

Pesquisa Satisfação Beneficiários IDSS | RN 507

Ano Base 2024

22/04/2025

Índice



01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 07
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 10
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 17
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 22
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 26

01

Introdução



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

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: 6.989.981

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 28/02/2025.



Período da Coleta

31/03/2025 a 14/04/2025.



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%

03

Perfil da Amostra





Perfil da Amostra

Gênero



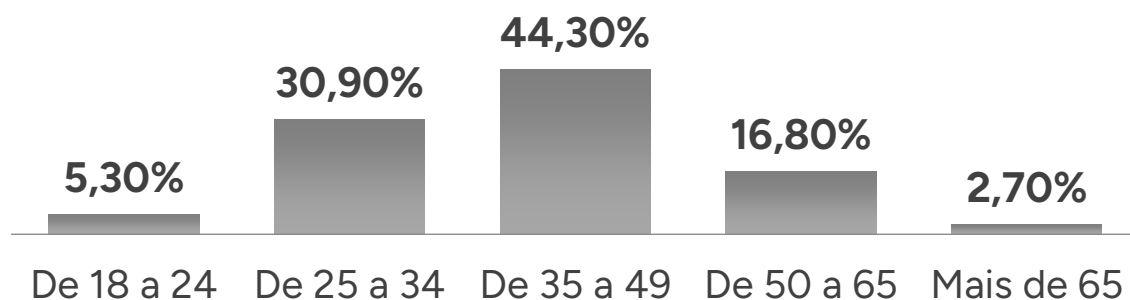
49,50%



50,50%

Faixa Etária

Média: 40 anos



Tipo de Beneficiário

Titular
70,50%



Dependente
29,50%

Tipo de Plano

PJ
89,20%

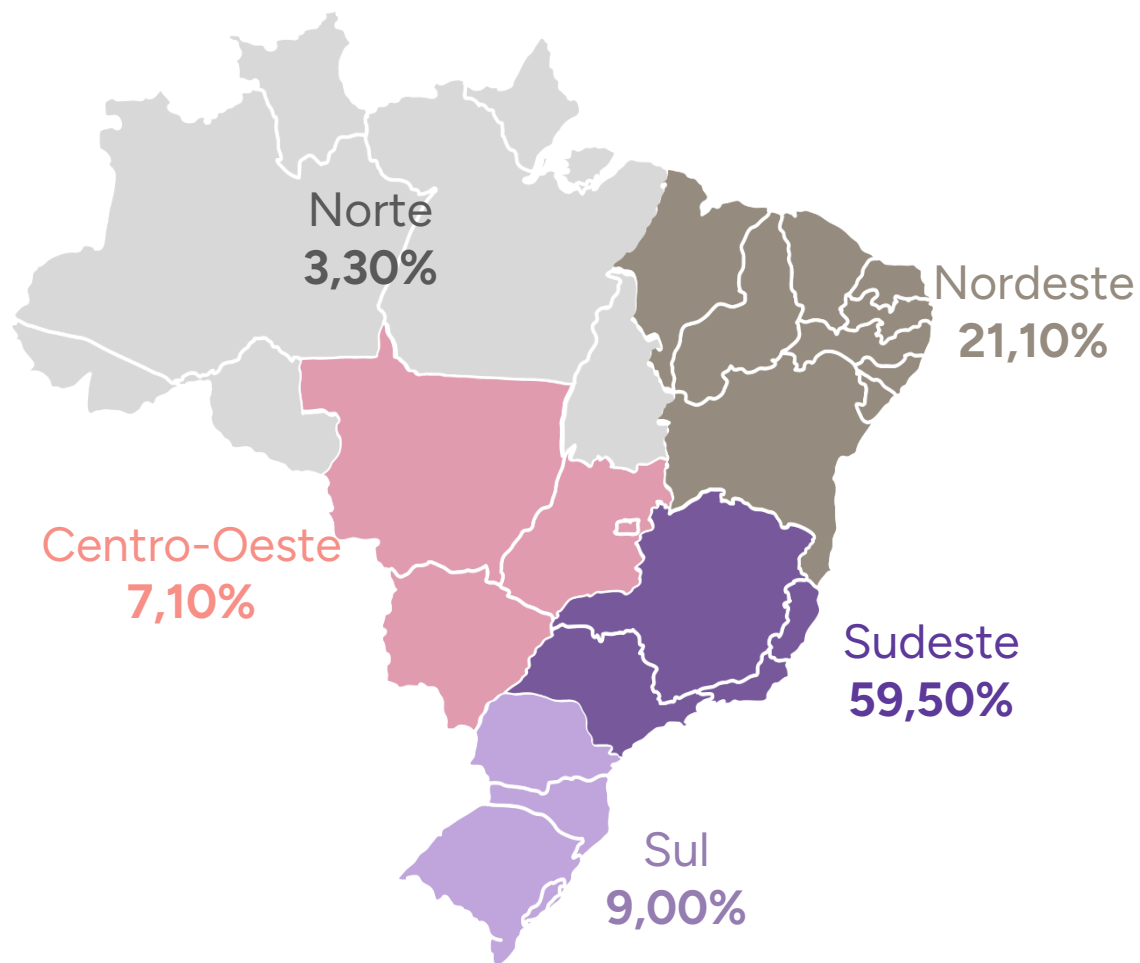


PF
10,80%



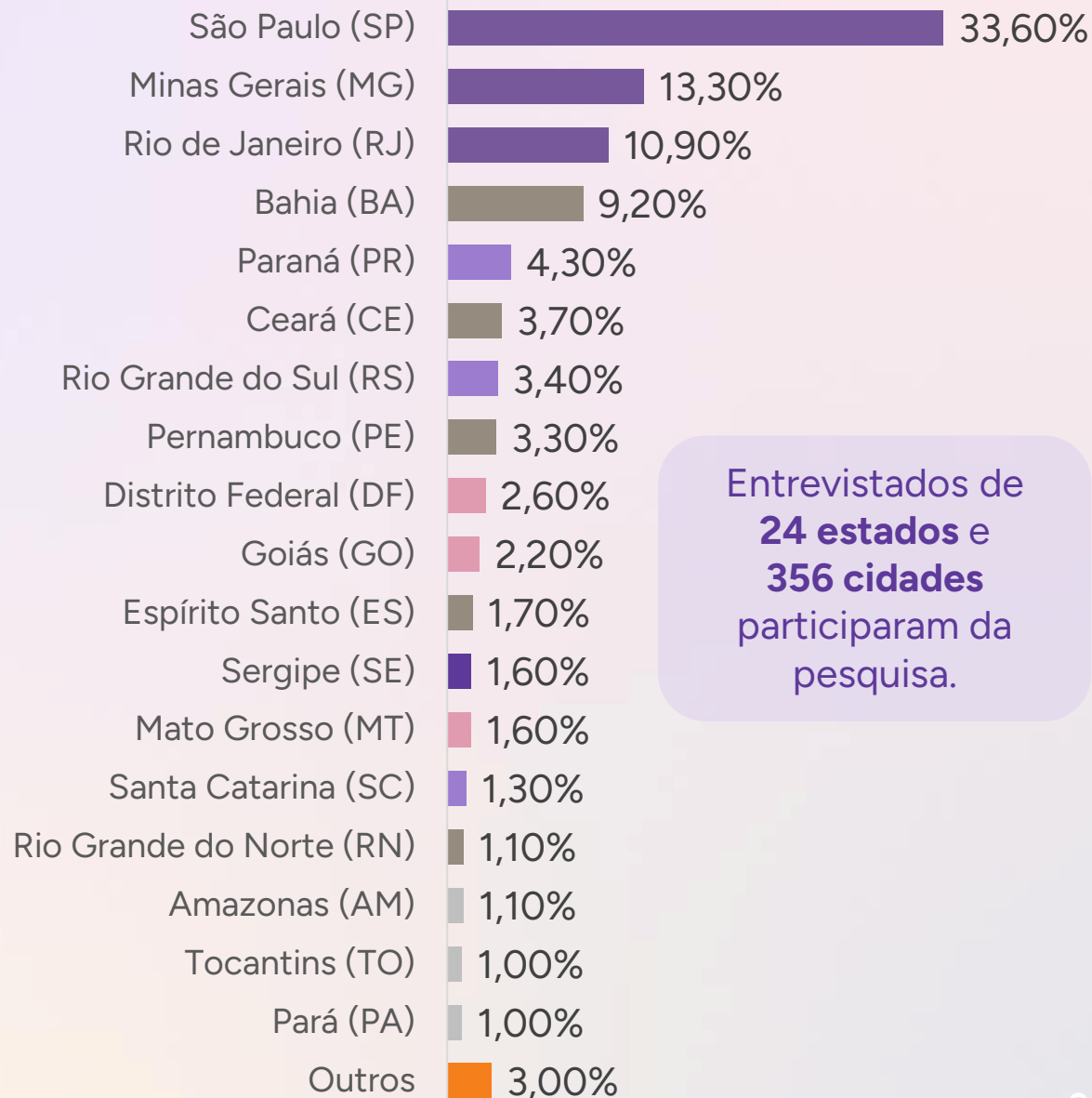
Perfil da Amostra

Região



Resposta Única Base: 1000 beneficiários Margem de erro: 3,1% Nível de confiança: 95%

Estado



Entrevistados de
24 estados e
356 cidades
participaram da
pesquisa.

