



**odontolive**  
PLANOS ODONTOLÓGICOS

# **Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2024**

**(Ano Base 2023)**

**I BRC** | 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 de Odontologia 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 odontológica 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:

**41.117** Beneficiários ODONTOLIVE

## População elegível à pesquisa:

**34.931** maiores de 18 anos

## Planejamento da Pesquisa:

**16/10/2023**

## Período de Campo:

**30/10/2023 à 08/12/2023**

**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



# 271

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90,0%  
Margem de Erro: 4,96%



TAXA DE RESPONDENTES

# 53,4%

Total de Ligações: 507

53,4%	271	Questionários concluídos
5,5%	28	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
9,9%	50	Pesquisas Incompletas
22,9%	116	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
8,3%	42	Outros motivos



# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	198	5.81
	2 - Atenção imediata	102	8.11
	3 - Comunicação	233	5.35
	4 - Atenção à saúde recebida	203	5.74
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	217	5.55
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	198	5.81
	7 - Resolutividade	49	11.71
	8 - Documentos e formulários	121	7.44
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	227	5.42
	10 - Recomendação	253	5.14

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	120	44,3%	2,5%	5,0%	90,0%	39,3%	49,3%
Na maioria das vezes	35	12,9%	1,7%	3,4%	90,0%	9,6%	16,3%
Às vezes	35	12,9%	1,7%	3,4%	90,0%	9,6%	16,3%
Nunca	8	3,0%	0,8%	1,7%	90,0%	1,3%	4,6%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	62	22,9%	2,1%	4,2%	90,0%	18,7%	27,1%
Não sei/Não me lembro	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	53	19,6%	2,0%	4,0%	90,0%	15,6%	23,5%
Na maioria das vezes	18	6,6%	1,2%	2,5%	90,0%	4,1%	9,1%
Às vezes	13	4,8%	1,1%	2,1%	90,0%	2,7%	6,9%
Nunca	18	6,6%	1,2%	2,5%	90,0%	4,1%	9,1%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	164	60,5%	2,4%	4,9%	90,0%	55,6%	65,4%
Não sei/Não me lembro	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	25	9,2%	1,5%	2,9%	90,0%	6,3%	12,1%
Não	208	76,8%	2,1%	4,2%	90,0%	72,5%	81,0%
Não sei/Não me lembro	38	14,0%	1,7%	3,5%	90,0%	10,5%	17,5%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	48	17,7%	1,9%	3,8%	90,0%	13,9%	21,5%
Bom	109	40,2%	2,5%	4,9%	90,0%	35,3%	45,1%
Regular	36	13,3%	1,7%	3,4%	90,0%	9,9%	16,7%
Ruim	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Muito ruim	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,2%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	50	18,5%	1,9%	3,9%	90,0%	14,6%	22,3%
Não sei/Não me lembro	18	6,6%	1,2%	2,5%	90,0%	4,1%	9,1%

# 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	42	15,5%	1,8%	3,6%	90,0%	11,9%	19,1%
Bom	111	41,0%	2,5%	4,9%	90,0%	36,0%	45,9%
Regular	44	16,2%	1,8%	3,7%	90,0%	12,5%	19,9%
Ruim	13	4,8%	1,1%	2,1%	90,0%	2,7%	6,9%
Muito ruim	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	44	16,2%	1,8%	3,7%	90,0%	12,5%	19,9%
Não sei/Não me lembro	10	3,7%	0,9%	1,9%	90,0%	1,8%	5,6%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	46	17,0%	1,9%	3,8%	90,0%	13,2%	20,7%
Bom	104	38,4%	2,4%	4,9%	90,0%	33,5%	43,3%
Regular	39	14,4%	1,8%	3,5%	90,0%	10,9%	17,9%
Ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,7%
Muito ruim	3	1,1%	0,5%	1,0%	90,0%	0,1%	2,2%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	61	22,5%	2,1%	4,2%	90,0%	18,3%	26,7%
Não sei/Não me lembro	12	4,4%	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	38	14,0%	1,7%	3,5%	90,0%	10,5%	17,5%
Não	11	4,1%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	203	74,9%	2,2%	4,3%	90,0%	70,6%	79,3%
Não sei/ Não me lembro	19	7,0%	1,3%	2,6%	90,0%	4,5%	9,6%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	27	10,0%	1,5%	3,0%	90,0%	7,0%	13,0%
Bom	76	28,0%	2,3%	4,5%	90,0%	23,5%	32,5%
Regular	17	6,3%	1,2%	2,4%	90,0%	3,8%	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 de saúde	104	38,4%	2,4%	4,9%	90,0%	33,5%	43,3%
Não sei/ Não me lembro	46	17,0%	1,9%	3,8%	90,0%	13,2%	20,7%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	52	19,2%	2,0%	3,9%	90,0%	15,2%	23,1%
Bom	114	42,1%	2,5%	4,9%	90,0%	37,1%	47,0%
Regular	49	18,1%	1,9%	3,9%	90,0%	14,2%	21,9%
Ruim	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,2%
Muito ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%
Não sei/Não tenho como avaliar	44	16,2%	1,8%	3,7%	90,0%	12,5%	19,9%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	12	4,4%	1,0%	2,1%	90,0%	2,4%	6,5%
Recomendaria	168	62,0%	2,4%	4,9%	90,0%	57,1%	66,9%
Indiferente	14	5,2%	1,1%	2,2%	90,0%	2,9%	7,4%
Recomendaria com ressalvas	38	14,0%	1,7%	3,5%	90,0%	10,5%	17,5%
Não recomendaria	21	7,7%	1,3%	2,7%	90,0%	5,1%	10,4%
Não sei/Não tenho como avaliar	18	6,6%	1,2%	2,5%	90,0%	4,1%	9,1%

# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
PORTO VELHO	37,6%	32,8%	42,5%
BIRIGUI	24,0%	19,7%	28,3%
VILHENA	5,5%	3,2%	7,8%
ARACATUBA	5,5%	3,2%	7,8%
ARIQUEMES	5,5%	3,2%	7,8%
CACOAL	5,2%	2,9%	7,4%
JI-PARANA	4,8%	2,7%	6,9%
PENAPOLIS	4,8%	2,7%	6,9%
ROLIM DE MOURA	2,6%	1,0%	4,2%
JARU	2,6%	1,0%	4,2%
OURO PRETO DO OESTE	1,5%	0,3%	2,7%
ESPIGAO D'OESTE	0,4%	-0,2%	1,0%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	17,0%
De 26 a 35 anos	29,5%
De 36 a 45 anos	26,2%
De 46 a 55 anos	15,1%
De 56 a 65 anos	9,2%
Mais de 65 anos	3,0%

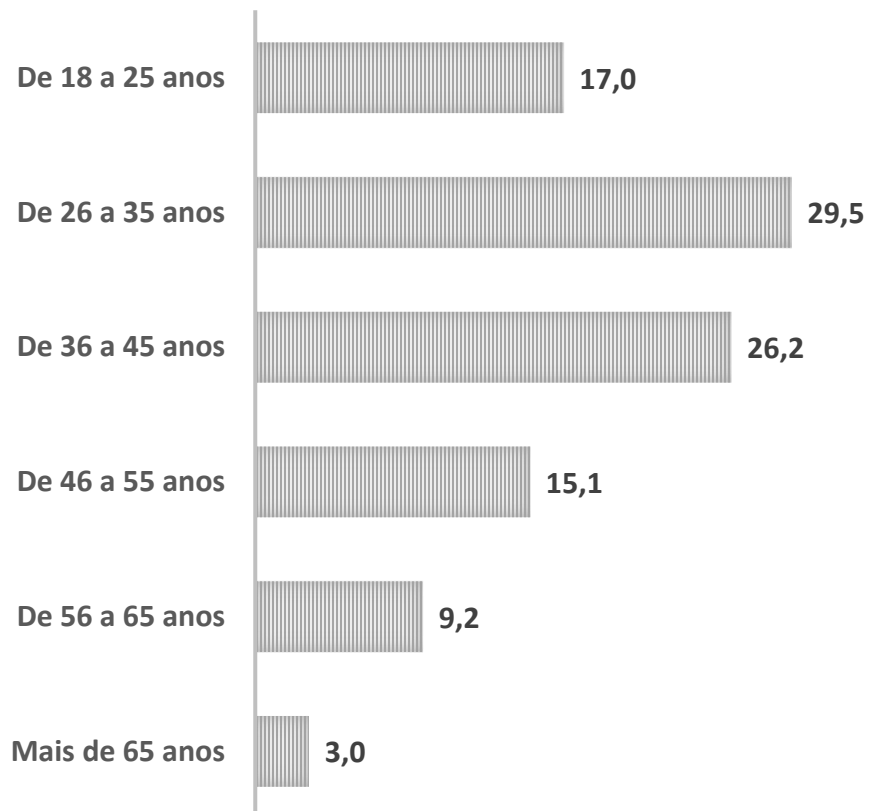
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
13,2%	20,7%
24,9%	34,1%
21,8%	30,6%
11,5%	18,7%
6,3%	12,1%
1,3%	4,6%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Feminino	54,2%
Masculino	45,8%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
49,3%	59,2%
40,8%	50,7%

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



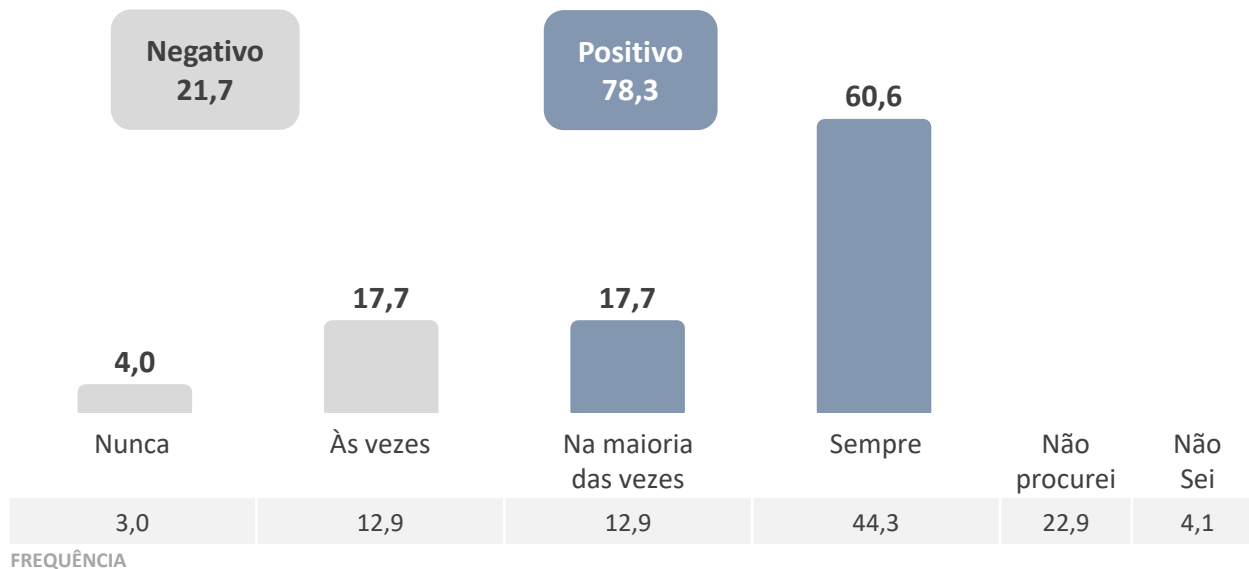
## Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

