



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2022

(Ano Base 2021)



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Introdução

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos Odontológicos como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência odontológica.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: ODONTOLIVE OPERADORA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA., registro ANS número 417831

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **ODONTO LIVE** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

26.785 Beneficiários Odonto Live

População elegível à pesquisa:

21.745 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

04/08/2021

Período de Campo:

19/10/2021 à 24/11/2021

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252**

Dados Técnicos



269

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 5.0pp

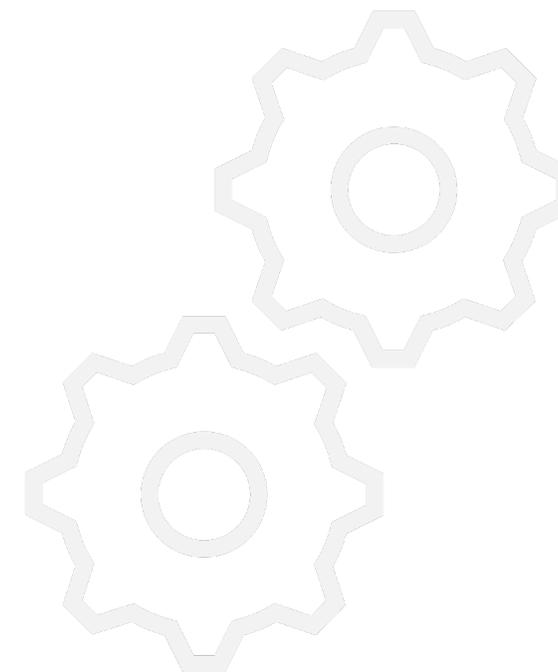


TAXA DE RESPONDENTES

51,4%

Total de Ligações: 523

51,4%	269	Questionários concluídos
7,9%	41	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
3,8%	21	Pesquisas Incompletas
13,6%	71	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
23,2%	121	Outros motivos



Dados

Técnicos

Margem de erro por atributo



Odonto

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	210	5.67pp
	2 - Atenção imediata	114	7.71pp
	3 - Comunicação	212	5.64pp
	4 - Atenção à saúde recebida	223	5.5pp
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	208	5.69pp
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	216	5.59pp
	7 - Resolutividade	53	11.32pp
	8 - Documentos e formulários	132	7.16pp
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	237	5.33pp
	10 - Recomendação	242	5.27pp

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	140	52,0%	2,5%	5,0%	90,0%	47,0%	57,1%
A maioria das vezes	37	13,8%	1,7%	3,5%	90,0%	10,3%	17,2%
Às vezes	30	11,2%	1,6%	3,2%	90,0%	8,0%	14,3%
Nunca	3	1,1%	0,5%	1,1%	90,0%	0,1%	2,2%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	48	17,8%	1,9%	3,9%	90,0%	14,0%	21,7%
Não sei/Não me lembro	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	69	25,7%	2,2%	4,4%	90,0%	21,3%	30,0%
A maioria das vezes	23	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,7%	11,4%
Às vezes	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%
Nunca	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	145	53,9%	2,5%	5,0%	90,0%	48,9%	58,9%
Não sei/Não me lembro	10	3,7%	1,0%	1,9%	90,0%	1,8%	5,6%

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	49	18,2%	1,9%	3,9%	90,0%	14,3%	22,1%
Não	163	60,6%	2,5%	4,9%	90,0%	55,7%	65,5%
Não sei/Não me lembro	57	21,2%	2,1%	4,1%	90,0%	17,1%	25,3%

4 - Atenção em saúde recebida	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	79	29,4%	2,3%	4,6%	90,0%	24,8%	33,9%
Bom	105	39,0%	2,5%	4,9%	90,0%	34,1%	43,9%
Regular	33	12,3%	1,7%	3,3%	90,0%	9,0%	15,6%
Ruim	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,7%
Muito ruim	2	0,7%	0,4%	0,9%	90,0%	-0,1%	1,6%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde por parte de meu plano odontológico	31	11,5%	1,6%	3,2%	90,0%	8,3%	14,7%
Não sei/Não me lembro	15	5,6%	1,2%	2,3%	90,0%	3,3%	7,9%

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	73	27,1%	2,2%	4,5%	90,0%	22,7%	31,6%
Bom	98	36,4%	2,4%	4,8%	90,0%	31,6%	41,3%
Regular	28	10,4%	1,5%	3,1%	90,0%	7,3%	13,5%
Ruim	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Muito ruim	2	0,7%	0,4%	0,9%	90,0%	-0,1%	1,6%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	48	17,8%	1,9%	3,9%	90,0%	14,0%	21,7%
Não sei/Não me lembro	13	4,8%	1,1%	2,2%	90,0%	2,7%	7,0%

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	79	29,4%	2,3%	4,6%	90,0%	24,8%	33,9%
Bom	107	39,8%	2,5%	4,9%	90,0%	34,9%	44,7%
Regular	23	8,6%	1,4%	2,8%	90,0%	5,7%	11,4%
Ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,7%
Muito ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	41	15,2%	1,8%	3,6%	90,0%	11,6%	18,9%
Não sei/Não me lembro	12	4,5%	1,0%	2,1%	90,0%	2,4%	6,5%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	39	14,5%	1,8%	3,5%	90,0%	11,0%	18,0%
Não	14	5,2%	1,1%	2,2%	90,0%	3,0%	7,4%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	205	76,2%	2,1%	4,3%	90,0%	71,9%	80,5%
Não sei/ Não me lembro	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,1%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	42	15,6%	1,8%	3,7%	90,0%	12,0%	19,3%
Bom	73	27,1%	2,2%	4,5%	90,0%	22,7%	31,6%
Regular	16	5,9%	1,2%	2,4%	90,0%	3,6%	8,3%
Ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Muito ruim	0	0,0%	0,0%	0,0%	90,0%	0,0%	0,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	91	33,8%	2,4%	4,8%	90,0%	29,1%	38,6%
Não sei/ Não me lembro	46	17,1%	1,9%	3,8%	90,0%	13,3%	20,9%