04

Atenção à Saúde

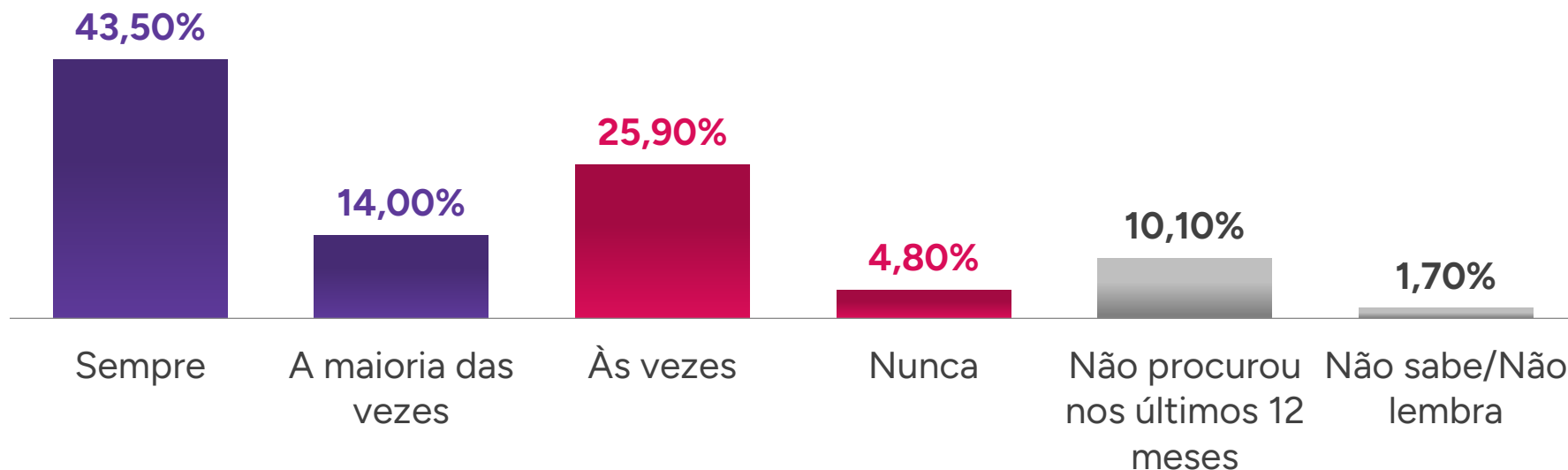




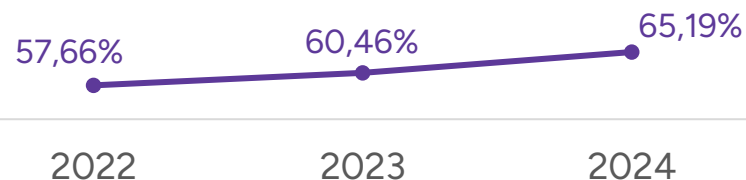
Atenção à Saúde



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?



Top 2 Box



Bottom 2 Box



Resposta Única Base: 1000 beneficiários Margem de erro: 3,1% Nível de confiança: 95%

Top2Box
65,19%

Bottom2Box
34,81%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (882)

 Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ	65,23%	791
PF	64,84%	91

Gênero

Masculino	64,75%	434
Feminino	65,63%	448

Faixa Etária

De 18 a 33	71,66%	307
De 34 a 43	64,20%	243
44 ou mais	59,94%	332

Estado

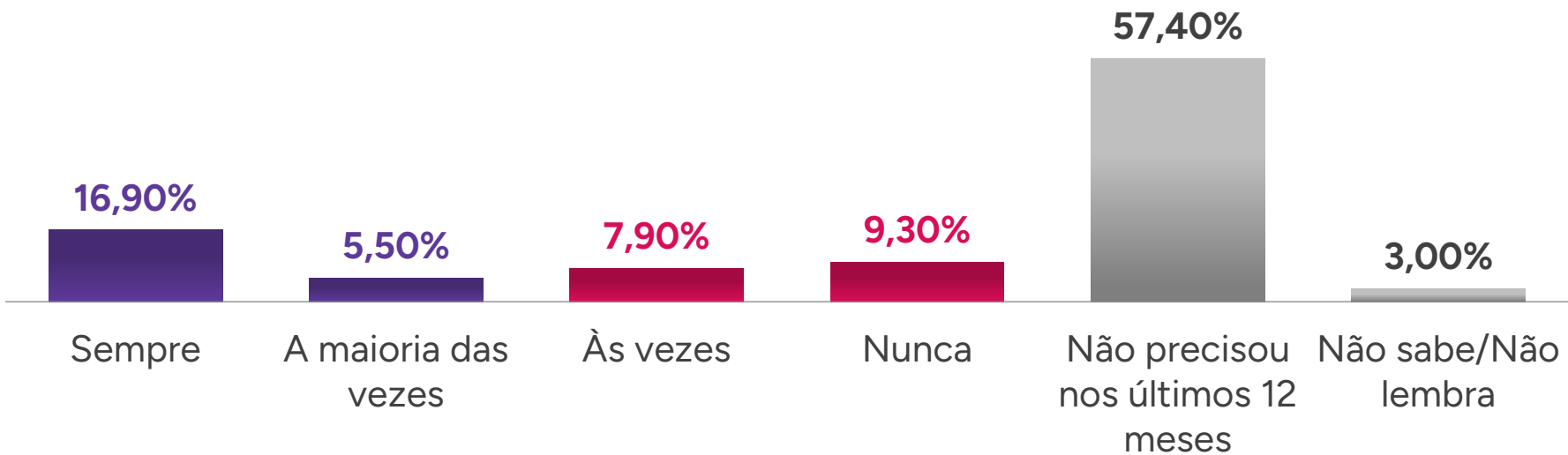
SP	65,86%	290
RJ	62,38%	101
BA	57,33%	75
MG	68,07%	119
Outros estados	66,33%	297



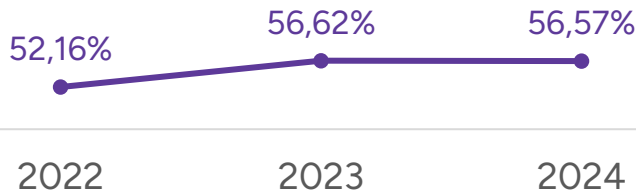
Atenção à Saúde



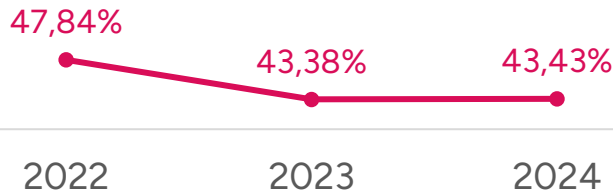
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimento de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



Top 2 Box



Bottom 2 Box



Resposta Única Base: 1000 beneficiários Margem de erro: 3,1% Nível de confiança: 95%

Top2Box
56,57%

Bottom2Box
43,43%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (396)



Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

55,65%

345

PF

62,75%

51

Gênero

Masculino

58,67%

196

Feminino

54,50%

200

Faixa Etária

De 18 a 33

69,17%

120

De 34 a 43

55,00%

100

44 ou mais

48,86%

176

Estado

SP

57,72%

123

RJ

58,33%

48

BA

59,46%

37

MG

43,75%

48

Outros estados

58,57%

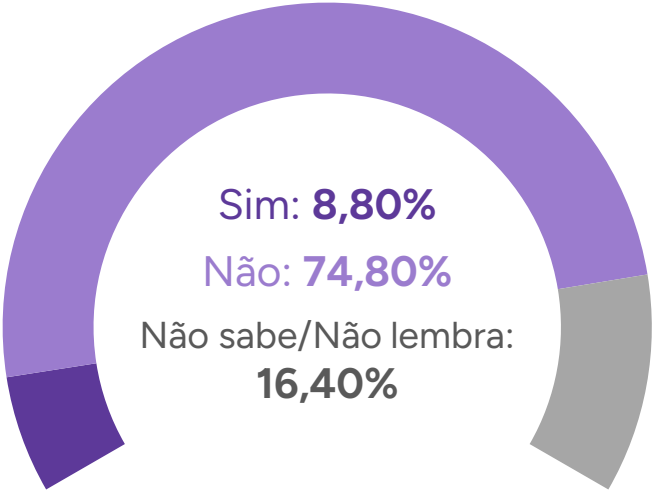
140



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?



	2022	2023	2024
Sim	7,50%	10,70%	8,80%
Não	77,80%	73,60%	74,80%
Não sabe/Não lembra	14,70%	15,70%	16,40%

Recebeu [Por Perfil]

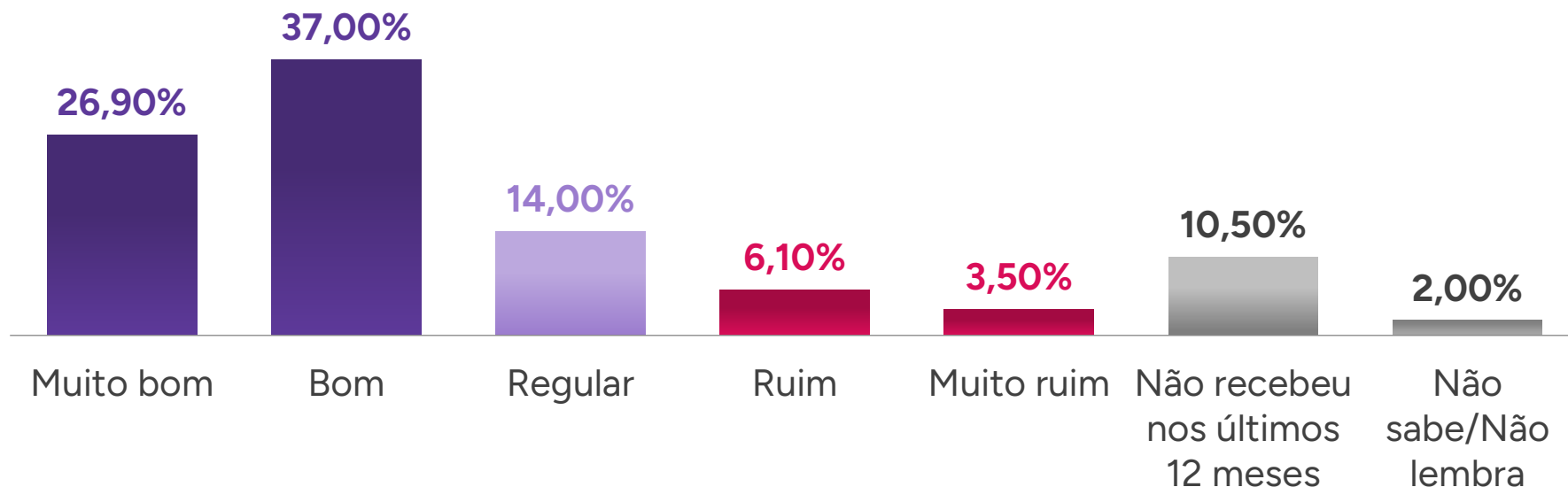
Plano		
PJ	8,30%	892
PF	12,96%	108
Gênero		
Masculino	9,09%	495
Feminino	8,51%	505
Faixa Etária		
De 18 a 33	8,43%	344
De 34 a 43	9,96%	281
44 ou mais	8,27%	375
Estado		
SP	9,82%	336
RJ	7,34%	109
BA	6,52%	92
MG	8,27%	133
Outros estados	9,09%	330



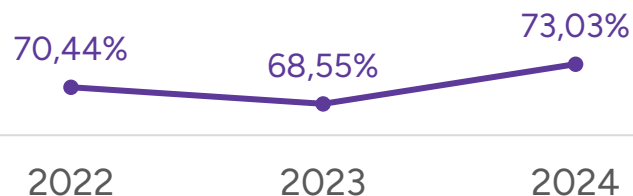
Atenção à Saúde



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



Top 2 Box



Bottom 2 Box



Resposta Única Base: 1000 beneficiários Margem de erro: 3,1% Nível de confiança: 95%

Top2Box
73,03%

Bottom2Box
10,97%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (875)