# Consultas e Exames

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?



Base: 198 | Margem de Erro: 5.81.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **62 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 tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **78,3%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve apenas **4,0%** de menções.

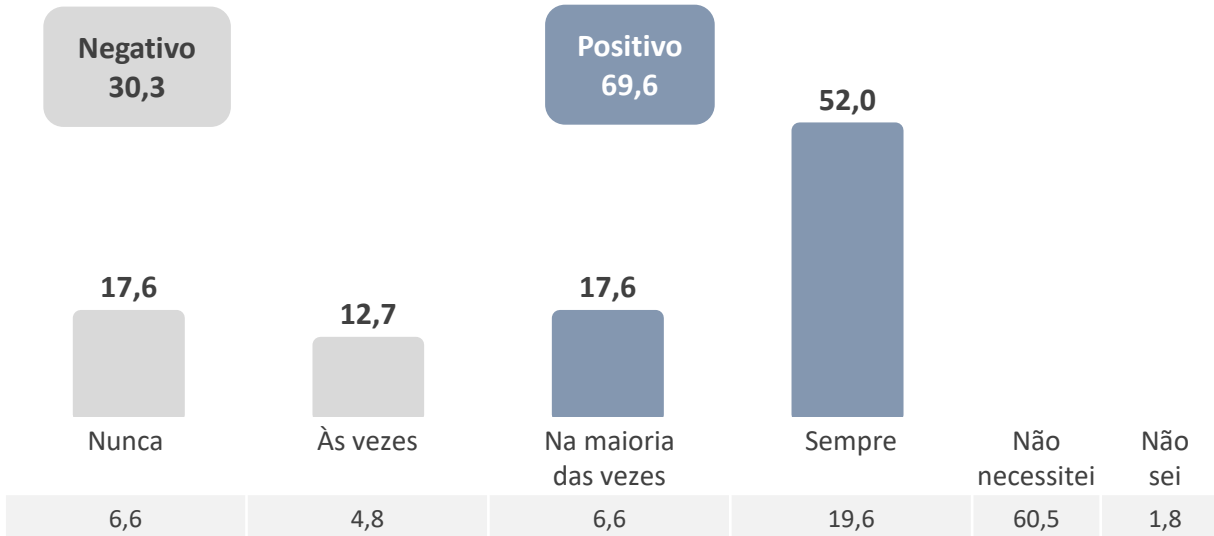
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 36 a 45 anos**, chegando a **92,2%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Excelência**. Já o público **De 56 a 65 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **68,8%** em patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	1,7	19,1	17,4	61,7
Positivo:	79,1			
Masculino	7,2	15,7	18,1	59,0
Positivo:	77,1			
De 18 a 25 anos	3,0	24,2	18,2	54,5
Positivo:	72,7			
De 26 a 35 anos	5,0	25,0	16,7	53,3
Positivo:	70,0			
De 36 a 45 anos	0,0	7,8	17,6	74,5
Positivo:	92,2			
De 46 a 55 anos	8,8	8,8	20,6	61,8
Positivo:	82,4			
De 56 a 65 anos	6,3	25,0	18,8	50,0
Positivo:	68,8			
Mais de 65 anos	0,0	25,0	0,0	75,0
Positivo:	75,0			



# Urgências e Emergências

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



FREQUÊNCIA

Base: 102 | Margem de Erro: 8.11

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **164 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **5 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **69,6%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **17,6%** de menções.

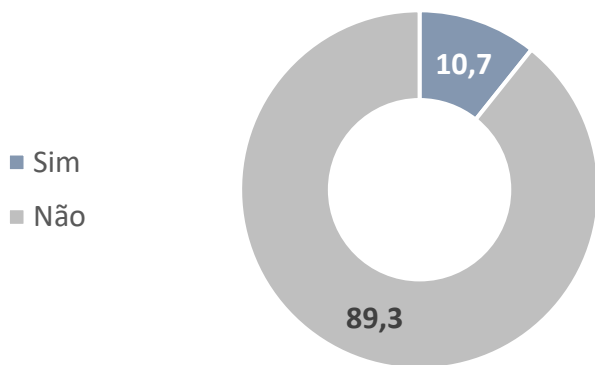
Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **100%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de máxima **Excelência**. Já o público **De 56 a 65 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **54,5%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	16,4	13,4	17,9	52,2
Positivo:	70,1			
Masculino	20,0	11,4	17,1	51,4
Positivo:	68,6			
De 18 a 25 anos	21,4	7,1	35,7	35,7
Positivo:	71,4			
De 26 a 35 anos	20,7	17,2	31,0	31,0
Positivo:	62,1			
De 36 a 45 anos	0,0	16,7	16,7	66,7
Positivo:	83,3			
De 46 a 55 anos	28,6	4,8	0,0	66,7
Positivo:	66,7			
De 56 a 65 anos	27,3	18,2	0,0	54,5
Positivo:	54,5			
Mais de 65 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
Positivo:	100,0			