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	92	34,2%	2,4%	4,8%	90,0%	29,4%	39,0%
Bom	104	38,7%	2,4%	4,9%	90,0%	33,8%	43,6%
Regular	30	11,2%	1,6%	3,2%	90,0%	8,0%	14,3%
Ruim	9	3,3%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,2%
Muito ruim	2	0,7%	0,4%	0,9%	90,0%	-0,1%	1,6%
Não sei/Não tenho como avaliar	32	11,9%	1,6%	3,3%	90,0%	8,6%	15,2%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	25	9,3%	1,5%	2,9%	90,0%	6,4%	12,2%
Recomendaria	167	62,1%	2,4%	4,9%	90,0%	57,2%	67,0%
Indiferente	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,7%
Recomendaria com ressalvas	32	11,9%	1,6%	3,3%	90,0%	8,6%	15,2%
Não recomendaria	14	5,2%	1,1%	2,2%	90,0%	3,0%	7,4%
Não sei/Não tenho como avaliar	27	10,0%	1,5%	3,0%	90,0%	7,0%	13,1%

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
PORTO VELHO	32,7%
BIRIGUI	11,9%
JI-PARANA	7,4%
ARACATUBA	6,3%
ARIQUEMES	4,5%
CACOAL	4,1%
VILHENA	3,7%
OURO PRETO DO OESTE	3,3%
RIO BRANCO	2,6%
PENAPOLIS	2,2%
PROMISSAO	1,5%
MINEIROS	1,5%
JARU	1,1%
ROLIM DE MOURA	1,1%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
28,0%	37,4%
8,6%	15,2%
4,8%	10,1%
3,9%	8,8%
2,4%	6,5%
2,1%	6,1%
1,8%	5,6%
1,5%	5,2%
1,0%	4,2%
0,7%	3,7%
0,3%	2,7%
0,3%	2,7%
0,1%	2,2%
0,1%	2,2%

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
CLEMENTINA	1,1%
PIMENTA BUENO	1,1%
ALTA FLORESTA DOESTE	1,1%
GUAJARA-MIRIM	1,1%
PRESIDENTE MEDICI	0,7%
MIRANDOPOLIS	0,7%
COROADOS	0,7%
SAO JOSE DO RIO PRETO	0,7%
CANDEIAS DO JAMARI	0,7%
ANDRADINA	0,7%
CEREJEIRAS	0,7%
CAMPO NOVO DE RONDONIA	0,4%
BURITAMA	0,4%
BRAUNA	0,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0,1%	2,2%
0,1%	2,2%
0,1%	2,2%
0,1%	2,2%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,1%	1,6%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%

Dados

Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
CUIABA	0,4%
CAMPO GRANDE	0,4%
NOVA UNIAO	0,4%
TRES LAGOAS	0,4%
CURITIBA	0,4%
BELO HORIZONTE	0,4%
GUARARAPES	0,4%
TEIXEIROPOLIS	0,4%
ALTO PARAISO	0,4%
APARECIDA DE GOIANIA	0,4%
CASTILHO	0,4%
SANTO ANTONIO DO ARACANGUA	0,4%
MACHADINHO D'OESTE	0,4%
GABRIEL MONTEIRO	0,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	2,2%
De 21 a 30 anos	23,8%
De 31 a 40 anos	34,6%
De 41 a 50 anos	22,3%
De 51 a 60 anos	14,1%
Mais de 60 anos	3,0%

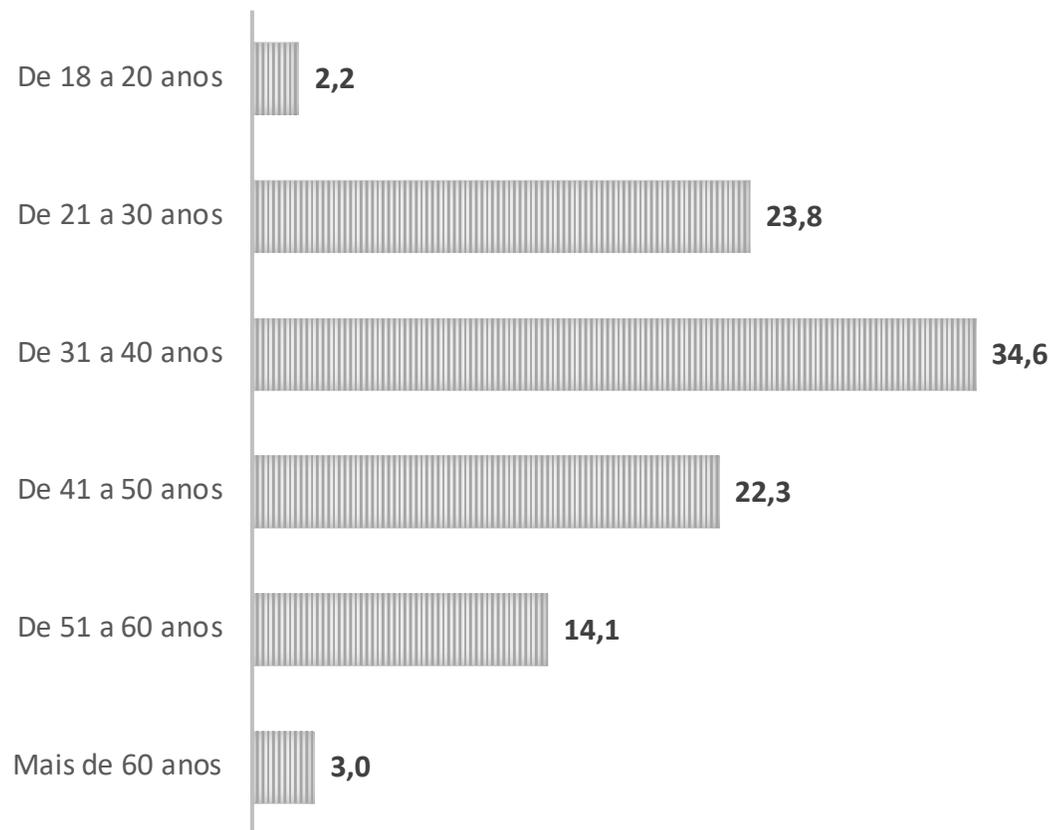
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
0,7%	3,7%
19,5%	28,1%
29,8%	39,4%
18,1%	26,5%
10,6%	17,6%
1,3%	4,7%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	58,7%
Masculino	41,3%