Zona de Atenção

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	73,79%	782
PF	66,67%	93

Gênero

Masculino	73,26%	430
Feminino	72,81%	445

Faixa Etária

De 18 a 33	79,28%	304
De 34 a 43	74,48%	239
44 ou mais	66,27%	332

Estado

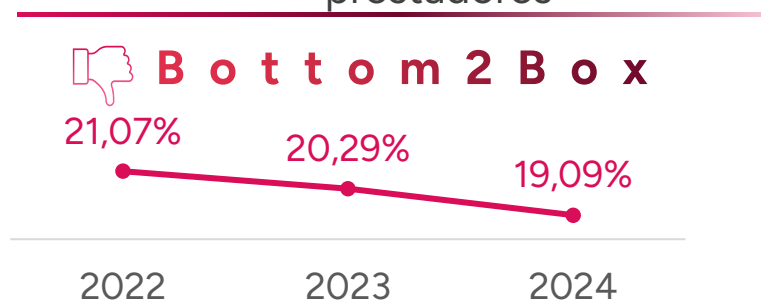
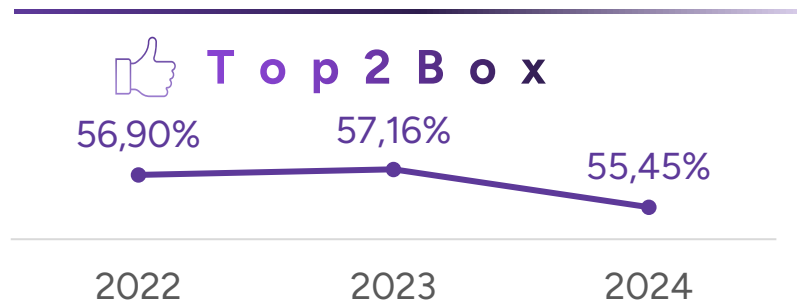
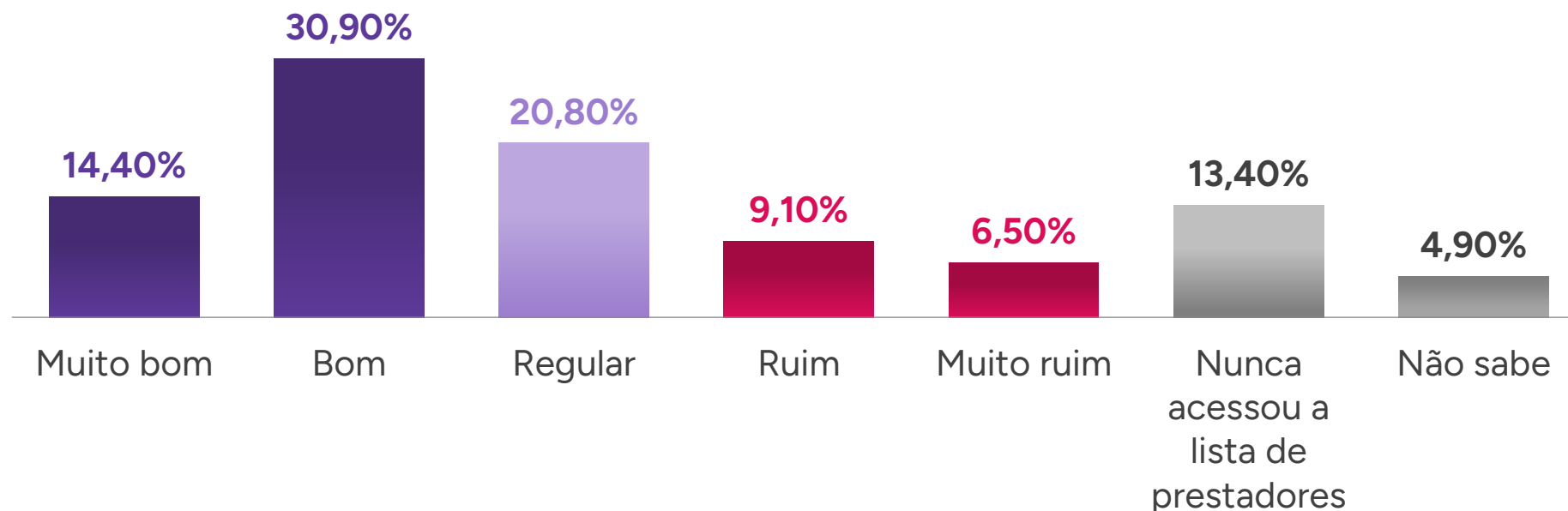
SP	76,51%	281
RJ	78,35%	97
BA	61,73%	81
MG	75,21%	117
Outros estados	70,23%	299



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)?



Top2Box
55,45%

Bottom2Box
19,09%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (817)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	54,31%	742
PF	66,67%	75

Gênero

Masculino	56,94%	418
Feminino	53,88%	399

Faixa Etária

De 18 a 33	58,42%	279
De 34 a 43	56,90%	232
44 ou mais	51,63%	306

Estado

SP	56,34%	284
RJ	56,52%	92
BA	55,41%	74
MG	55,56%	99
Outros estados	54,10%	268

Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, 65,19% dos beneficiários relataram ter obtido acesso a cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes que necessitaram. Por outro lado, 34,81% afirmaram ter conseguido acesso ocasionalmente.

Quando se trata de atendimento de urgência ou emergência, 56,57% dos beneficiários foram atendidos sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Em contrapartida, 43,43% afirmaram ter recebido esse atendimento apenas ocasionalmente. Mais da metade não procurou este serviço.

8,80% dos beneficiários receberam comunicação preventiva do plano nos últimos 12 meses.

73,03% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 10,97% a consideraram ruim ou muito ruim.

Já a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 55,45% dos beneficiários, enquanto 19,09% a classificaram como ruim ou muito ruim.