# 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	Não sei
9,2	76,8	14,0

FREQUÊNCIA

Base: 233 | Margem de Erro: 5.35.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 38 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

## GÊNERO

	Não	Sim
Feminino	89,0	11,0
Masculino	89,6	10,4

## Faixa etária

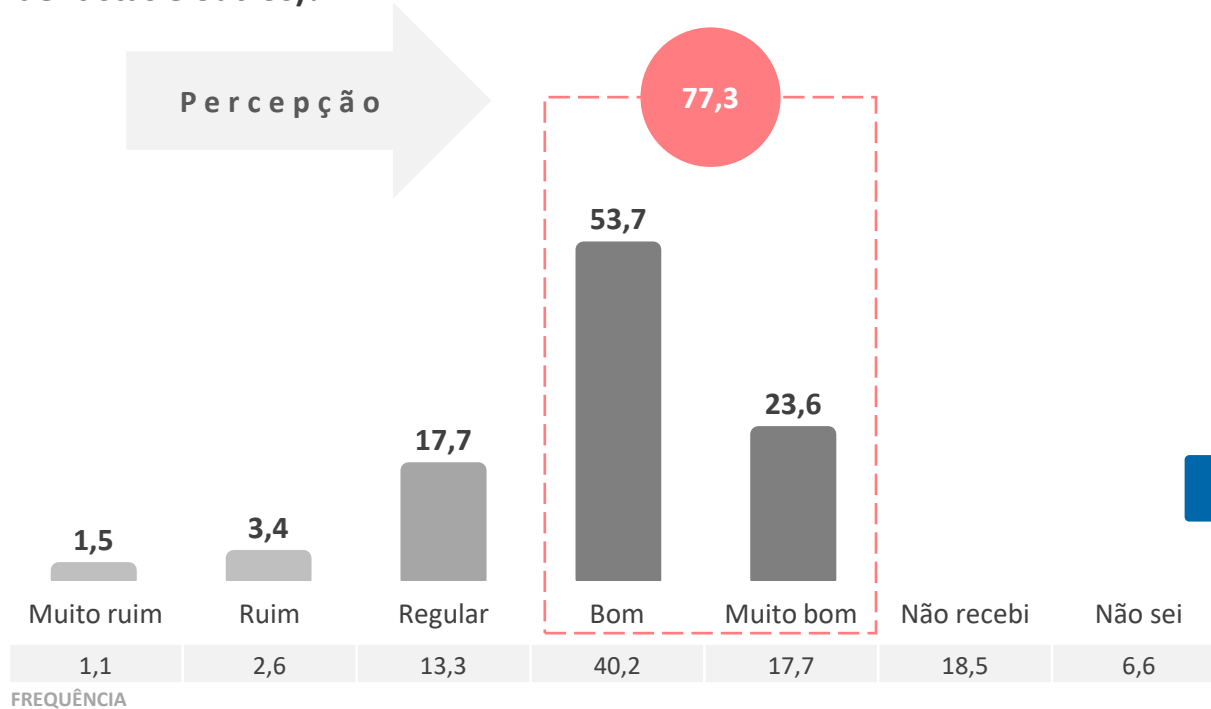
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	79,4	20,6
De 26 a 35 anos	94,3	5,7
De 36 a 45 anos	91,5	8,5
De 46 a 55 anos	89,2	10,8
De 56 a 65 anos	84,0	16,0
Mais de 65 anos	87,5	12,5

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **10,7%** disseram que receberam comunicação do plano odontológico, enquanto **89,3%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

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 os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 18 a 25 anos**, com **20,6%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 26 a 35 anos**, dos respondentes **94,3%** não receberam algum tipo de comunicação do plano 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)?



Base: 203 | Margem de Erro: 5.74.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **50 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **18 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

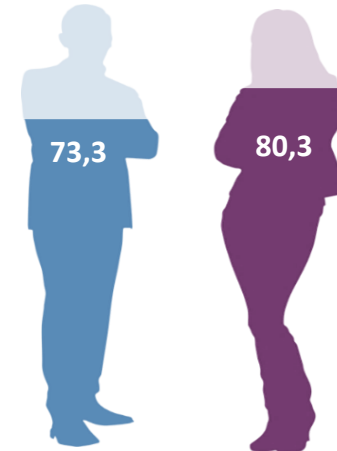
## % Satisfação

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	84,2
De 26 a 35 anos	70,5
De 36 a 45 anos	82,0
De 46 a 55 anos	75,8
De 56 a 65 anos	70,6
Mais de 65 anos	100,0