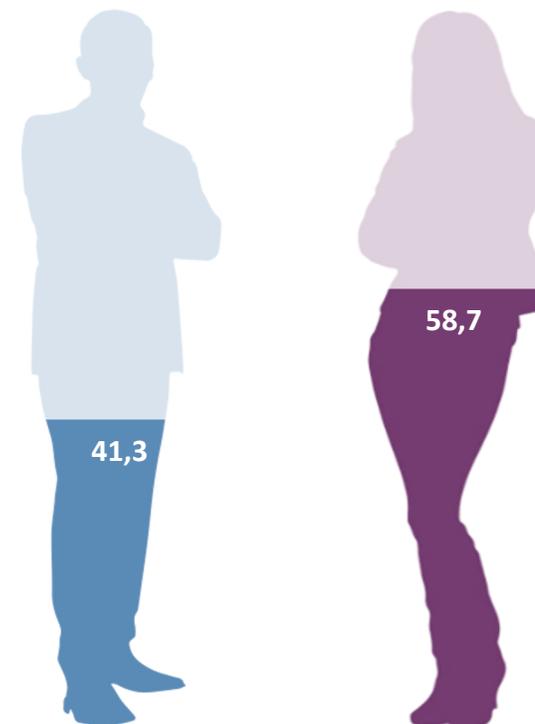
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
53,8%	63,7%
36,3%	46,2%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



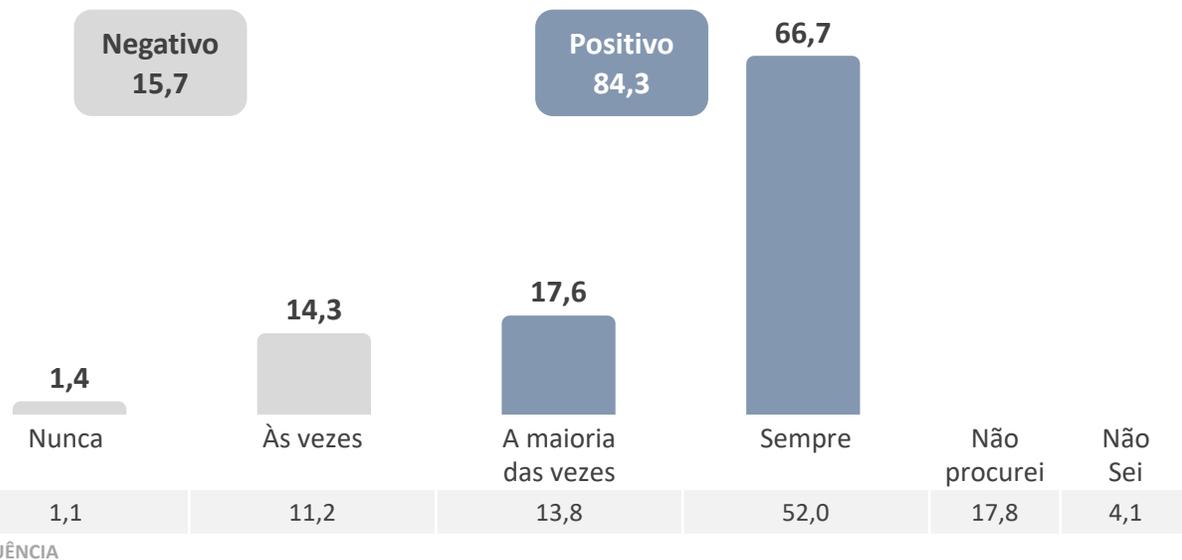
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Atenção a saúde

1 - 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?



Base: 210 | Margem de Erro: 5,67

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados odontológicos: **48 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que procuraram cuidados odontológicos e souberam responder, **84,3%** conseguiram ter cuidados de saúde sempre ou a maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção Nunca com apenas **1,4%** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários de **18 a 20 anos**, com 100% de menções positivas, classificando o atributo em patamar máximo de **Excelência**. Já o público de **41 a 50 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, **78,8%**, classificando o atributo em **Não conformidade**.

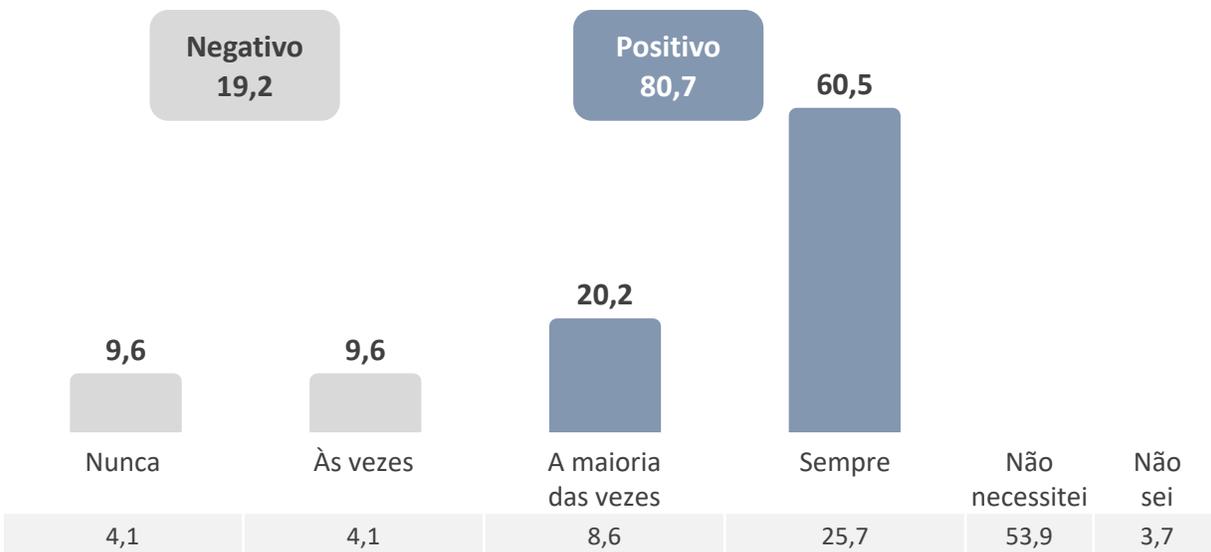
Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,6	12,6	20,5	65,4
Positivo:	85,9			
Masculino	1,2	16,9	13,3	68,7
Positivo:	82,0			
De 18 a 20 anos	-	-	40,0	60,0
Positivo:	100			
De 21 a 30 anos	-	5,8	23,1	71,2
Positivo:	94,3			
De 31 a 40 anos	1,4	17,6	18,9	62,2
Positivo:	81,1			
De 41 a 50 anos	-	21,3	12,8	66,0
Positivo:	78,8			
De 51 a 60 anos	3,6	10,7	7,1	78,6
Positivo:	85,7			
Mais de 60 anos	25,0	25,0	25,0	25,0
Positivo:	50,0			