05

Canais de Atendimento

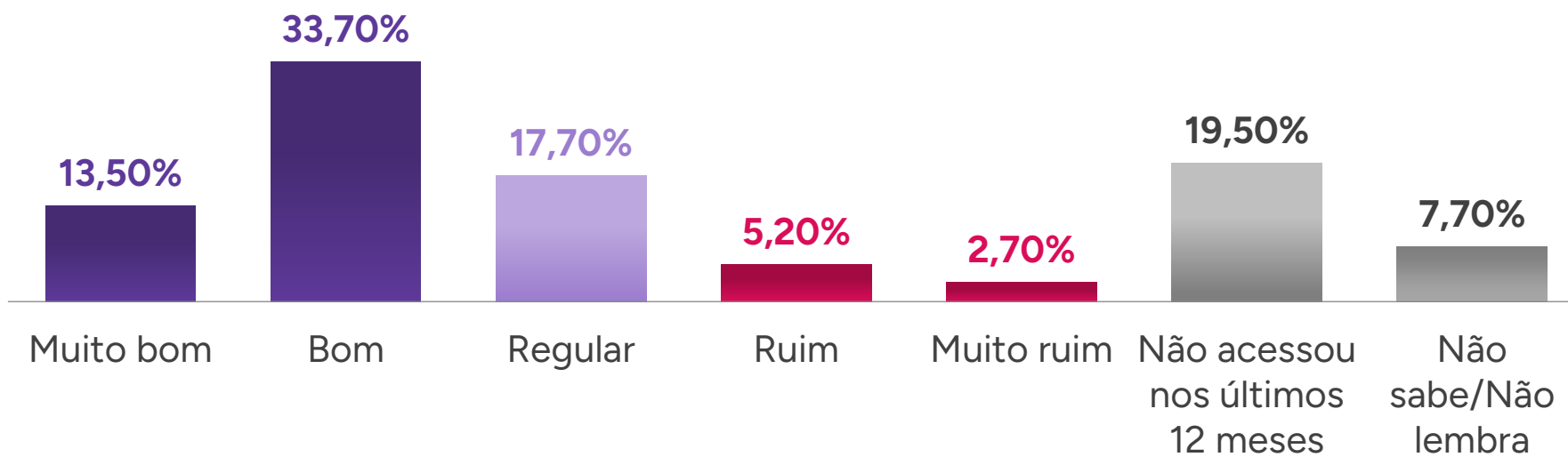




Canais de Atendimento



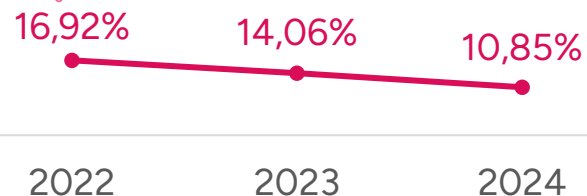
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, site institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Top 2 Box



Bottom 2 Box



Top2Box
64,84%

Bottom2Box
10,85%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (728)

▲ Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 65,28% 648

PF 61,25% 80

Gênero

Masculino 64,54% 361

Feminino 65,12% 367

Faixa Etária

De 18 a 33 67,95% 259

De 34 a 43 65,28% 193

44 ou mais 61,59% 276

Estado

SP 63,86% 249

RJ 67,14% 70

BA 63,24% 68

MG 68,13% 91

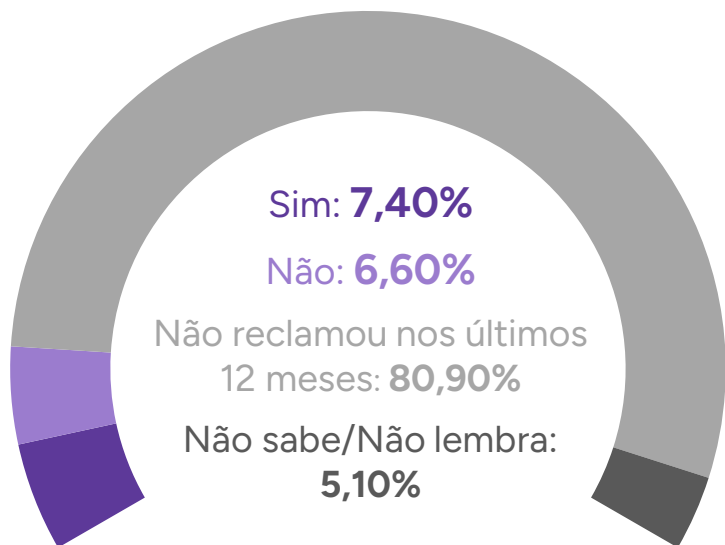
Outros estados 64,40% 250



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?



	2022	2023	2024
Sim	6,80%	5,50%	7,40%
Não	9,20%	8,50%	6,60%
Não reclamou	77,10%	80,80%	80,90%
Não sabe	6,90%	5,20%	5,10%
Demanda resolvida	42,50%	39,29%	52,86%

[Por Perfil]