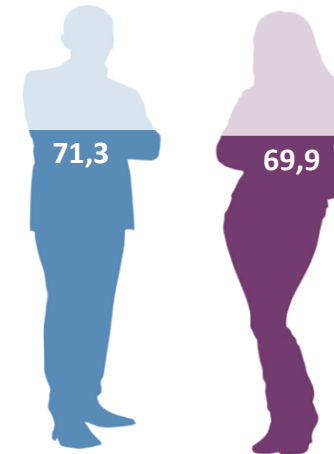
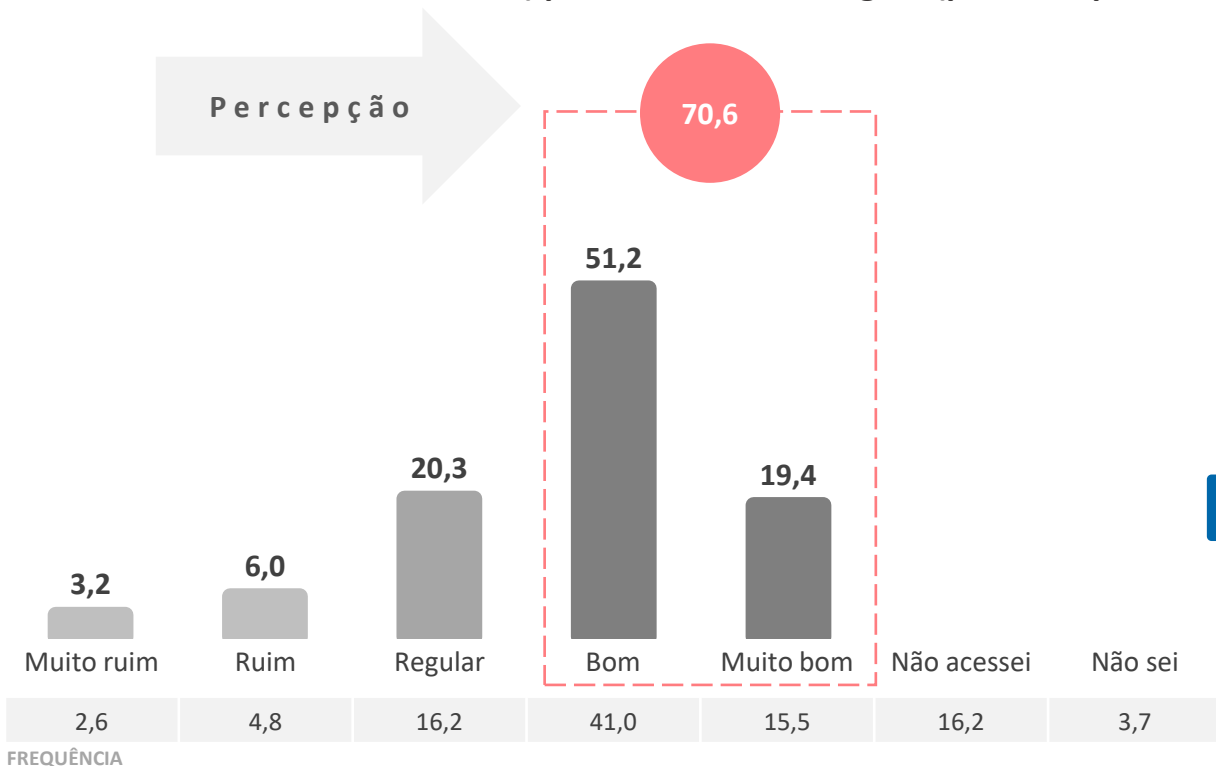
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **77,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **1,5%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **17,7%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **30,1pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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, porém vale destacar que o público **Feminino** alcançou o patamar de **Conformidade** com **80,3%**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são o que estão mais satisfeitos, com **100%** na avaliação atingindo o patamar de máxima **Excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 26 a 35 anos** com **70,5%**, atribuindo o patamar 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	77,8
De 26 a 35 anos	73,8
De 36 a 45 anos	67,3
De 46 a 55 anos	70,6
De 56 a 65 anos	61,9
Mais de 65 anos	50,0



Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **70,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **3,2%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **20,3%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **31,8pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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, os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **77,8%** na avaliação atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público com **Mais de 65 anos** com **50%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Base: 217 | Margem de Erro: 5.55.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **44 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

