



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2023

(Ano Base 2022)



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 **ODONTOLIVE** 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:

38.525 Beneficiários Odonto Live

População elegível à pesquisa:

31.758 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

12/01/2023

Período de Campo:

12/02/2023 à 13/03/2023

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



270

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 4.98pp

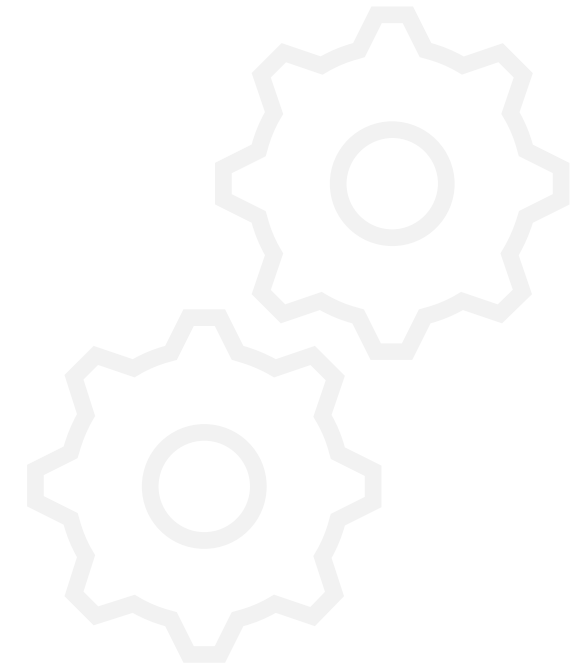


TAXA DE RESPONDENTES

54,0%

Total de Ligações: 500

54,0%	270	Questionários concluídos
4,0%	20	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
4,8%	24	Pesquisas Incompletas
27,8%	139	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
9,4%	47	Outros motivos



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo



Odonto

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	191	5.93
	2 - Atenção imediata	105	8.01
	3 - Comunicação	236	5.33
	4 - Atenção à saúde recebida	200	5.80
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	210	5.66
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	189	5.97
	7 - Resolutividade	53	11.29
	8 - Documentos e formulários	126	7.31
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	229	5.42
	10 - Recomendação	248	5.20

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	127	47,0%	2,5%	5,0%	90,0%	42,0%	52,0%
A maioria das vezes	32	11,9%	1,6%	3,2%	90,0%	8,6%	15,1%
Às vezes	23	8,5%	1,4%	2,8%	90,0%	5,7%	11,3%
Nunca	9	3,3%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,1%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	67	24,8%	2,2%	4,3%	90,0%	20,5%	29,2%
Não sei/Não me lembro	12	4,4%	1,0%	2,1%	90,0%	2,4%	6,5%

2 - Atenção imediata	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	64	23,7%	2,1%	4,3%	90,0%	19,4%	28,0%
A maioria das vezes	16	5,9%	1,2%	2,4%	90,0%	3,6%	8,3%
Às vezes	12	4,4%	1,0%	2,1%	90,0%	2,4%	6,5%
Nunca	13	4,8%	1,1%	2,1%	90,0%	2,7%	7,0%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	159	58,9%	2,5%	4,9%	90,0%	53,9%	63,8%
Não sei/Não me lembro	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,7%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	28	10,4%	1,5%	3,1%	90,0%	7,3%	13,4%
Não	208	77,0%	2,1%	4,2%	90,0%	72,8%	81,3%
Não sei/Não me lembro	34	12,6%	1,7%	3,3%	90,0%	9,3%	15,9%

4 - Atenção em saúde recebida	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	59	21,9%	2,1%	4,1%	90,0%	17,7%	26,0%
Bom	104	38,5%	2,4%	4,9%	90,0%	33,6%	43,4%
Regular	24	8,9%	1,4%	2,9%	90,0%	6,0%	11,7%
Ruim	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Muito ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,7%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde por parte de meu plano odontológico	49	18,1%	1,9%	3,9%	90,0%	14,3%	22,0%
Não sei/Não me lembro	21	7,8%	1,3%	2,7%	90,0%	5,1%	10,5%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	51	18,9%	2,0%	3,9%	90,0%	15,0%	22,8%
Bom	111	41,1%	2,5%	4,9%	90,0%	36,2%	46,1%
Regular	30	11,1%	1,6%	3,2%	90,0%	8,0%	14,3%
Ruim	12	4,4%	1,0%	2,1%	90,0%	2,4%	6,5%
Muito ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,7%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	45	16,7%	1,9%	3,7%	90,0%	12,9%	20,4%
Não sei/Não me lembro	15	5,6%	1,2%	2,3%	90,0%	3,3%	7,9%

6 - Atendimento multicanal	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	42	15,6%	1,8%	3,6%	90,0%	11,9%	19,2%
Bom	105	38,9%	2,4%	4,9%	90,0%	34,0%	43,8%
Regular	30	11,1%	1,6%	3,2%	90,0%	8,0%	14,3%
Ruim	9	3,3%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,1%
Muito ruim	3	1,1%	0,5%	1,1%	90,0%	0,1%	2,2%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	60	22,2%	2,1%	4,2%	90,0%	18,0%	26,4%
Não sei/Não me lembro	21	7,8%	1,3%	2,7%	90,0%	5,1%	10,5%

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	43	15,9%	1,8%	3,7%	90,0%	12,3%	19,6%
Não	10	3,7%	0,9%	1,9%	90,0%	1,8%	5,6%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	201	74,4%	2,2%	4,4%	90,0%	70,1%	78,8%
Não sei/ Não me lembro	16	5,9%	1,2%	2,4%	90,0%	3,6%	8,3%

8 - Documentos e formulários	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	36	13,3%	1,7%	3,4%	90,0%	9,9%	16,7%
Bom	72	26,7%	2,2%	4,4%	90,0%	22,2%	31,1%
Regular	17	6,3%	1,2%	2,4%	90,0%	3,9%	8,7%
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	93	34,4%	2,4%	4,8%	90,0%	29,7%	39,2%
Não sei/ Não me lembro	51	18,9%	2,0%	3,9%	90,0%	15,0%	22,8%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	62	23,0%	2,1%	4,2%	90,0%	18,7%	27,2%
Bom	122	45,2%	2,5%	5,0%	90,0%	40,2%	50,2%
Regular	28	10,4%	1,5%	3,1%	90,0%	7,3%	13,4%
Ruim	10	3,7%	0,9%	1,9%	90,0%	1,8%	5,6%
Muito ruim	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Não sei/Não tenho como avaliar	41	15,2%	1,8%	3,6%	90,0%	11,6%	18,8%

