



# Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2024

(Ano Base 2023)



# 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:** ODONTOGROUP SISTEMA DE SAÚDE LTDA, registro ANS número 389854

**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 **ODONTOGROUP** 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.

# Introdução

## 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:

**175.529** Beneficiários ODONTOGROUP

## População elegível à pesquisa:

**142.772** maiores de 18 anos

## Planejamento da Pesquisa:

**23/08/2023**

## Período de Campo:

**05/10/2023 à 06/11/2023**

**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



**308**

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90,0%  
Margem de Erro: 4,68%



TAXA DE RESPONDENTES

**34,0%**

Total de Ligações: 906

<b>34,0%</b>	308	Questionários concluídos
<b>2,4%</b>	22	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
<b>6,2%</b>	56	Pesquisas Incompletas
<b>45,0%</b>	408	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
<b>12,4%</b>	112	Outros motivos



Nota: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)

# Dados Técnicos

## Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
<b>Bloco A: Atenção à Saúde</b>	1 - Cuidados de saúde	226	5.47
	2 - Atenção imediata	110	7.84
	3 - Comunicação	254	5.16
	4 - Atenção à saúde recebida	207	5.71
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	234	5.37
<b>Bloco B: Canais de Atendimento</b>	6 - Atendimento multicanal	225	5.48
	7 - Resolutividade	61	10.53
	8 - Documentos e formulários	151	6.69
<b>Bloco C: Satisfação Geral</b>	9 - Avaliação geral	243	5.27
	10 - Recomendação	254	5.16

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	98	31,8%	2,2%	4,4%	90,0%	27,4%	36,2%
Na maioria das vezes	41	13,3%	1,6%	3,2%	90,0%	10,1%	16,5%
Às vezes	67	21,8%	1,9%	3,9%	90,0%	17,9%	25,6%
Nunca	20	6,5%	1,2%	2,3%	90,0%	4,2%	8,8%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	78	25,3%	2,0%	4,1%	90,0%	21,2%	29,4%
Não sei/Não me lembro	4	1,3%	0,5%	1,1%	90,0%	0,2%	2,4%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	55	17,9%	1,8%	3,6%	90,0%	14,3%	21,5%
Na maioria das vezes	15	4,9%	1,0%	2,0%	90,0%	2,8%	6,9%
Às vezes	19	6,2%	1,1%	2,3%	90,0%	3,9%	8,4%
Nunca	21	6,8%	1,2%	2,4%	90,0%	4,4%	9,2%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	193	62,7%	2,3%	4,5%	90,0%	58,1%	67,2%
Não sei/Não me lembro	5	1,6%	0,6%	1,2%	90,0%	0,4%	2,8%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	36	11,7%	1,5%	3,0%	90,0%	8,7%	14,7%
Não	218	70,8%	2,1%	4,3%	90,0%	66,5%	75,1%
Não sei/Não me lembro	54	17,5%	1,8%	3,6%	90,0%	14,0%	21,1%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	58	18,8%	1,8%	3,7%	90,0%	15,2%	22,5%
Bom	91	29,5%	2,1%	4,3%	90,0%	25,3%	33,8%
Regular	36	11,7%	1,5%	3,0%	90,0%	8,7%	14,7%
Ruim	14	4,5%	1,0%	2,0%	90,0%	2,6%	6,5%
Muito ruim	8	2,6%	0,7%	1,5%	90,0%	1,1%	4,1%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde odontológica	75	24,4%	2,0%	4,0%	90,0%	20,3%	28,4%
Não sei/Não me lembro	26	8,4%	1,3%	2,6%	90,0%	5,8%	11,1%



# 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	46	14,9%	1,7%	3,4%	90,0%	11,6%	18,3%
Bom	106	34,4%	2,2%	4,5%	90,0%	29,9%	38,9%
Regular	47	15,3%	1,7%	3,4%	90,0%	11,9%	18,6%
Ruim	19	6,2%	1,1%	2,3%	90,0%	3,9%	8,4%
Muito ruim	16	5,2%	1,0%	2,1%	90,0%	3,1%	7,3%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	51	16,6%	1,7%	3,5%	90,0%	13,1%	20,1%
Não sei/Não me lembro	23	7,5%	1,2%	2,5%	90,0%	5,0%	9,9%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	48	15,6%	1,7%	3,4%	90,0%	12,2%	19,0%
Bom	105	34,1%	2,2%	4,5%	90,0%	29,6%	38,5%
Regular	50	16,2%	1,7%	3,5%	90,0%	12,8%	19,7%
Ruim	13	4,2%	0,9%	1,9%	90,0%	2,3%	6,1%
Muito ruim	9	2,9%	0,8%	1,6%	90,0%	1,3%	4,5%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	61	19,8%	1,9%	3,7%	90,0%	16,1%	23,6%
Não sei/Não me lembro	22	7,1%	1,2%	2,4%	90,0%	4,7%	9,6%