Atenção a saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



FREQUÊNCIA

Base: 114 | Margem de Erro: 7,71

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **145 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **10 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre
Feminino	10,3	8,8	20,6	60,3
Positivo:	80,9			
Masculino	8,7	10,9	19,6	60,9
Positivo:	80,5			
De 18 a 20 anos	-	-	-	100,0
Positivo:	100			
De 21 a 30 anos	9,5	-	19,0	71,4
Positivo:	90,4			
De 31 a 40 anos	6,8	15,9	25,0	52,3
Positivo:	77,3			
De 41 a 50 anos	13,3	10,0	20,0	56,7
Positivo:	76,7			
De 51 a 60 anos	7,1	7,1	7,1	78,6
Positivo:	85,7			
Mais de 60 anos	33,3	0,0	33,3	33,3
Positivo:	66,6			

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **80,7%** conseguiram atendimento sempre ou a maioria das vezes, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Um ponto negativo e sinal de alerta é que a opção **Nunca** teve **9,6%** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero que conseguiu atendimento mais que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários de **18 a 20 anos**, com 100% de menções positivas, classificando o atributo em patamar máximo de **Excelência**. Já o público com **mais de 60 anos** é o que menos conseguiu atendimento quando precisou, com **66,6%**, ou seja no patamar de **não conformidade** (abaixo de 80%).

Atenção a saúde

3 - Nos últimos 12 meses, você 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?



Sim	Não	Não sei
18,2	60,6	21,2

FREQUÊNCIA

Base: 212 | Margem de Erro: 5,64

Não sei = Não sei/Não me lembro: **57 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	82,3	17,7
Masculino	69,3	30,7

Faixa etária

De 18 a 20 anos
De 21 a 30 anos
De 31 a 40 anos
De 41 a 50 anos
De 51 a 60 anos
Mais de 60 anos

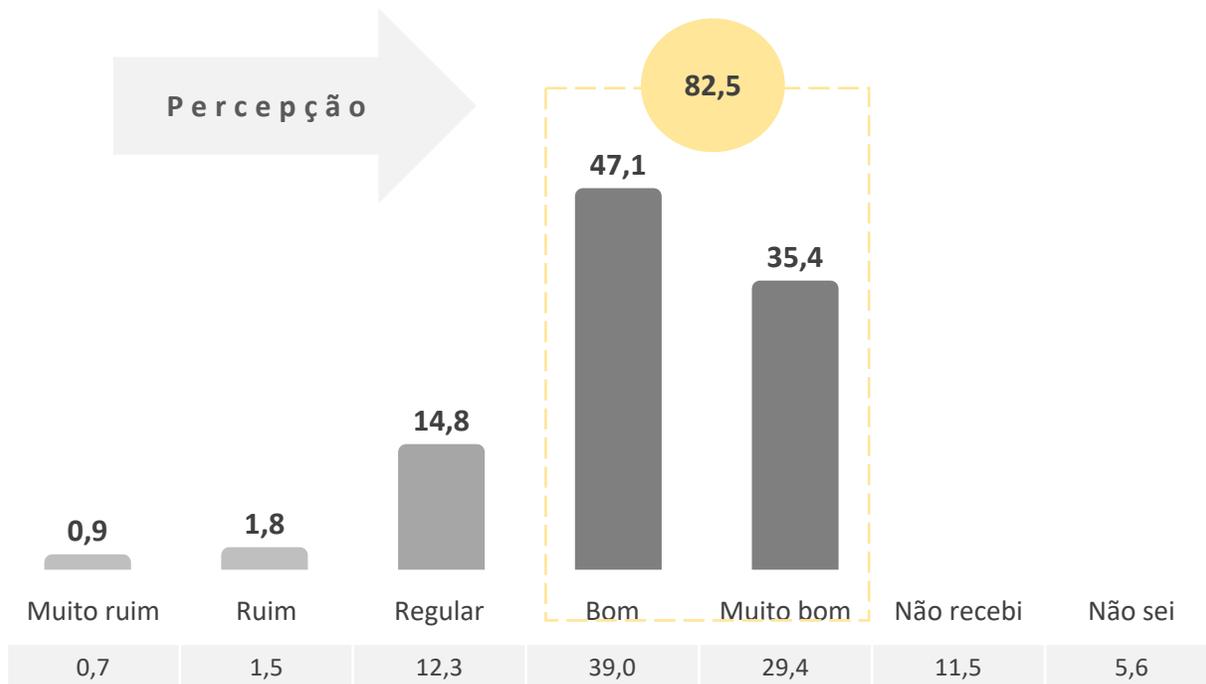
	Não	Sim
De 18 a 20 anos	75,0	25,0
De 21 a 30 anos	68,5	31,5
De 31 a 40 anos	78,1	21,9
De 41 a 50 anos	80,9	19,1
De 51 a 60 anos	80,0	20,0
Mais de 60 anos	100,0	0,0

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **23,1%** disseram que recebem comunicação do plano de saúde, mas, **76,9%** relatam não receber comunicação, um índice elevado, o que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é quem mais recebe comunicação do plano, com **30,7%** de menções para **Sim**. Por faixa etária quem mais recebe comunicação são beneficiários **De 21 a 30 anos**, com **31,5%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com mais de **60 anos**, **100%** relatam não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

Atenção a saúde

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida de seu plano odontológico (por exemplo: laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?