10 - Recomendação	GERAL	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	13	4,8%	1,1%	2,1%	90,0%	2,7%	7,0%
Recomendaria	179	66,3%	2,4%	4,7%	90,0%	61,5%	71,0%
Indiferente	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Recomendaria com ressalvas	26	9,6%	1,5%	3,0%	90,0%	6,7%	12,6%
Não recomendaria	23	8,5%	1,4%	2,8%	90,0%	5,7%	11,3%
Não sei/Não tenho como avaliar	22	8,1%	1,4%	2,7%	90,0%	5,4%	10,9%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
PORTO VELHO	41%
BIRIGUI	21%
ARACATUBA	9%
CACOAL	7%
ARIQUEMES	6%
JI-PARANA	5%
PENAPOLIS	5%
VILHENA	3%
JARU	2%
ESPIGAO D'OESTE	0%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
37%	46%
17%	26%
6%	11%
4%	10%
4%	8%
3%	7%
3%	7%
2%	5%
0%	3%
0%	1%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	13%
De 26 a 35 anos	26%
De 36 a 45 anos	31%
De 46 a 55 anos	18%
De 56 a 65 anos	9%
Mais de 65 anos	3%

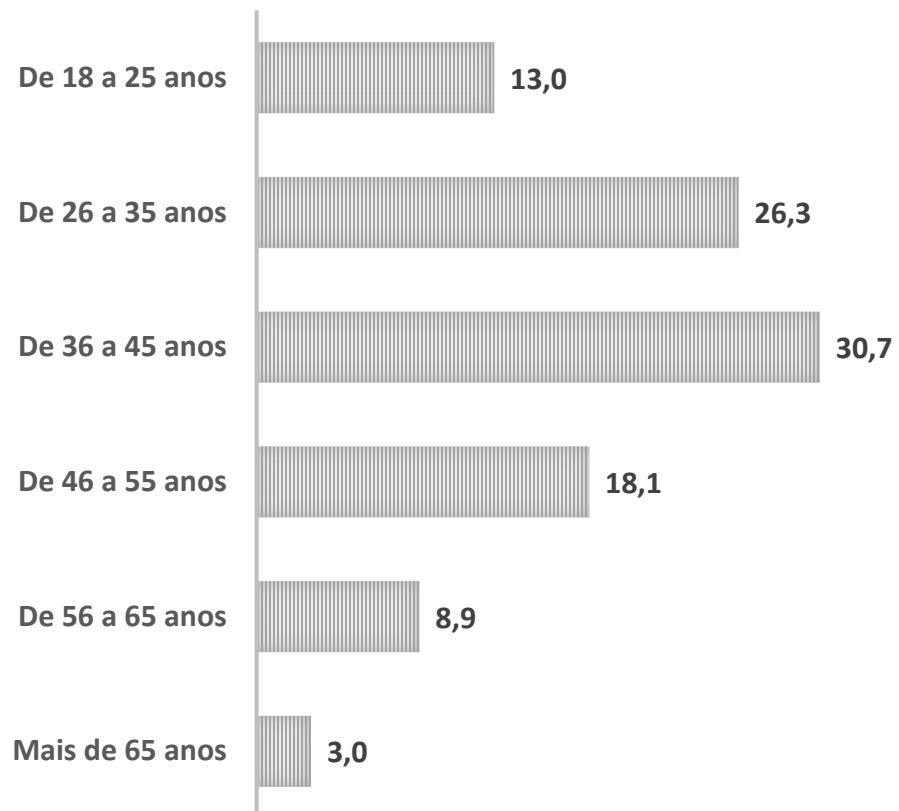
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	51%
Masculino	49%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
10%	16%
22%	31%
26%	35%
14%	22%
6%	12%
1%	5%

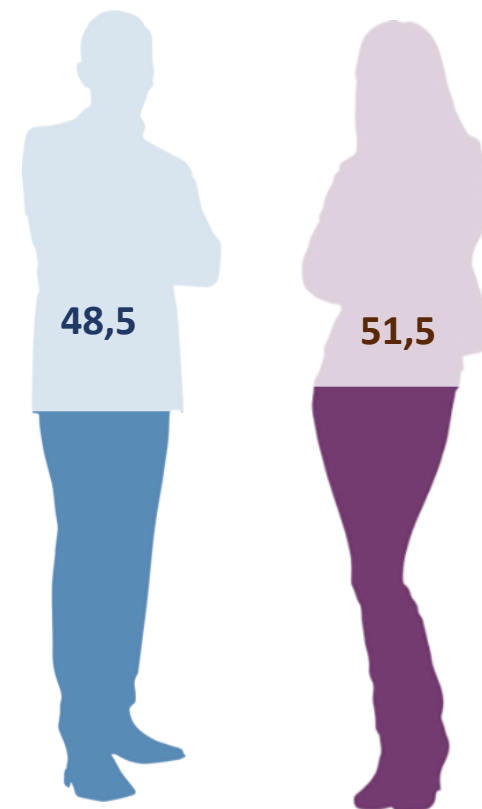
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
46%	57%
43%	54%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