# 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	41	13,3%	1,6%	3,2%	90,0%	10,1%	16,5%
Não	20	6,5%	1,2%	2,3%	90,0%	4,2%	8,8%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	231	75,0%	2,0%	4,1%	90,0%	70,9%	79,1%
Não sei/ Não me lembro	16	5,2%	1,0%	2,1%	90,0%	3,1%	7,3%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	30	9,7%	1,4%	2,8%	90,0%	7,0%	12,5%
Bom	88	28,6%	2,1%	4,2%	90,0%	24,3%	32,8%
Regular	21	6,8%	1,2%	2,4%	90,0%	4,4%	9,2%
Ruim	7	2,3%	0,7%	1,4%	90,0%	0,9%	3,7%
Muito ruim	5	1,6%	0,6%	1,2%	90,0%	0,4%	2,8%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	110	35,7%	2,3%	4,5%	90,0%	31,2%	40,2%
Não sei/ Não me lembro	47	15,3%	1,7%	3,4%	90,0%	11,9%	18,6%

# Dados Técnicos

## Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	55	17,9%	1,8%	3,6%	90,0%	14,3%	21,5%
Bom	102	33,1%	2,2%	4,4%	90,0%	28,7%	37,5%
Regular	56	18,2%	1,8%	3,6%	90,0%	14,6%	21,8%
Ruim	20	6,5%	1,2%	2,3%	90,0%	4,2%	8,8%
Muito ruim	10	3,2%	0,8%	1,7%	90,0%	1,6%	4,9%
Não sei/Não tenho como avaliar	65	21,1%	1,9%	3,8%	90,0%	17,3%	24,9%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	16	5,2%	1,0%	2,1%	90,0%	3,1%	7,3%
Recomendaria	141	45,8%	2,3%	4,7%	90,0%	41,1%	50,5%
Indiferente	17	5,5%	1,1%	2,1%	90,0%	3,4%	7,7%
Recomendaria com ressalvas	49	15,9%	1,7%	3,4%	90,0%	12,5%	19,3%
Não recomendaria	31	10,1%	1,4%	2,8%	90,0%	7,2%	12,9%
Não sei/Não tenho como avaliar	54	17,5%	1,8%	3,6%	90,0%	14,0%	21,1%

# Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
BRASILIA	73,1%	68,9%	77,2%
RECIFE	8,8%	6,1%	11,4%
RIO DE JANEIRO	6,8%	4,4%	9,2%
MACEIO	4,2%	2,3%	6,1%
PAULISTA	1,9%	0,6%	3,2%
GOIANIA	1,9%	0,6%	3,2%
MANAUS	1,6%	0,4%	2,8%
OLINDA	1,0%	0,1%	1,9%
NOVA IGUACU	0,6%	-0,1%	1,4%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	10,7%
De 26 a 35 anos	21,4%
De 36 a 45 anos	28,9%
De 46 a 55 anos	18,5%
De 56 a 65 anos	13,6%
Mais de 65 anos	6,8%