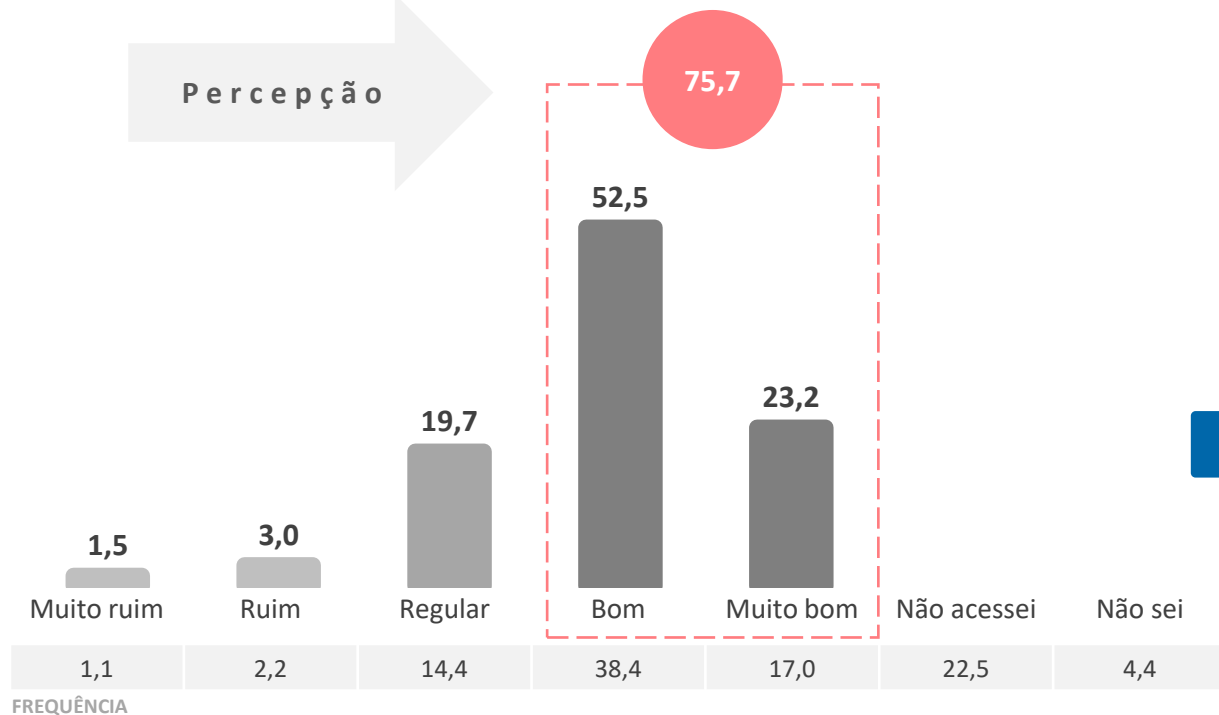
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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?



Base: 198 | Margem de Erro: 5.81.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **61 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 (%).

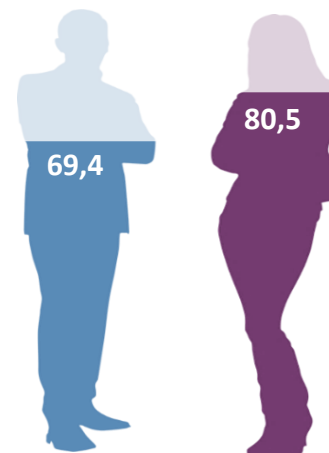
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	91,4
De 26 a 35 anos	67,2
De 36 a 45 anos	77,1
De 46 a 55 anos	77,4
De 56 a 65 anos	66,7
Mais de 65 anos	80,0

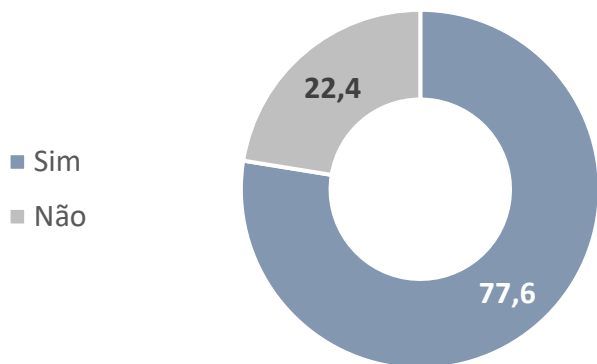
Dentre os beneficiários que acessaram o plano de saúde e souberam responder, **75,7%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve **1,5%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **19,7%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **29,3pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** foi quem melhor avaliou com **80,5%** alcançando o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários **De 18 a 25 anos** que avaliaram com **91,4%** de satisfação, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 56 a 65 anos** com **66,7%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

# 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
14,0	4,1	74,9	7,0

FREQUÊNCIA

Base: 49 | Margem de Erro: 11.71.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **203 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **19 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	17,2	82,8
Masculino	30,0	70,0

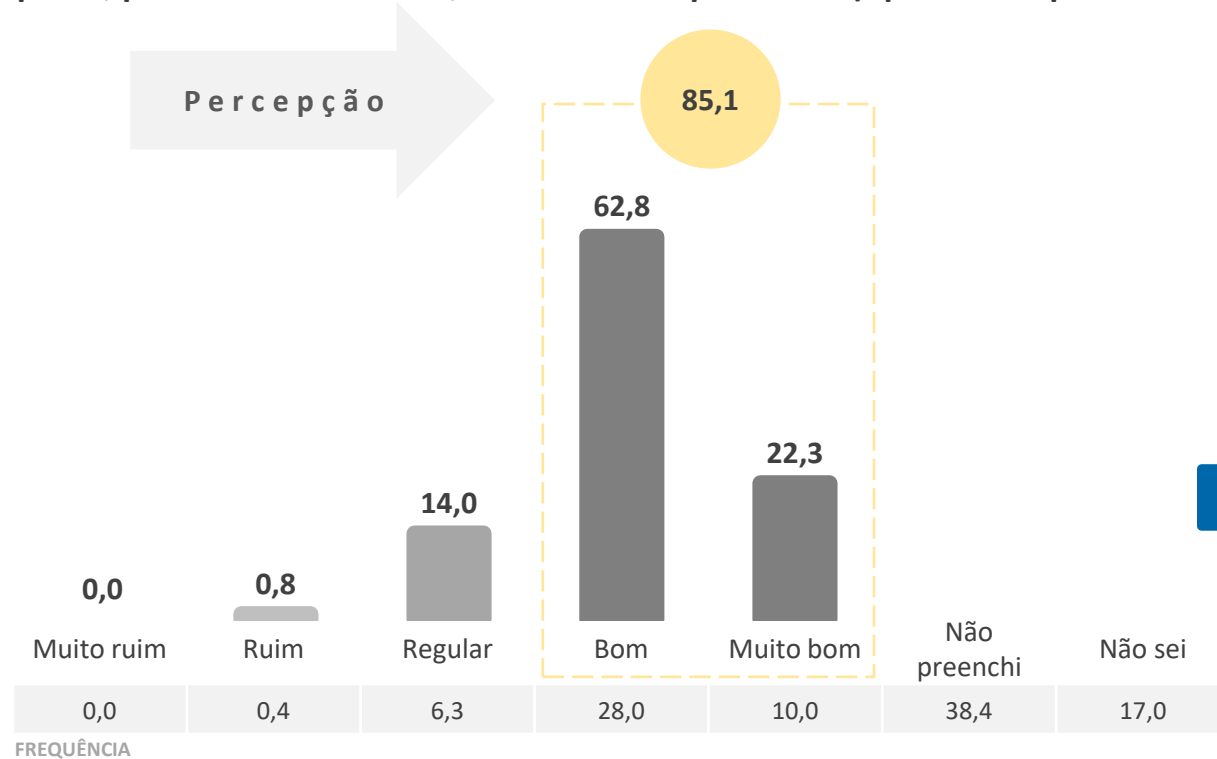
FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 25 anos	33,3	66,7
De 26 a 35 anos	28,6	71,4
De 36 a 45 anos	0,0	100,0
De 46 a 55 anos	25,0	75,0
De 56 a 65 anos	25,0	75,0
Mais de 65 anos	0,0	100,0