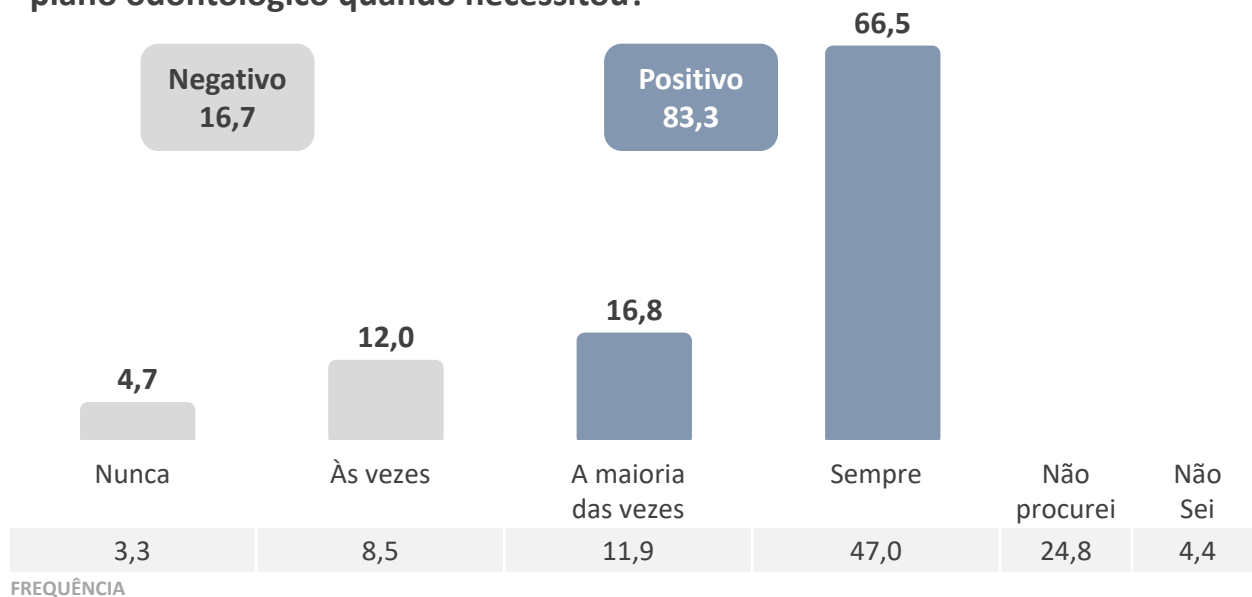
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Consultas e Exames

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: 191 | Margem de Erro: 5.93

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados odontológicos: **67 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que procuraram cuidados odontológicos e souberam responder, **83,3%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre ou A maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto de Atenção para a opção Nunca com **4,7%** de menções.

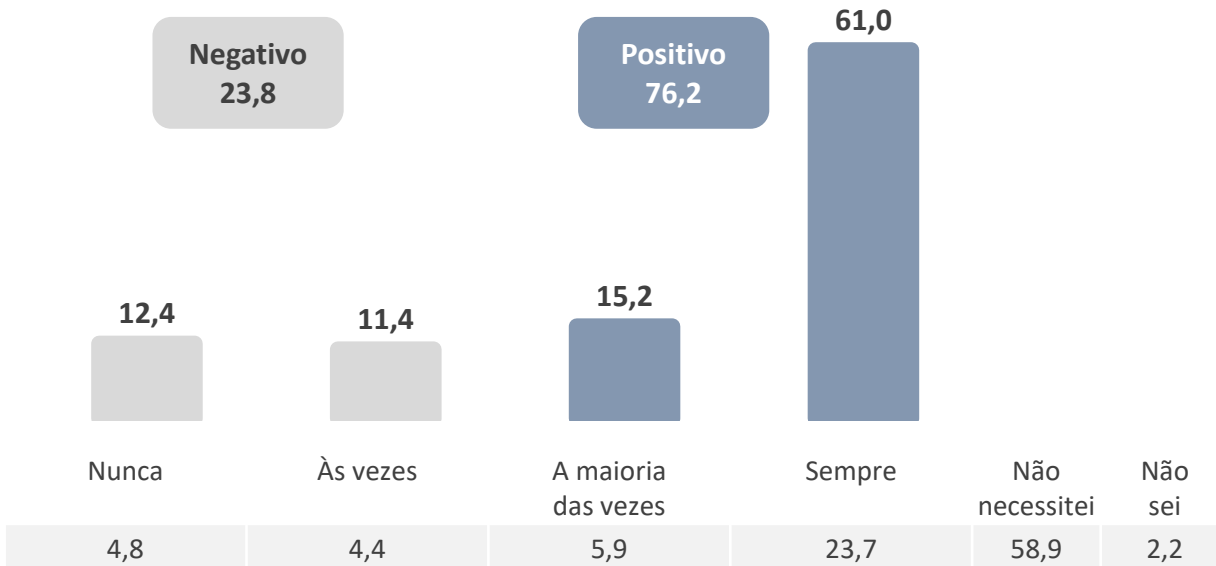
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **89,6%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público **De 46 a 55 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou, **78,4%**, classificando o atributo em **Não conformidade**.

Perfis: Gênero e Faixa etária

	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre
Feminino	2,9	13,7	14,7	68,6
Positivo:	83,3			
Masculino	6,7	10,1	19,1	64,0
Positivo:	83,1			
De 18 a 25 anos	12,5	4,2	37,5	45,8
Positivo:	83,3			
De 26 a 35 anos	4,2	6,3	12,5	77,1
Positivo:	89,6			
De 36 a 45 anos	3,1	15,4	12,3	69,2
Positivo:	81,5			
De 46 a 55 anos	2,7	18,9	13,5	64,9
Positivo:	78,4			
De 56 a 65 anos	8,3	8,3	25,0	58,3
Positivo:	83,3			
Mais de 65 anos	0,0	20,0	20,0	60,0
Positivo:	80,0			

Urgências e Emergências

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: 105 | Margem de Erro: 8.01

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **159 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **6 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Perfis: Gênero e Faixa etária