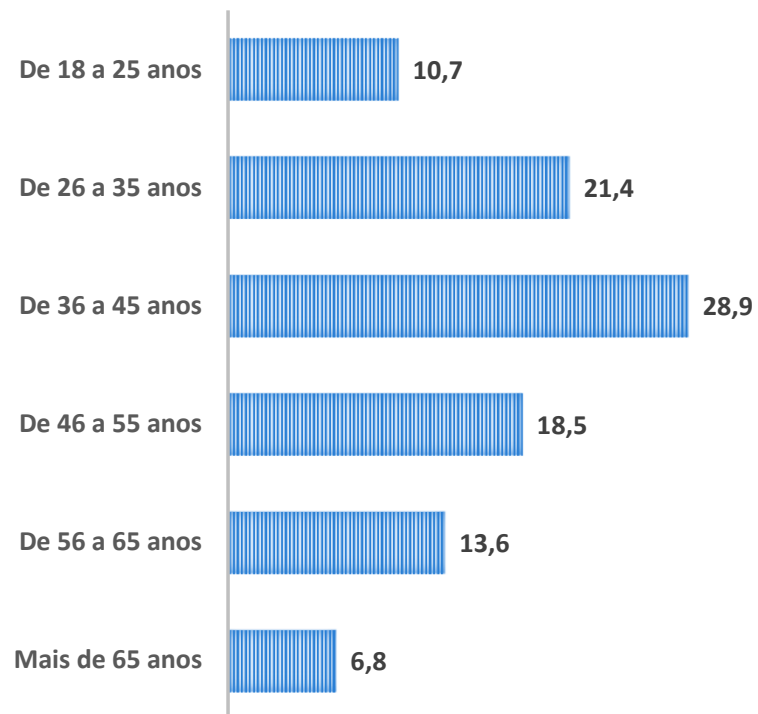
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
7,8%	13,6%
17,6%	25,3%
24,6%	33,2%
14,9%	22,2%
10,4%	16,9%
4,4%	9,2%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	49,4%
Feminino	50,6%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
44,7%	54,1%
45,9%	55,3%

# Descrição do Perfil Amostrado

## Faixa Etária



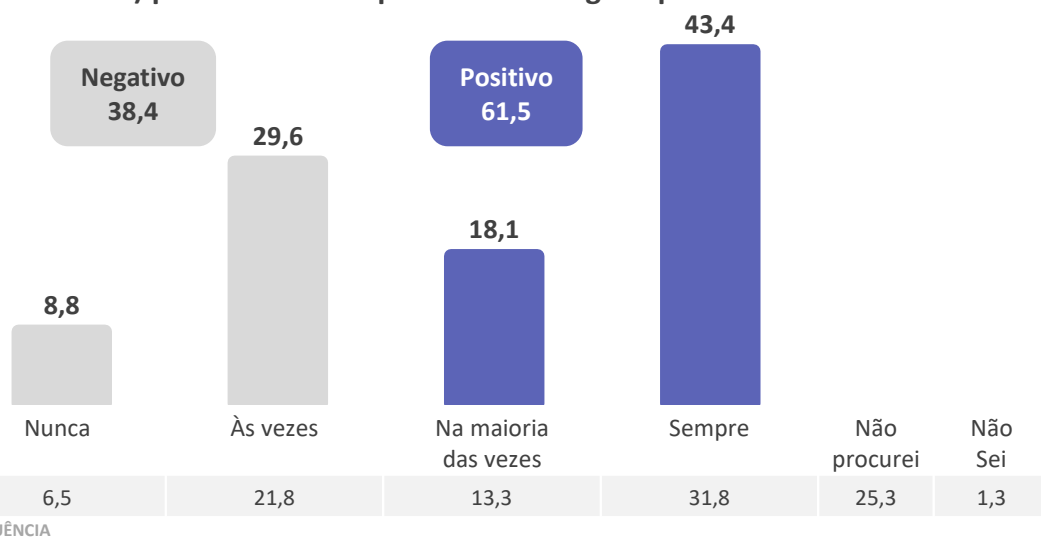
## Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

# Consultas e Exames

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



Base: 226 | Margem de Erro: 5,47.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **78 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **4 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