FREQUÊNCIA

Base: 223 | Margem de Erro: 5,5

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **31 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **15 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B*
De 18 a 20 anos	75,0
De 21 a 30 anos	89,5
De 31 a 40 anos	80,5
De 41 a 50 anos	76,9
De 51 a 60 anos	85,2
Mais de 60 anos	83,3

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

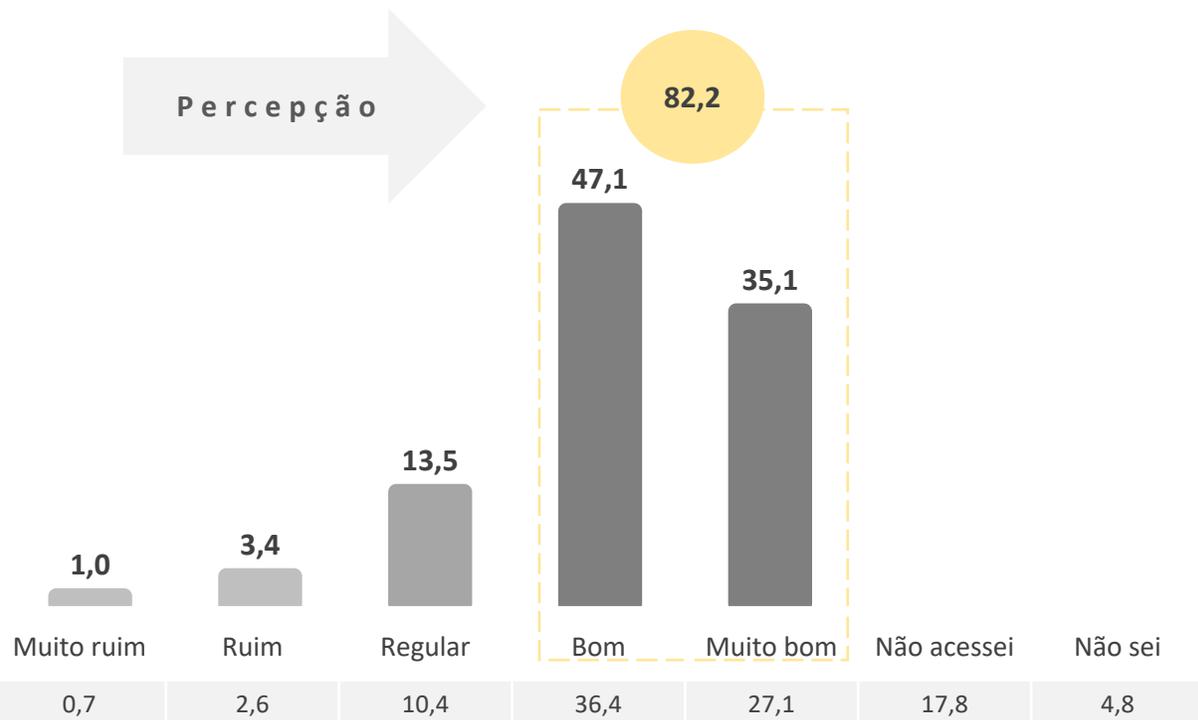
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **82,5%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**), classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque positivo** para **Muito Ruim** com apenas **0,9pp** e com isso observamos que entre os que não dão nota positiva o maior índice está concentrado no gradiente **Regular** com **14,8%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **11,7pp** indicando probabilidade de migração de **Bom** para **Regular**.

Analisando os perfis, o público **Masculino**, é o que melhor avalia com **84,3%**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Beneficiários **De 21 a 30 anos** são os que melhor avaliam, também em patamar de **Conformidade**, já o menor resultados está entre os respondentes **De 18 a 20 anos**, com 75,0% classificação de **Não Conformidade**.

Atenção a saúde

5 - Como você 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: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	85,2
De 31 a 40 anos	84,9
De 41 a 50 anos	72,0
De 51 a 60 anos	82,6
Mais de 60 anos	100,0

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **82,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando em patamar de **Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **1,0%**. Com isso, vemos que o maior índice entre aqueles que não atribuem nota positiva está no gradiente **Regular** com **13,5%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **12,0pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de **Bom** para **Regular**.

Por perfil, o público **Masculino** avaliou o atributo com maior percentual (**83,9%**) porém, ambos os gêneros avaliam em patamar de **Conformidade** e com diferença dentro da margem de erro. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** apresentam o melhor resultado, com **100,0%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar máximo de Excelência, já os respondentes **De 41 a 50 anos** são os que apresentam menor resultado, com **72,0pp**, único público a classificar o atributo em **Não Conformidade**.