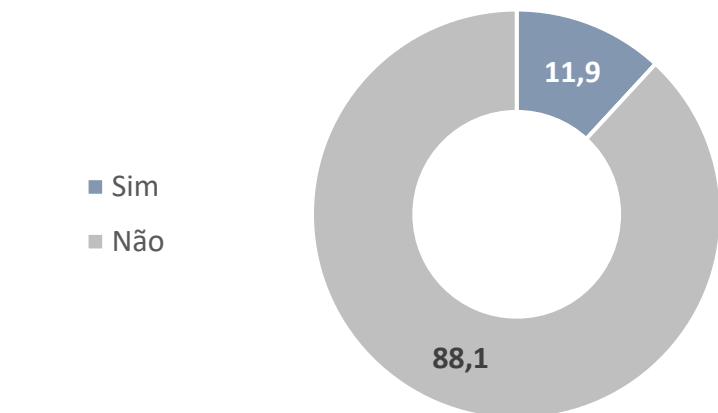
	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre
Feminino	11,3	11,3	16,1	61,3
Positivo:	77,4			
Masculino	14,0	11,6	14,0	60,5
Positivo:	74,5			
De 18 a 25 anos	9,1	9,1	18,2	63,6
Positivo:	81,8			
De 26 a 35 anos	13,0	0,0	17,4	69,6
Positivo:	87,0			
De 36 a 45 anos	14,0	18,6	16,3	51,2
Positivo:	67,5			
De 46 a 55 anos	11,8	5,9	11,8	70,6
Positivo:	82,4			
De 56 a 65 anos	11,1	11,1	11,1	66,7
Positivo:	77,8			
Mais de 65 anos	0,0	50,0	0,0	50,0
Positivo:	50,0			

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **76,2%** conseguiram atendimento **Sempre ou A maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Um ponto negativo e sinal de alerta é que a opção **Nunca** teve **12,4%** de menções.

Analisando os perfis, o gênero **Feminino** foram o que mais receberam atendimento com **77,4%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 26 a 35 anos**, com **87,0%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público com mais **De 65 anos** é o que menos conseguiu atendimento quando precisou, com **50,0%**, ou seja, no patamar de **Não conformidade** (abaixo de 80%).

Comunicados Preventivos

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

Sim	Não	Não sei
10,4	77,0	12,6

FREQUÊNCIA

Base: 236 | Margem de Erro: 5.33

Não sei = Não sei/Não me lembro: 34 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	88,0	12,0
Masculino	88,3	11,7

Faixa etária

De 18 a 25 anos
De 26 a 35 anos
De 36 a 45 anos
De 46 a 55 anos
De 56 a 65 anos
Mais de 65 anos

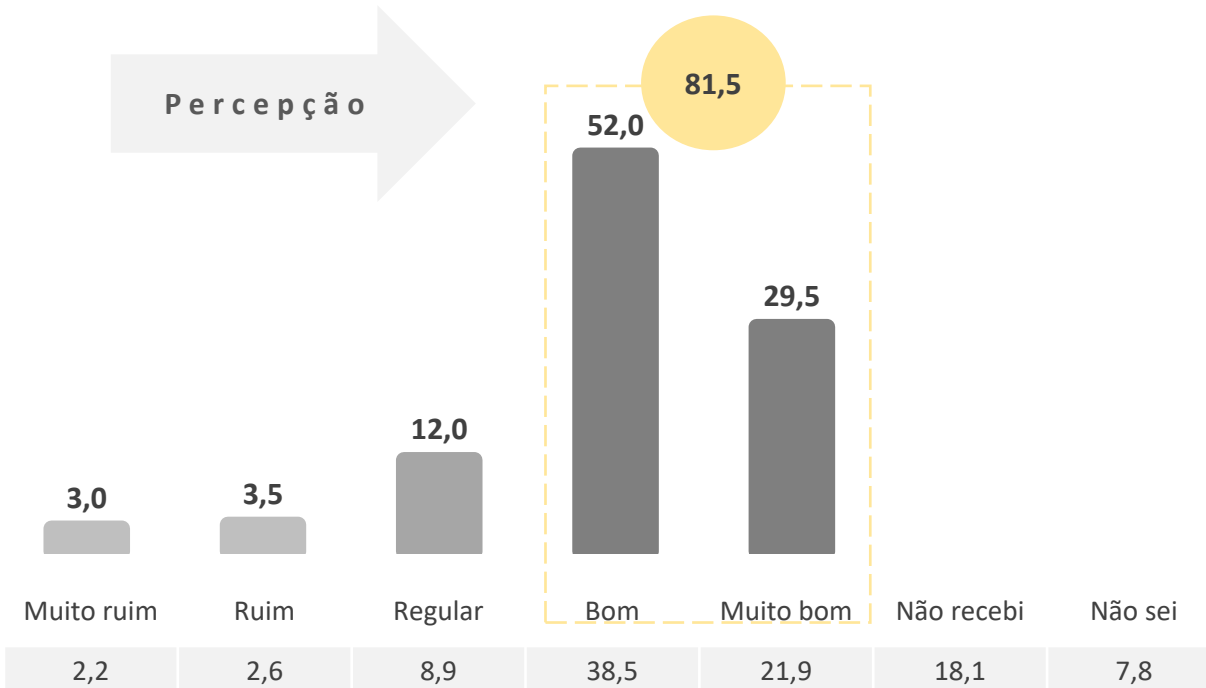
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	84,6	15,4
De 26 a 35 anos	89,2	10,8
De 36 a 45 anos	91,8	8,2
De 46 a 55 anos	88,6	11,4
De 56 a 65 anos	75,0	25,0
Mais de 65 anos	87,5	12,5

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **11,9%** disseram que recebem comunicação do plano de saúde, mas, **88,1%** relatam não receber comunicação, um índice elevado, o que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é quem mais recebe comunicação do plano, com **12,0%** de menções para **Sim**. Por faixa etária quem mais recebe comunicação são beneficiários **De 56 a 65 anos**, com **25,0%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários de **36 a 45 anos**, **91,8%** relatam não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto à saúde preventiva nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc

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: 200 | Margem de Erro: 5.80

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **49 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

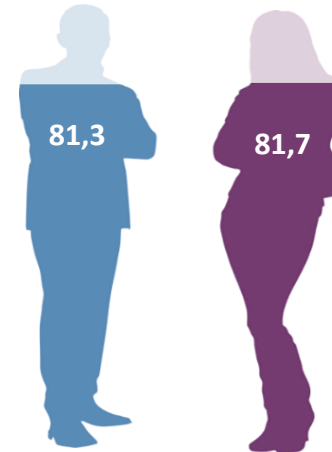
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B*
De 18 a 25 anos	85,2
De 26 a 35 anos	87,8
De 36 a 45 anos	80,6
De 46 a 55 anos	76,3
De 56 a 65 anos	69,2
Mais de 65 anos	83,3