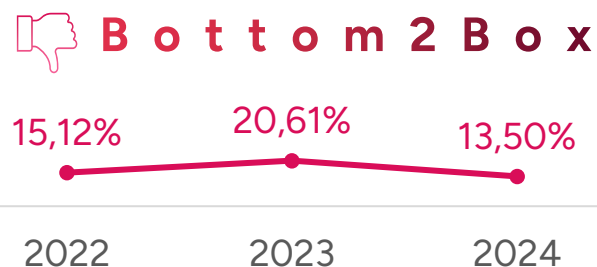
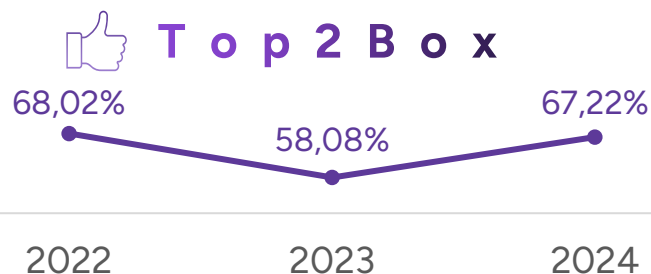
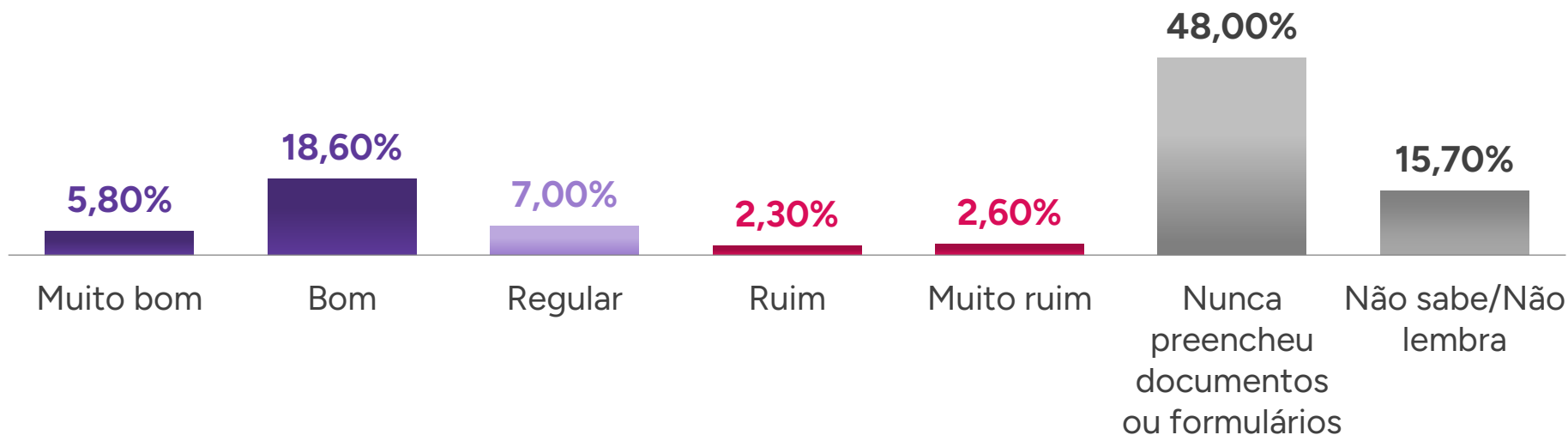
Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	6,50%	5,94%	82,74%	4,82%	892
PF	14,81%	12,04%	65,74%	7,41%	108
Gênero					
Masculino	6,67%	5,86%	82,83%	4,65%	495
Feminino	8,12%	7,33%	79,01%	5,54%	505
Faixa Etária					
De 18 a 33	6,10%	3,49%	85,76%	4,65%	344
De 34 a 43	4,98%	4,98%	85,41%	4,63%	281
44 ou mais	10,40%	10,67%	73,07%	5,87%	375
Estado					
SP	6,55%	7,14%	84,23%	2,08%	336
RJ	10,09%	5,50%	77,98%	6,42%	109
BA	10,87%	8,70%	69,57%	10,87%	92
MG	3,01%	4,51%	88,72%	3,76%	133
Outros estados	8,18%	6,67%	78,48%	6,67%	330



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?



Resposta Única Base: 1000 beneficiários Margem de erro: 3,1% Nível de confiança: 95%

Top2Box
67,22%

Bottom2Box
13,50%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (363)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	64,65%	331
PF	93,75%	32

Gênero

Masculino	63,49%	189
Feminino	71,26%	174

Faixa Etária

De 18 a 33	67,94%	131
De 34 a 43	68,27%	104
44 ou mais	65,63%	128

Estado

SP	62,90%	124
RJ	58,06%	31
BA	86,49%	37
MG	68,75%	48
Outros estados	67,48%	123

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, 64,84% avaliaram positivamente o acesso às informações de que precisavam. Em contrapartida, 10,85% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários apresentou alguma reclamação para a Operadora. Entre os reclamantes, 52,86% tiveram suas solicitações resolvidas.

67,22% dos beneficiários classificaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico como boa ou muito boa, enquanto 13,50% avaliaram como ruim ou muito ruim.

06

Avaliação Geral

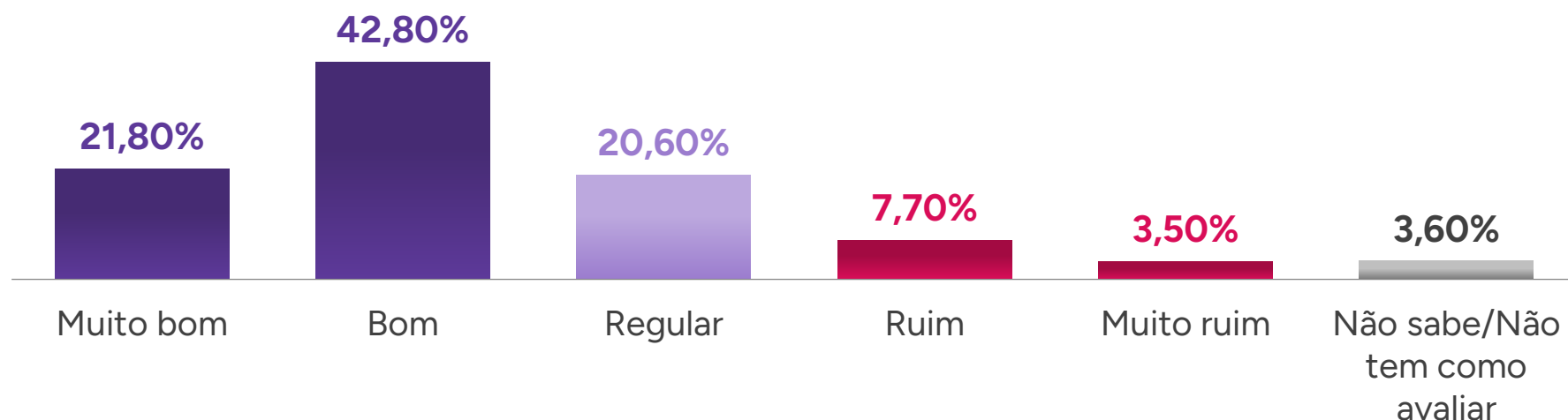




Avaliação Geral



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



Top 2 Box



Bottom 2 Box



Resposta Única Base: 1000 beneficiários Margem de erro: 3,1% Nível de confiança: 95%