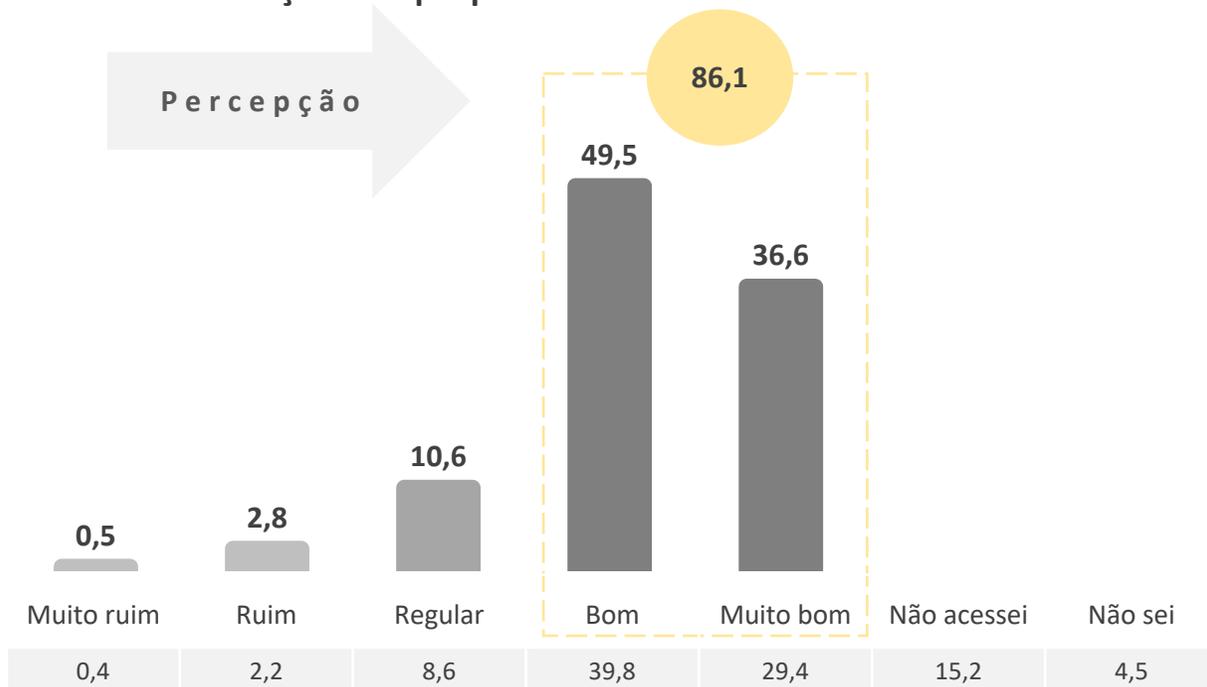
FREQUÊNCIA
Base: **208** | Margem de Erro: **5,69**
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **48 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100 (Excelente / Forças) **80 a 89** (Conforme / Oportunidades) **0 a 79** (Não conforme Fraquezas ou Ameaças)

Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



FREQUÊNCIA

Base: 216 | Margem de Erro: 5,59

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: 41 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 12 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

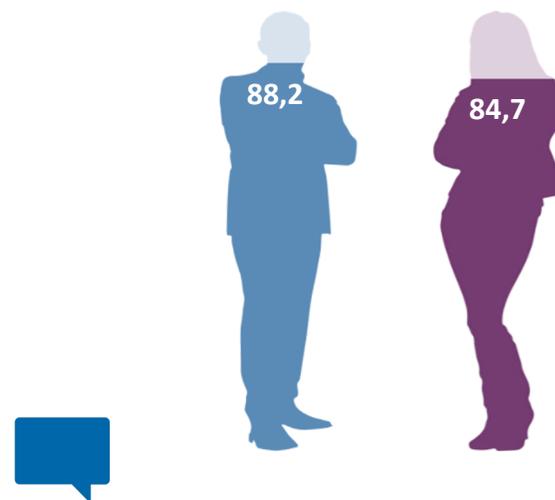
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	93,2
De 31 a 40 anos	84,1
De 41 a 50 anos	79,2
De 51 a 60 anos	91,7
Mais de 60 anos	66,7

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

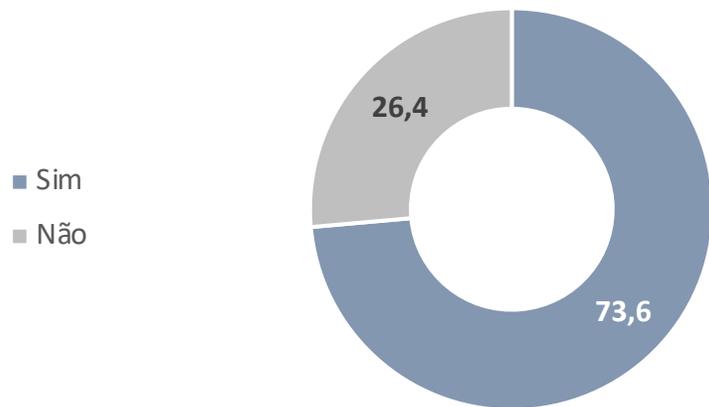
Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **86,1%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. **Destaque positivo** para a soma de **Muito ruim** e **Ruim** com apenas **3,3%** de citações, sendo assim observamos que entre aqueles que não atribuem nota positiva o resultado está concentrada no gradiente **Regular** com **10,6%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **12,9pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da **Bom** para **Regular**.

Analisando por perfil, ambos os gêneros avaliaram o atributo acima dos 80,0pp classificando-o em **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 20 anos** alcançaram o patamar máximo de **Excelência** com **100,0%**. O menor resultado está entre os beneficiários com **Mais de 60 anos** que avaliaram o atributo com **66,7%**.

Canais de atendimento

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



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
14,5	5,2	76,2	4,1

FREQUÊNCIA

Base: 53 | Margem de Erro: 11,32

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **205 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	26,7	73,3
Masculino	26,1	73,9