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

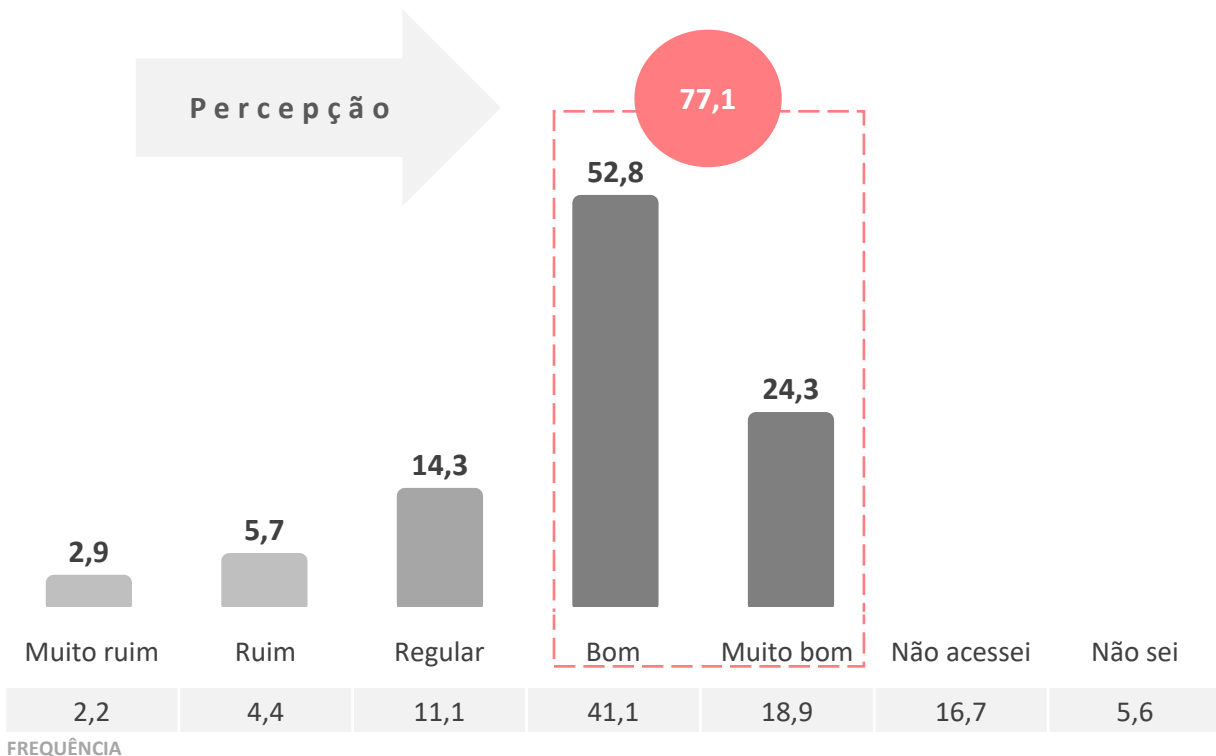
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **81,5%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom** e **Muito bom**), classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Destaque positivo** para **Muito Ruim** com apenas **3,0pp** e com isso observamos que entre os que não dão nota positiva o maior índice está concentrado no gradiente **Regular** com **12,0%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções positivas de **22,5pp** indicando probabilidade de migração de **Bom** para **Regular**.

Analisando os perfis, o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **81,7%**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Beneficiários **De 26 a 35 anos** são os que melhor avaliam, também em patamar de **Conformidade** com **87,8%** de citações positivas, já o menor resultados está entre os respondentes **De 56 a 65 anos**, com **69,2%** classificação de **Não Conformidade**.

Lista de Prestadores

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 25 anos	88,9
De 26 a 35 anos	71,9
De 36 a 45 anos	80,6
De 46 a 55 anos	71,1
De 56 a 65 anos	80,0
Mais de 65 anos	66,7

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **77,1%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando em patamar de **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,9%**. Com isso, vemos que o maior índice entre aqueles que não atribuem nota positiva está no gradiente **Regular** com **14,3%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **28,5pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de **Bom** para **Regular**.

Por perfil, ambos os gêneros avaliam em patamar de **Não Conformidade** com **77,1% de menções positivas**. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 25 anos** apresentam o melhor resultado, com **88,9%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**, já os respondentes com **Mais de 65 anos** são os que apresentam menor resultado, com **66,7%**, classificando o atributo em **Não Conformidade**.

% Satisfação

90 a 100

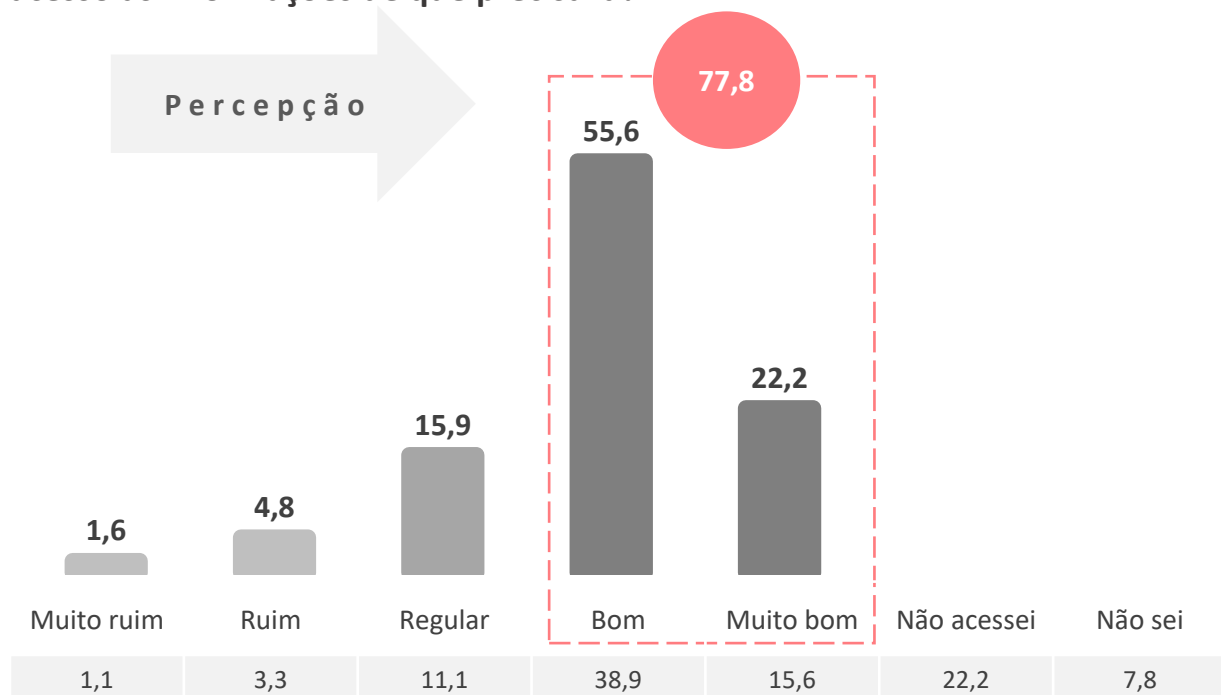
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Atendimento - Informação