**18,1%** dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **77,6%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, os respondentes do público **Feminino** foram os que tiveram o maior índice de resolução com **82,8%** alcançando o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária temos **100%** dos beneficiários **De 36 a 45 anos** e com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de máxima **Excelência**. Já o público **De 18 a 25 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **33,3%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

# 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?



Base: 121 | Margem de Erro: 7.44

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **104 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 (%).

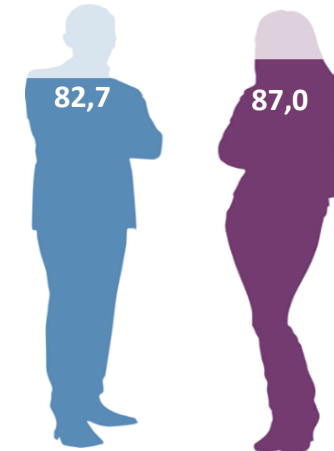
## % Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	92,0
De 26 a 35 anos	84,2
De 36 a 45 anos	84,0
De 46 a 55 anos	81,8
De 56 a 65 anos	81,8
Mais de 65 anos	NA

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **85,1%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Conformidade**.

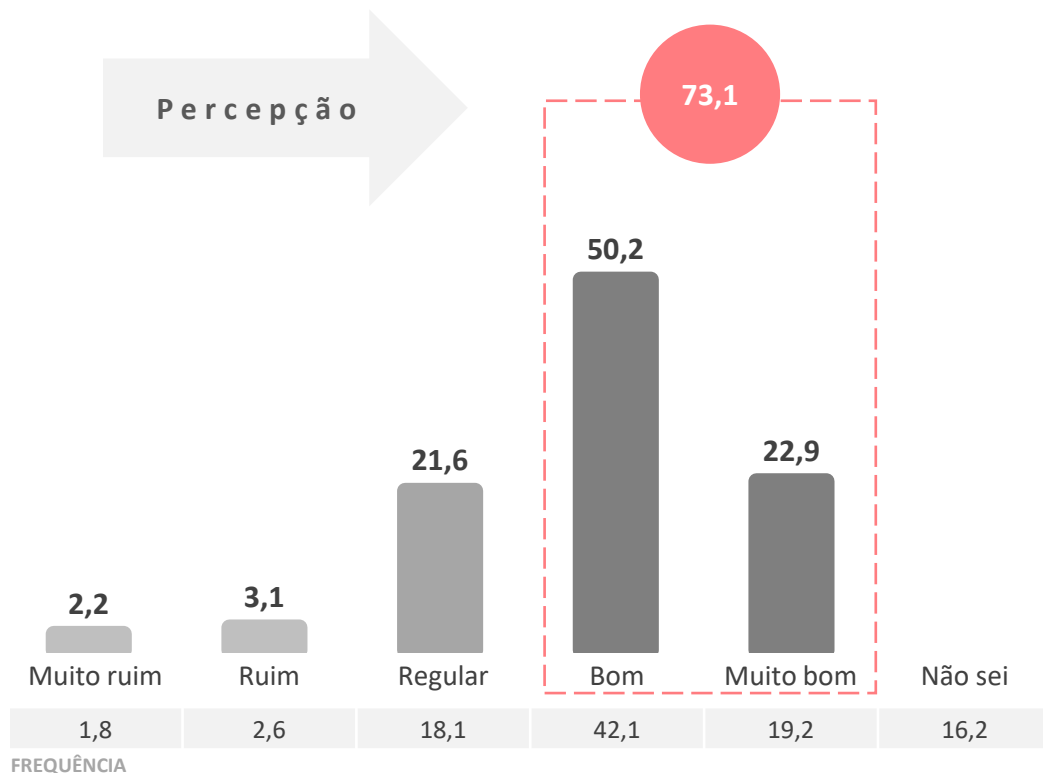
Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que não obteve citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **14%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **40,5pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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, porém vale destacar que ambos alcançaram o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes **De 18 a 25 anos** que atingiram o patamar de **Excelência** com **92%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **De 46 a 65 anos** atingindo **81,8%** na avaliação classificando o atributo em **Conformidade**.