Top2Box
67,01%

Bottom2Box
11,62%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (964)

 **Zona de Risco**

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ 67,13% 858

PF 66,04% 106

Gênero

Masculino 67,16% 475

Feminino 66,87% 489

Faixa Etária

De 18 a 33 73,86% 329

De 34 a 43 67,88% 274

44 ou mais 60,11% 361

Estado

SP 66,46% 319

RJ 72,38% 105

BA 60,00% 90

MG 65,38% 130

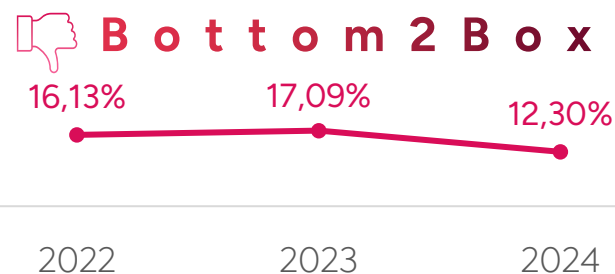
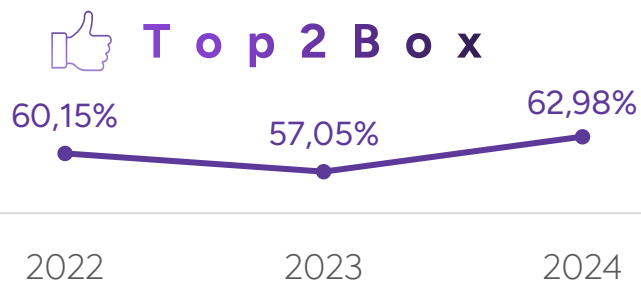
Outros estados 68,44% 320



Avaliação Geral



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



Resposta Única

Base: 1000 beneficiários

Margem de erro: 3,1%

Nível de confiança: 95%

Recomendaria
62,98%

Não recomendaria
12,30%

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (959)

Zona de Risco

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	62,24%	858
PF	69,31%	101

Gênero

Masculino	61,22%	477
Feminino	64,73%	482

Faixa Etária

De 18 a 33	69,49%	331
De 34 a 43	64,31%	269
44 ou mais	55,99%	359

Estado

SP	61,35%	326
RJ	66,35%	104
BA	67,44%	86
MG	61,42%	127
Outros estados	62,97%	316

Avaliação Geral



67,01% dos beneficiários classificaram o plano como bom ou muito bom. No entanto, 11,62% consideraram o plano ruim ou muito ruim.

Além disso, 62,98% dos beneficiários estariam dispostos a recomendar o plano a amigos e familiares. Contudo, 12,30% não recomendariam o plano.

07

Considerações Finais



Considerações Finais

Evolução dos Indicadores		2022	2023	2024	
	Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	57,66%	60,46%	65,19%	↑
	Acesso a atenção imediata quando necessitado	52,16%	56,62%	56,57%	↔
	Recebeu alguma comunicação	7,50%	10,70%	8,80%	↓
	Atenção odontológica recebida	70,44%	68,55%	73,03%	↑
	Facilidade de acesso a lista de prestadores	56,90%	57,16%	55,45%	↓
	Atendimento dos canais	63,80%	63,45%	64,84%	↑
	Fez alguma reclamação	16,00%	14,00%	14,00%	↔
	Teve a demanda resolvida	42,50%	39,29%	52,86%	↑
	Facilidade no preenchimento de documentos	68,02%	58,08%	67,22%	↑
	Qualificação do plano	63,49%	62,47%	67,01%	↑
	Recomendação do plano	60,15%	57,05%	62,98%	↑

Considerações Finais



A avaliação do acesso à atenção em saúde apresentou evolução no Top2Box, de 60,46% em 2023 para 65,19% em 2024. A avaliação do acesso à atenção imediata apresentou estabilidade, com Top2Bpx de 56,57%. Ambos indicadores permaneceram na Zona de Risco.

Houve queda no percentual de beneficiários que receberam comunicação preventiva do plano odontológico.

A avaliação de toda a atenção odontológica recebida apresentou crescimento, de 68,55% para 73,03%, migrando para a Zona de Atenção.

A facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde apresentou leve queda, de 57,16% para 55,45%, permanecendo na Zona de Risco.

No que diz respeito aos canais de atendimento, a avaliação do acesso às informações de que precisava apresentou ligeiro crescimento de 63,45% para 64,84%, mantendo-se a Zona de Risco.

Nota-se estabilidade no número de reclamantes e crescimento significativo na taxa de resolutividade das demandas.

A avaliação da facilidade de preenchimento e envio dos documentos e formulários preenchidos pelos beneficiários apresentou crescimento, de 58,08% para 67,22%, mantendo-se na Zona de Risco.

A avaliação geral do plano apresentou evolução, de 62,47% para 67,01%, permanecendo na Zona de Risco.

A probabilidade de recomendar o plano também apresentou crescimento, de 57,05% para 62,98%, mantendo-se na Zona de Risco.

No geral, o resultado apresenta evolução. No entanto, observa-se que a maioria dos indicadores estão posicionados na Zona de Risco demonstrando que a Operadora deve abordar ações para melhorar a experiência do cliente.



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