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: 189 | Margem de Erro: 5.97

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **60 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

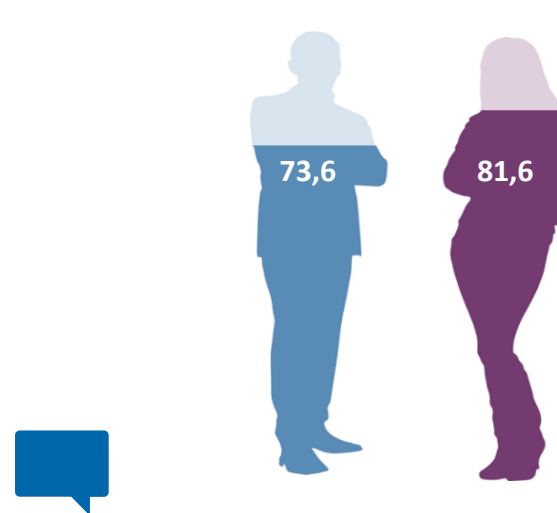
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	74,1
De 26 a 35 anos	80,9
De 36 a 45 anos	76,7
De 46 a 55 anos	76,9
De 56 a 65 anos	80,0
Mais de 65 anos	83,3

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

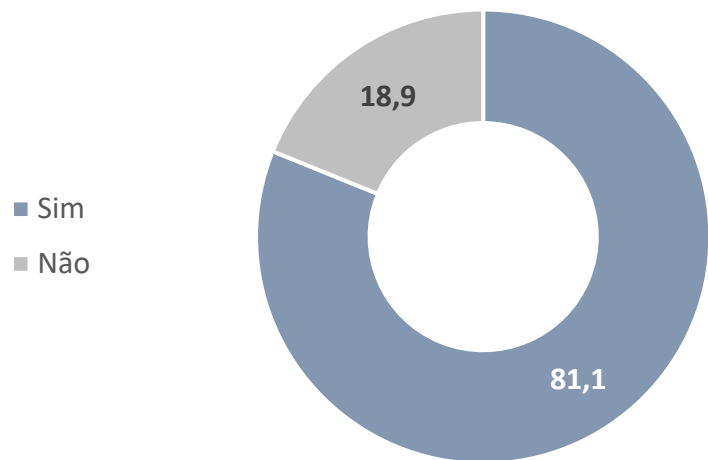
Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **77,8%** dos beneficiários avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. **Ponto positivo** para **Muito ruim** com apenas **1,6%** de citações, observamos que entre aqueles que não atribuem nota positiva o resultado está concentrada no gradiente **Regular** com **15,9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **33,4pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da Bom para Regular.

Analisando por perfil, o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **81,6%**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos alcançando o patamar de **Conformidade** com **83,3%**. O menor resultado está entre os beneficiários **De 18 a 25 anos** que avaliaram o atributo com **74,1%**.

Atendimento - Reclamação

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
15,9	3,7	74,4	5,9

FREQUÊNCIA

Base: 53 | Margem de Erro: 11,29

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **201 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **16 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	16,1	83,9
Masculino	22,7	77,3