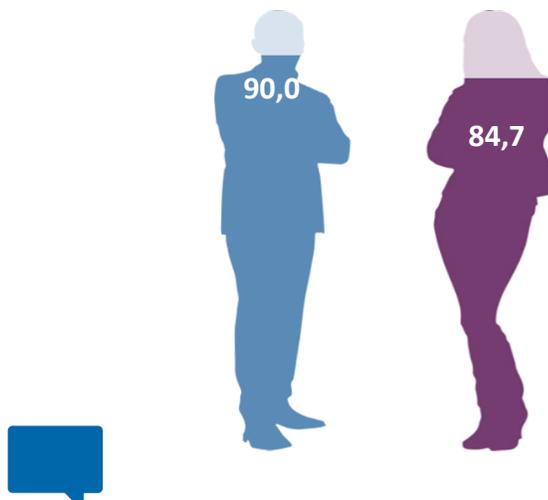
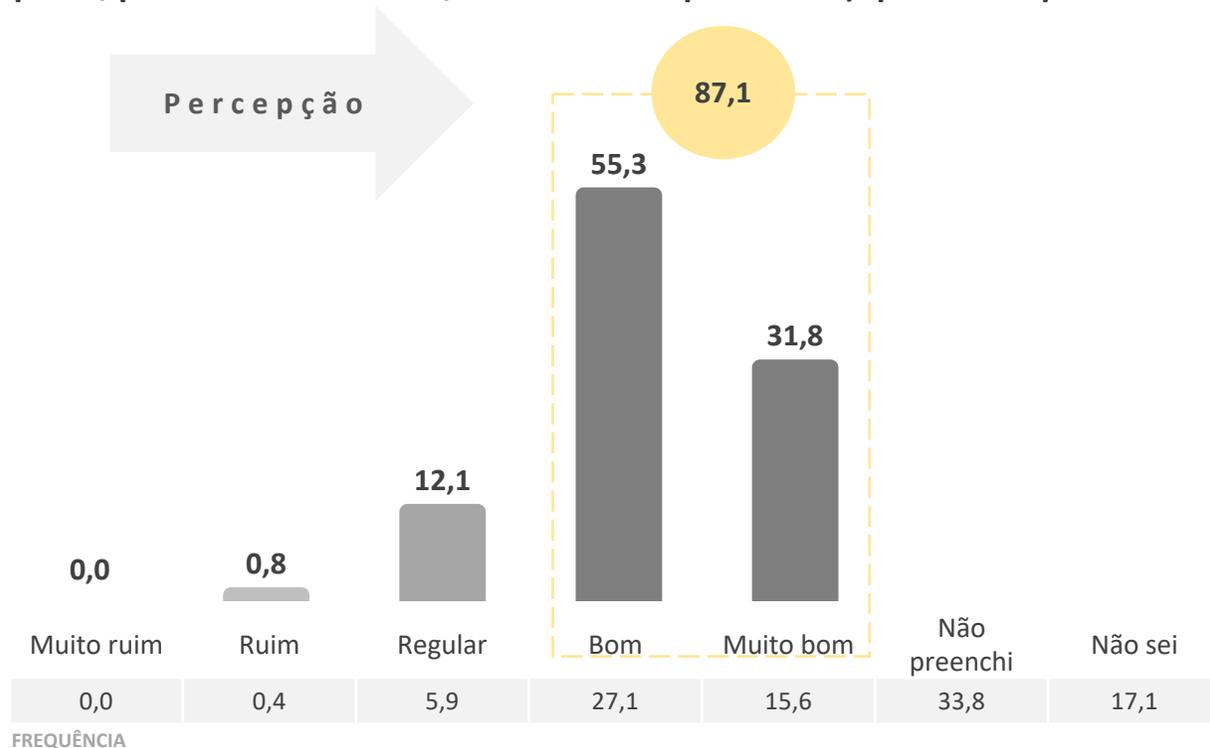
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	-	100,0
De 21 a 30 anos	13,3	86,7
De 31 a 40 anos	25,0	75,0
De 41 a 50 anos	40,0	60,0
De 51 a 60 anos	40,0	60,0
Mais de 60 anos	-	100,0

19,7% dos beneficiários relataram ter feito algum tipo de reclamação, destes, **73,6%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando o atributo em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária temos **100,0%** dos beneficiários **De 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em **Excelência**. Já o público **De 41 a 60 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas.

Canais de atendimento

8 - Como você 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	91,7
De 31 a 40 anos	79,5
De 41 a 50 anos	92,6
De 51 a 60 anos	85,0
Mais de 60 anos	100,0

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **87,1%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em patamar de **Conformidade**.

Destaque positivo para a soma de **Muito ruim** e **Ruim** com apenas **0,8%** de citações. Com isso vemos que o maior índice entre aqueles que não atribuem nota positiva está concentrado no gradiente **Regular** com **12,1pp**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **23,5pp** que indica probabilidade de migração do **Bom** para o **Regular**.

Analisando os perfis, quem melhor avaliou foi o público **Masculino** com **90,0%**, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Por faixa etária, beneficiários **De 18 a 20 anos** e com **Mais de 60 anos** atingiram o patamar máximo de **Excelência** com **100%**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 31 a 40 anos** com **79,5%** na avaliação classificando o atributo em **Não conformidade**.

Base: 132 | Margem de Erro: 7,16

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **91 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **46 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

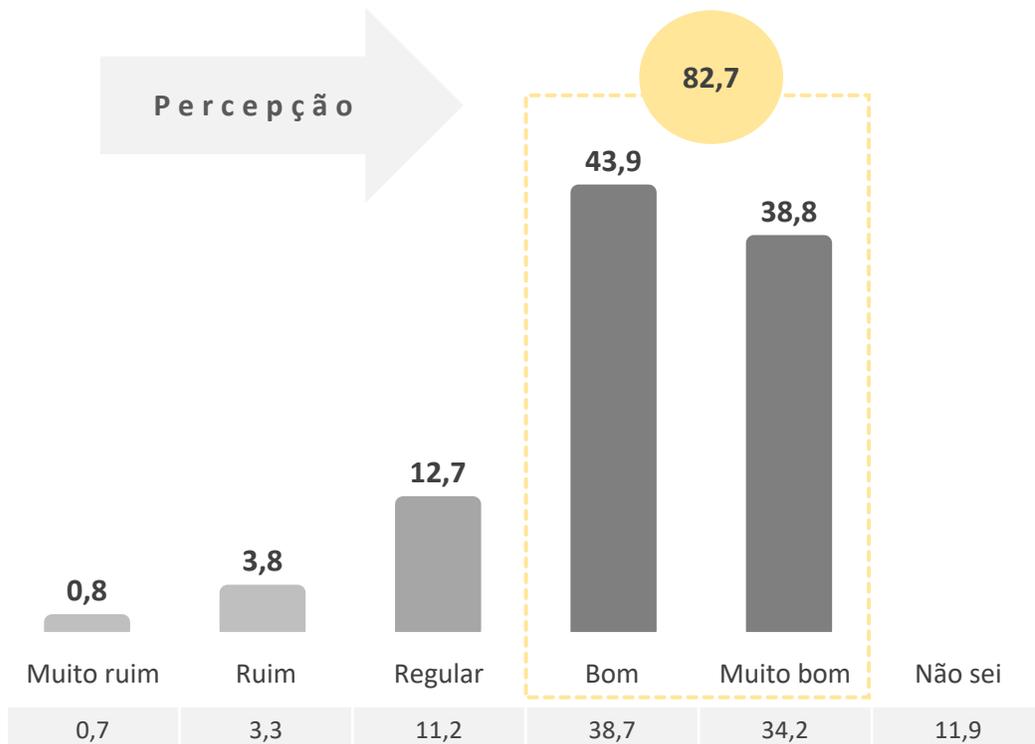
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: 237 | Margem de Erro: 5,33

