Paulo	59,15%	284
Rio de Janeiro	55,15%	165
Bahia	50,00%	86
Minas Gerais	54,84%	62
Outros Estados	58,41%	339

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	48	4,80%	0,68%	1,32%	3,48%	6,12%
Recomendaria	486	48,60%	1,58%	3,10%	45,50%	51,70%
Indiferente	55	5,50%	0,72%	1,41%	4,09%	6,91%
Recomendaria com Ressalvas	187	18,70%	1,23%	2,42%	16,28%	21,12%
Nunca recomendaria	160	16,00%	1,16%	2,27%	13,73%	18,27%
Não soube avaliar	64	6,40%	0,77%	1,52%	4,88%	7,92%



Avaliação Geral

- A avaliação geral do plano Odontoprev apresentou Top2Box de 62,47%, posicionando o indicador na Zona de Risco.
- Quando se trata da probabilidade de recomendar o plano, 17,09% não o recomendaria, enquanto 57,05% indicariam o plano para amigos ou familiares, posicionando o indicador na Zona de Risco.

Considerações Finais



Considerações Finais

Resumo dos Indicadores

	Total	PJ	PF	Masculino Feminino		De 18 a 33	De 34 a 43	44 ou Mais	São Paulo	Rio de Janeiro	Bahia	Minas Gerais	Outros Estados
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	60,46%	59,57%	67,02%	62,30%	58,87%	61,87%	58,94%	60,38%	64,49%	59,26%	57,69%	62,79%	57,99%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	56,62%	54,58%	69,39%	58,28%	55,21%	63,73%	48,36%	58,78%	66,67%	52,38%	60,00%	52,63%	50,00%
 Recebeu alguma comunicação	10,70%	11,07%	8,06%	10,84%	10,56%	15,47%	10,49%	6,07%	15,28%	11,05%	5,32%	9,23%	8,36%
 Atenção odontológica recebida	68,55%	68,50%	68,93%	71,73%	65,83%	73,10%	66,80%	65,33%	71,14%	68,24%	74,07%	62,50%	65,98%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	57,16%	58,63%	45,83%	59,95%	54,46%	68,20%	54,20%	47,60%	65,35%	57,43%	50,00%	52,83%	52,77%
 Atendimento dos canais	63,45%	63,98%	59,55%	63,96%	62,96%	69,82%	63,32%	56,38%	65,82%	62,14%	58,21%	57,14%	64,18%
 Fez alguma reclamação	14,00%	12,56%	24,19%	12,65%	15,34%	8,60%	13,11%	20,23%	13,29%	9,39%	17,02%	20,00%	15,04%
 Teve a demanda resolvida	39,29%	39,09%	40,00%	46,03%	33,77%	56,67%	40,00%	31,43%	42,50%	47,06%	31,25%	46,15%	35,19%
 Facilidade no preenchimento de documentos	58,08%	57,94%	59,18%	59,46%	56,59%	66,24%	55,36%	51,90%	64,84%	47,14%	62,22%	63,33%	55,19%
 Qualificação do plano	62,47%	63,03%	58,33%	66,52%	58,64%	69,00%	57,04%	60,39%	65,00%	56,17%	60,49%	65,52%	63,36%
 Recomendação do plano	57,05%	57,44%	54,31%	60,69%	53,49%	67,07%	52,13%	51,08%	59,15%	55,15%	50,00%	54,84%	58,41%



Considerações Finais

- Todos os indicadores da Odontoprev estão posicionados na Zona de Risco, Top2Box até 69%:
 - Atenção em saúde recebida;
 - Atendimento dos canais;
 - Qualificação do plano;
 - Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado;
 - Facilidade no preenchimento de documentos;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
 - Recomendação do plano;
 - Acesso a atenção imediata quando necessitado.
- Um décimo da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Pouco mais de um décimo dos beneficiários realizou alguma reclamação e cerca de dois quintos 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