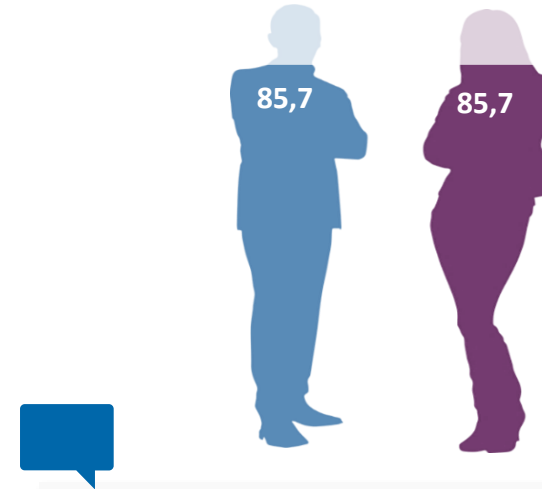
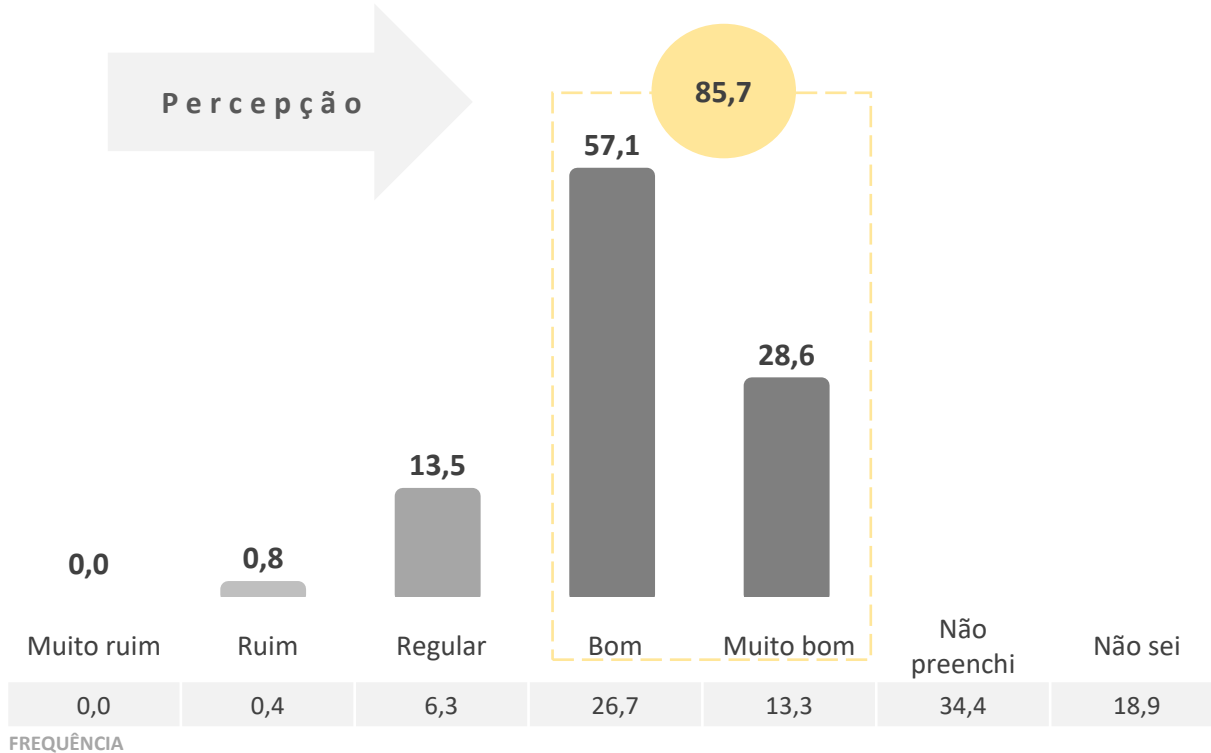
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 25 anos	0,0	100,0
De 26 a 35 anos	28,6	71,4
De 36 a 45 anos	11,8	88,2
De 46 a 55 anos	30,8	69,2
De 56 a 65 anos	0,0	100,0
Mais de 65 anos	0,0	100,0

19,6% dos beneficiários relataram ter feito algum tipo de reclamação, destes, **81,1%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando o atributo em **Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Feminino**, é o que melhor avalia com **83,9%**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária temos **100,0%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos**, **De 56 a 65** e com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em **Excelência**. Já o público **De 46 a 55 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **69,2%**.

Documentos e Formulários

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 25 anos	77,8
De 26 a 35 anos	93,9
De 36 a 45 anos	84,8
De 46 a 55 anos	80,0
De 56 a 65 anos	100,0
Mais de 65 anos	66,7

*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **85,7%** 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 **13,5pp**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **28,5pp** que indica probabilidade de migração do **Bom** para o **Regular**.

Analisando os perfis, ambos os gêneros avaliam em patamar de **Conformidade** com **85,7% de menções positivas**. Por faixa etária, beneficiários **De 56 a 65 anos** atingiram o patamar máximo de **Excelência** com **100%**. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** com **66,7%** na avaliação classificando o atributo em **Não conformidade**.

Base: 126 | Margem de Erro: 7,31

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **93 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **51 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

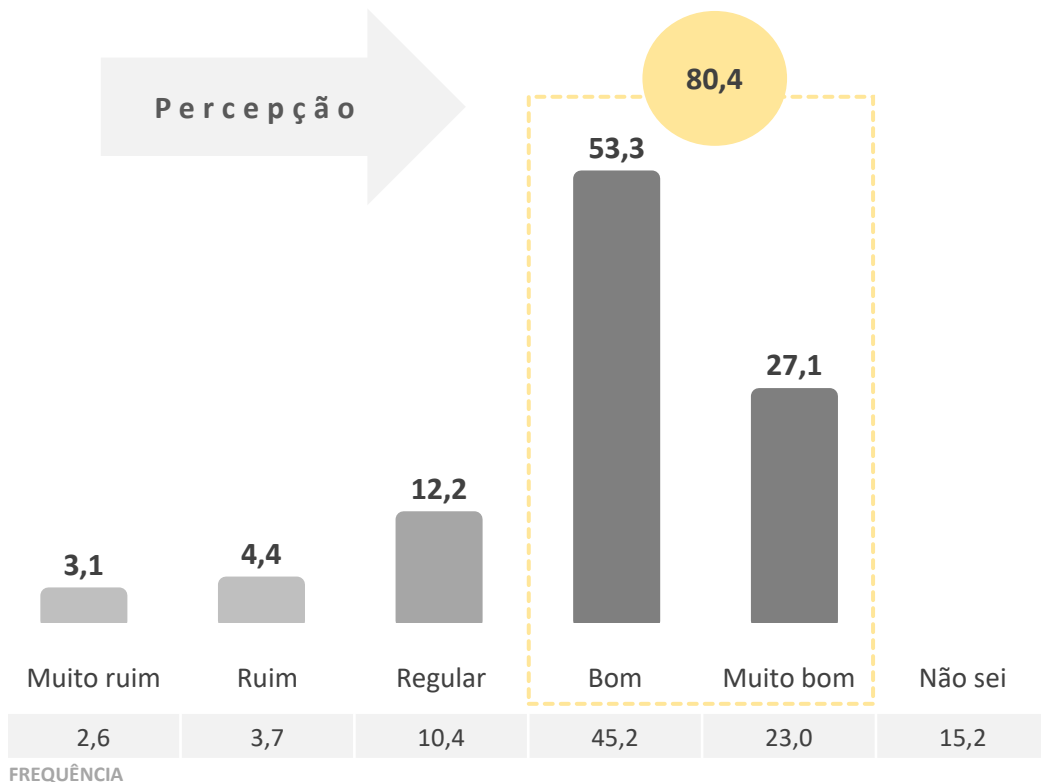
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



FREQUÊNCIA

Base: 229 | Margem de Erro: 5,42

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 41 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