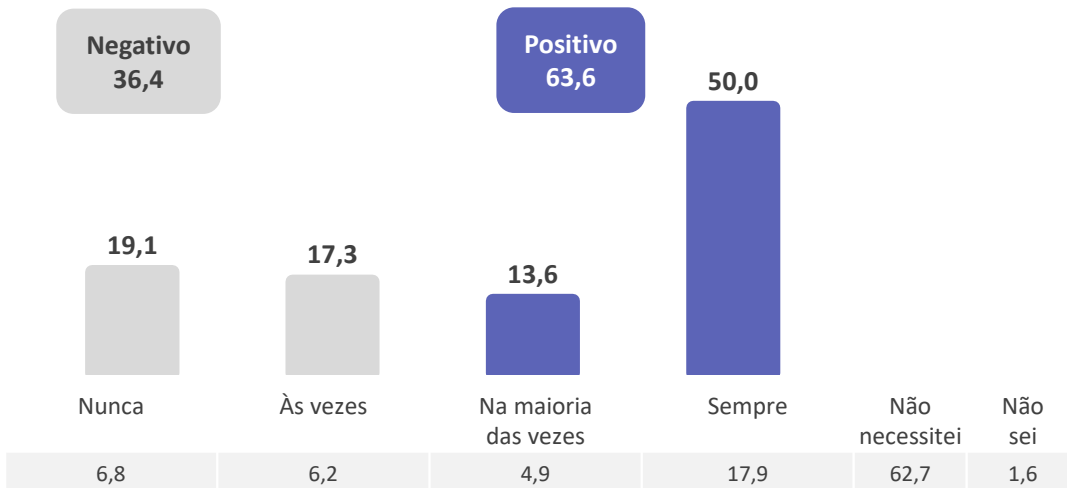
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	6,8	27,4	20,5	45,3
Positivo:			65,8	
Masculino	11,0	32,1	15,6	41,3
Positivo:			56,9	
De 18 a 25 anos	9,1	36,4	9,1	45,5
Positivo:			54,6	
De 26 a 35 anos	15,4	17,3	13,5	53,8
Positivo:			67,3	
De 36 a 45 anos	5,5	32,9	23,3	38,4
Positivo:			61,7	
De 46 a 55 anos	2,6	38,5	15,4	43,6
Positivo:			59,0	
De 56 a 65 anos	14,3	28,6	14,3	42,9
Positivo:			57,2	
Mais de 65 anos	8,3	25,0	41,7	25,0
Positivo:			66,7	

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde odontológica e souberam responder, **61,5%** conseguiram ter cuidados de saúde odontológica **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Analisando os perfis, quem melhor avaliou foram os beneficiários do público **Feminino** com **65,8%** das citações positivas, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários **De 26 a 35 anos**, chegando a **67,3%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu ter cuidados quando necessitou com **54,6%** em patamar de **Não Conformidade**.

# 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: **110** | Margem de Erro: **7,84**.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **193 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

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

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

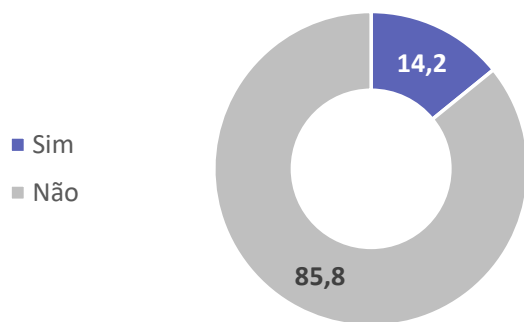
	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	26,8	17,9	12,5	42,9
Positivo:	55,4			
Masculino	11,1	16,7	14,8	57,4
Positivo:	72,2			
De 18 a 25 anos	22,2	0,0	22,2	55,6
Positivo:	77,8			
De 26 a 35 anos	15,0	15,0	15,0	55,0
Positivo:	70,0			
De 36 a 45 anos	20,0	16,7	13,3	50,0
Positivo:	63,3			
De 46 a 55 anos	8,3	20,8	8,3	62,5
Positivo:	70,8			
De 56 a 65 anos	33,3	19,0	14,3	33,3
Positivo:	47,6			
Mais de 65 anos	16,7	33,3	16,7	33,3
Positivo:	50,0			

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **63,6%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **19,1%** de menções.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avaliou com **72,2%** das menções, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária quem melhor avaliou foram beneficiários **De 18 A 25 anos**, com **77,8%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 56 a 65 anos** são os que menos conseguiram atendimento quando necessitaram, com **47,6%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

# 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
11,7	70,8	17,5

FREQUÊNCIA

Base: 254 | Margem de Erro: 5,16.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 54 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

GÊNERO

Feminino  
Masculino

	Não	Sim
Feminino	87,9	12,1
Masculino	83,6	16,4

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	89,1	10,9
De 36 a 45 anos	80,6	19,4
De 46 a 55 anos	89,6	10,4
De 56 a 65 anos	85,0	15,0
Mais de 65 anos	92,3	7,7