# Avaliação geral

## 9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: 227 | Margem de Erro: 5.42

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 44 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

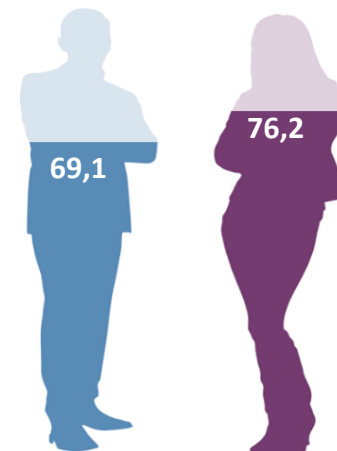
### % Satisfação

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	87,2
De 26 a 35 anos	66,2
De 36 a 45 anos	78,0
De 46 a 55 anos	68,8
De 56 a 65 anos	54,5
Mais de 65 anos	100,0

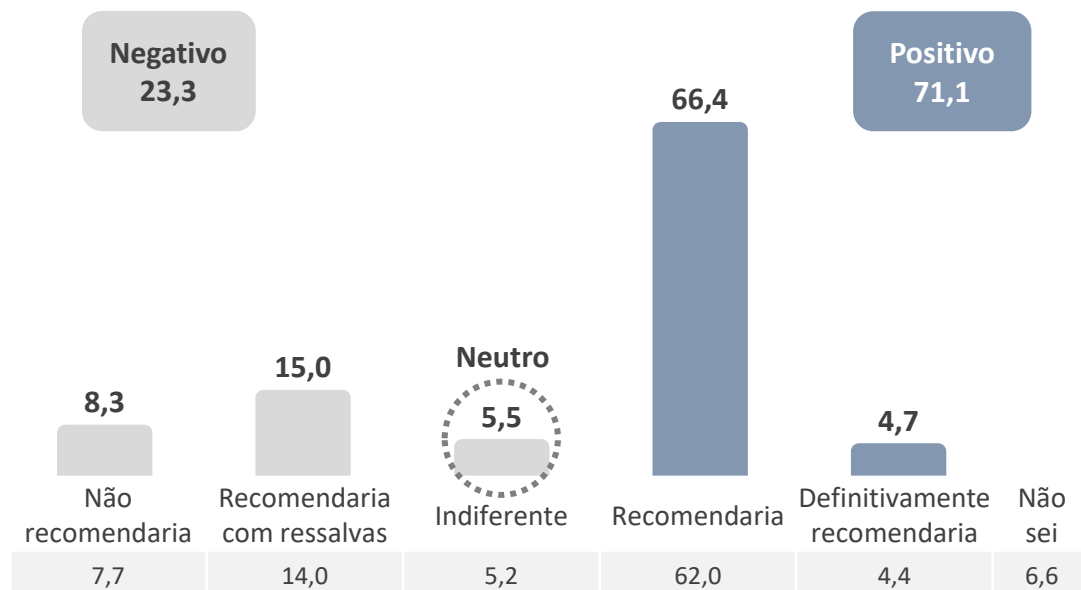
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **73,1%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **5,3%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **21,6%** de citações.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **27,3pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

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, o público com **Mais de 65 anos** são os mais satisfeitos, com **100%** das menções, atingindo o patamar de máxima **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 56 a 65 anos** com **54,5%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

# Recomendação

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



FREQUÊNCIA

Base: 253 | Margem de Erro: 5.14

Não sei/Não tenho como avaliar: 18 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota<sup>1</sup>: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	9,4	15,8	5,0	64,0	5,8
Positivo:	69,8				
Masculino	7,0	14,0	6,1	69,3	3,5
Positivo:	72,8				
De 18 a 25 anos	2,3	4,5	4,5	79,5	9,1
Positivo:	88,6				
De 26 a 35 anos	6,5	18,2	5,2	63,6	6,5
Positivo:	70,1				
De 36 a 45 anos	6,1	19,7	9,1	63,6	1,5
Positivo:	65,2				
De 46 a 55 anos	18,9	13,5	2,7	62,2	2,7
Positivo:	64,9				
De 56 a 65 anos	18,2	18,2	4,5	59,1	0,0
Positivo:	59,1				
Mais de 65 anos	0,0	0,0	0,0	85,7	14,3
Positivo:	100,0				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano de saúde, **71,1%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **61,7pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria para Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria e Recomendaria com ressalva com 23,3%** de citações negativas.

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 se destacam os beneficiários com **Mais de 65 anos** com **100%** de citações positivas e sendo o público que mais **Definitivamente recomendaria** com **14,3%**.

# Conclusões

- ❖ Analisando o desempenho do plano **ODONTOLIVE**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que apenas um dos atributos entrou em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 8, que se refere a facilidade no preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano odontológico, com **85,1%** de beneficiários satisfeitos, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano odontológico, classificada no patamar de **Não Conformidade**, com **70,6%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em todas as cinco questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** é maior que **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **73,1%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta **5,3%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 21,6%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **71,1%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **2pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.



**Obrigado!**