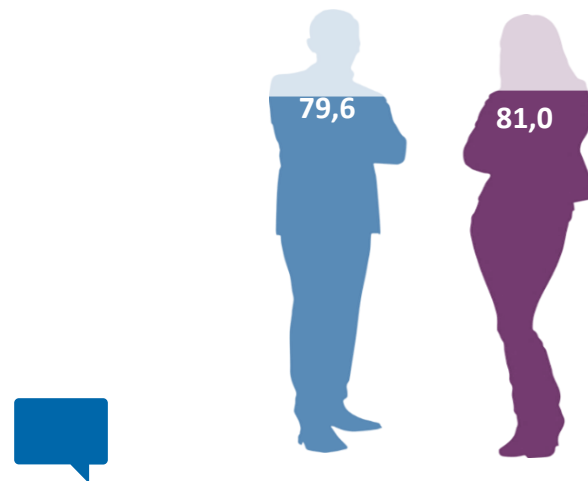
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	83,3
De 26 a 35 anos	81,4
De 36 a 45 anos	80,0
De 46 a 55 anos	77,5
De 56 a 65 anos	77,8
Mais de 65 anos	85,7

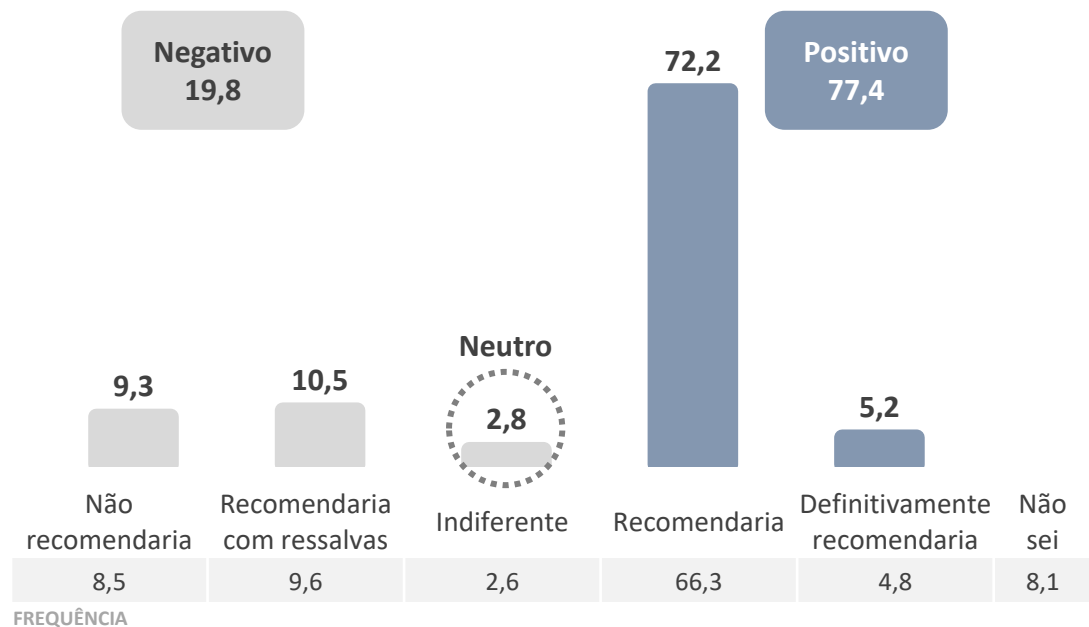
*T2B = soma de Bom e Muito Bom

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **80,4%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. **Ponto de atenção** para a soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**, com **7,5%**. Observamos também que o maior índice entre aqueles que não atribuem nota positiva se concentra no gradiente **Regular** com **12,2%** de citações.

Analisado por gênero, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou, com **81,0%**, avaliando o atributo em **Conformidade**. Por faixa etária, o público com **Mais de 65 anos** são os que melhor avaliam com **85,7%**, portanto em patamar de **Conformidade**. O menor resultado é de beneficiários **De 46 a 55 anos** que avaliaram o atributo em **Não Conformidade** com **77,5%**.

Recomendação

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	8,7	8,7	3,1	74,8	4,7
Positivo:	79,5				
Masculino	9,9	12,4	2,5	69,4	5,8
Positivo:	75,2				
De 18 a 25 anos	3,1	6,3	3,1	75,0	12,5
Positivo:	87,5				
De 26 a 35 anos	9,1	12,1	1,5	69,7	7,6
Positivo:	77,3				
De 36 a 45 anos	11,5	11,5	3,8	69,2	3,8
Positivo:	73,0				
De 46 a 55 anos	10,9	10,9	2,2	76,1	0,0
Positivo:	76,1				
De 56 a 65 anos	5,3	10,5	5,3	78,9	0,0
Positivo:	78,9				
Mais de 65 anos	14,3	0,0	0,0	71,4	14,3
Positivo:	85,7				

Base: 248 | Margem de Erro: 5,20

Não sei/Não tenho como avaliar: 22 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **77,4%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. **Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **67,0pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade**.

Por perfil, o público **Feminino** são os que mais tiveram citações positivas com **79,5%**. Por faixa etária quem se destaca são os beneficiários **De 18 a 25 anos** com **87,5%** de citações positivas. Já o público com mais citações negativas, são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **26,8%** dessas citações.

Conclusões

- ❖ De maneira geral, o desempenho do plano ODONTOLIVE , foi satisfatório, tendo em maioria avaliações de **Satisfação** (5 gradientes) em patamar de **Conformidade**, apresentando duas das questões o patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 8, que avalia os canais de atendimento, com **85,7%** de beneficiários satisfeitos, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, classificada como **Não Conformidade**, com **77,1%**.
- ❖ **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 da satisfação para não satisfação.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **80,4%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que a operadora apresenta **7,5%** de insatisfeitos (soma de **Muito ruim e Ruim**), porém a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 12,2%**).
- ❖ Por fim, **Analizando** a taxa de recomendação (**77,4%**), nota-se que ela acompanha a avaliação do plano, a diferença entre elas é de **3,0pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que eles fazem do plano de saúde.



Obrigado!