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 32 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	91,7
De 31 a 40 anos	81,7
De 41 a 50 anos	75,9
De 51 a 60 anos	80,6
Mais de 60 anos	60,0

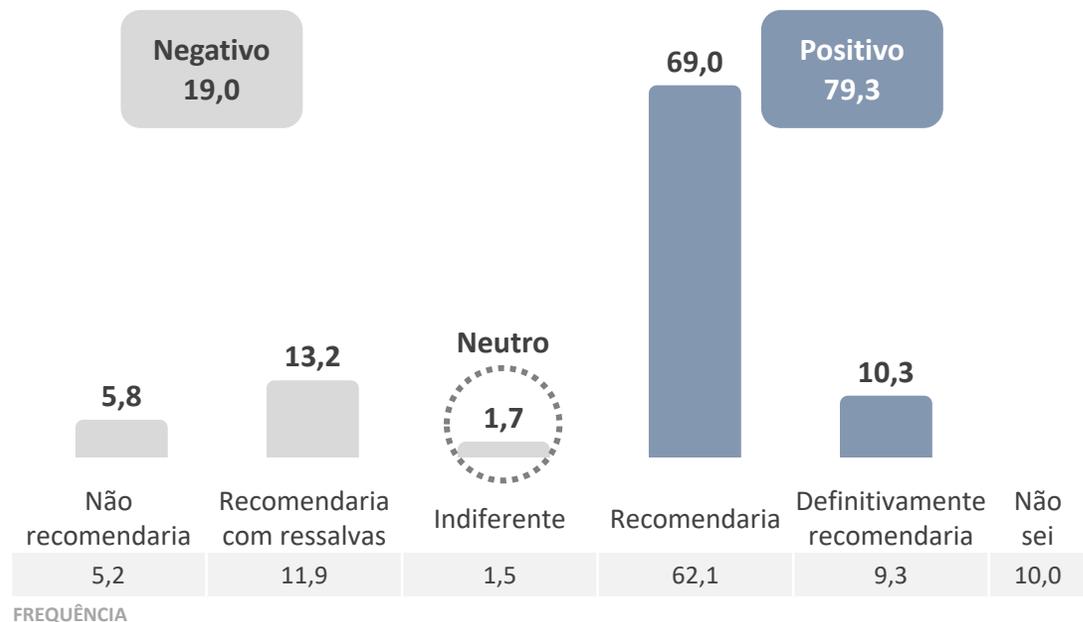
*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **82,7%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque positivo** para o baixa (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**, com **4,6%**. Observamos então que o maior índice entre aqueles que não atribuem nota positiva se concentra no gradiente **Regular** com **12,7%** de citações.

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou, com **83,2%**, mas ambos os gêneros avaliaram o atributo em **Conformidade** e a diferença está dentro da margem de erro. Por faixa etária, o público **De 18 a 20 anos** são os que melhor avaliam com **100,0%**, portanto em patamar de **Excelência**. O menor resultado é de beneficiários com **Mais de 60 anos** que avaliaram o atributo em **Não Conformidade** com **60,0%**.

Avaliação geral

10 - Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



Perfis: Gênero e Faixa etária

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	6,9	14,6	1,4	63,2	13,9
Positivo:				77,1	
Masculino	4,1	11,2	2,0	77,6	5,1
Positivo:				82,7	
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Positivo:				100,0	
De 21 a 30 anos	1,7	6,8	0,0	67,8	23,7
Positivo:				91,5	
De 31 a 40 anos	4,8	16,7	4,8	70,2	3,6
Positivo:				73,8	
De 41 a 50 anos	7,1	21,4	0,0	62,5	8,9
Positivo:				71,4	
De 51 a 60 anos	12,5	6,3	0,0	71,9	9,4
Positivo:				81,3	
Mais de 60 anos	16,7	0,0	0,0	83,3	0,0
Positivo:				83,3	

Base: 242 | Margem de Erro: 5,27

Não sei/Não tenho como avaliar: 27 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **79,3%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. **Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **58,7pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

Por perfil, o público **Masculino** são os que mais tiveram citações positivas com **82,7%**. Por faixa etária quem se destaca são os beneficiários **De 18 a 20 anos** com **100,0%** de citações positivas. Já o público com mais citações negativas, são beneficiários **De 41 a 50 anos** com **28,5%** dessas citações.

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano ODONTO LIVE no que se refere aos aspectos que investigam a percepção do beneficiário (questões com 5 gradientes) foi bom, todas as questões alcançaram o patamar de **Conformidade**.
- ❖ Dentre as questões com 5 gradientes, o maior desempenho ocorreu na questão 8, que avalia **os documentos ou formulários exigidos pelo plano odontológico**, **87,1%** dos beneficiários avaliaram com menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. A questão 5 que se refere a facilidade de acesso à **lista de prestadores de serviços credenciados** é a que tem o índice mais baixo, mas também classificada **em Conformidade**, com **82,2%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa presente em todas as questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** está maior se comparado ao **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração de **Bom** para **Regular**.
- ❖ Por fim, a avaliação do plano atingiu **82,7%**, classificando o atributo em **Conformidade**. **Destaque positivo** para percentual de negativo, com **4,6%**. Em relação a **Recomendação do plano**, temos o percentual **79,3%** de citações positivas. Correlacionando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a percepção geral, temos **3,4pp** de diferença entre elas. Nesse sentido realizar ações que melhorem os atributos analisados, podem afetar positivamente a recomendação do plano odontológico.



Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