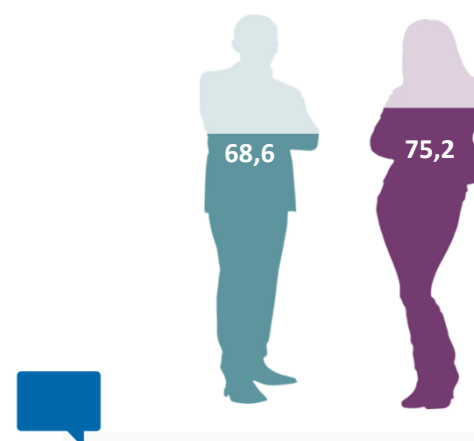
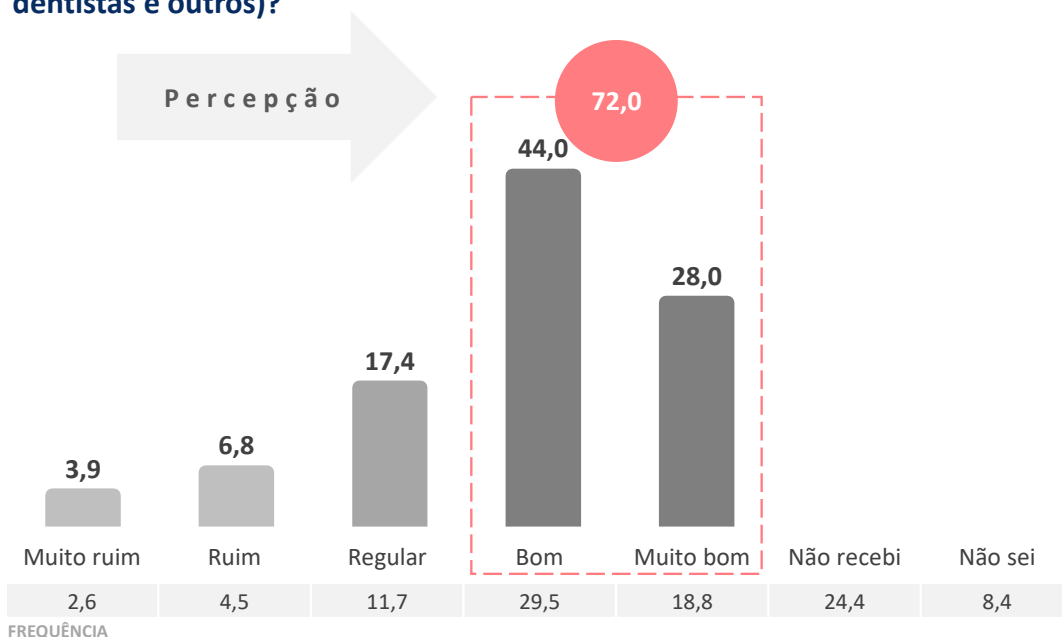
Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **14,2%** disseram que receberam comunicação do plano odontológico, enquanto **85,8%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que mais recebeu comunicação do plano, com **16,4%** de menções para **Sim**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 36 a 45 anos**, com **19,4%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários com **Mais de 65 anos**, dos respondentes **92,3%** 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)?



Faixa Etária	T2B (%)
De 18 a 25 anos	85,7
De 26 a 35 anos	73,5
De 36 a 45 anos	73,0
De 46 a 55 anos	69,4
De 56 a 65 anos	59,3
Mais de 65 anos	72,7

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde odontológica e souberam responder, **72,0%** avaliam satisfatoriamente, com menções positivas (**Bom e Muito bom**) classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Destaque positivo para a menção de **Muito Ruim** que chegou a **3,9%**. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **17,4%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções positivas de **16pp** indicando risco de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avalia com **75,2%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que melhor avaliaram com **85,7%** das menções, atribuindo um patamar de **Conformidade**. Já os menos satisfeitos são o público **De 56 a 65 anos** com **59,3%**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**.

Base: 207 | Margem de Erro: 5,71.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **75 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

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

## % Satisfação

90 a 100

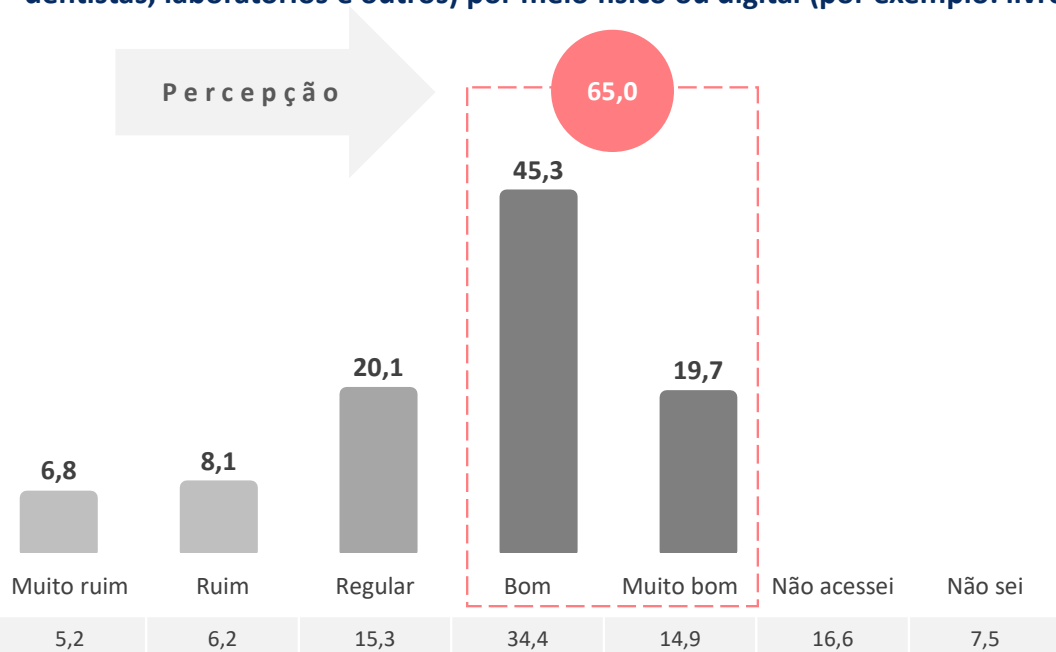
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# 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	69,2
De 26 a 35 anos	67,9
De 36 a 45 anos	69,9
De 46 a 55 anos	56,8
De 56 a 65 anos	53,8
Mais de 65 anos	66,7



Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **65,0%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **20,1%**.

**Ponto de atenção** para a opção **Muito ruim** que obteve **6,8%** e ao viés de baixa de **25,6pp** entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** é o que melhor avalia com **65,2%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários **De 36 a 45 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **69,9%** na avaliação atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 56 a 65 anos** com **53,8%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

FREQUÊNCIA

Base: **234** | Margem de Erro: **5,37**.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **51 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **23 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

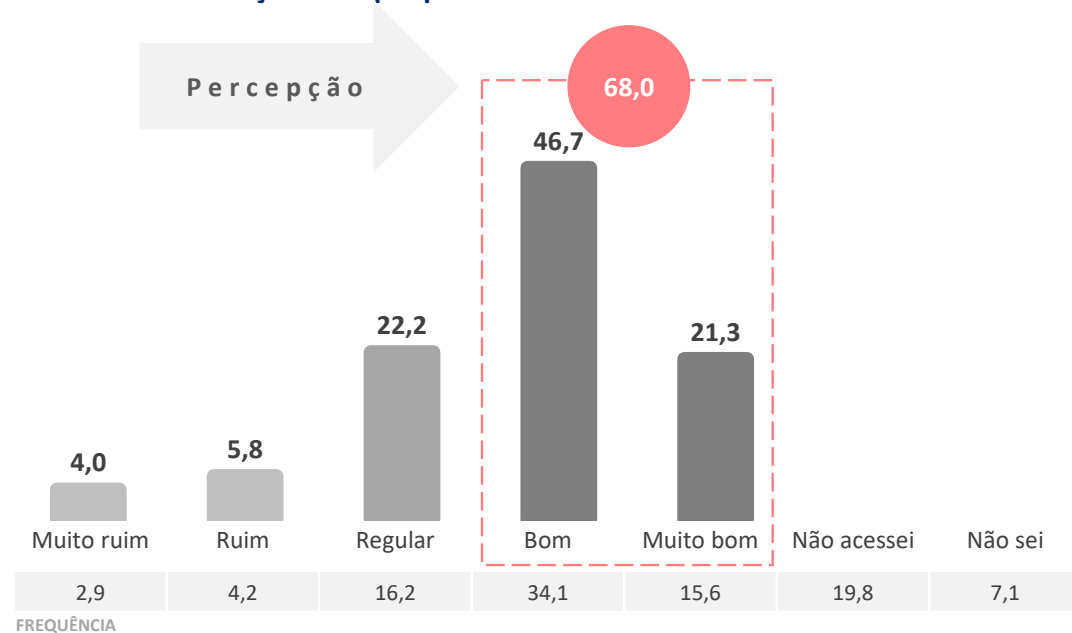
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

**% 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: 219 | Margem de Erro: 5,48.

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: **22 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

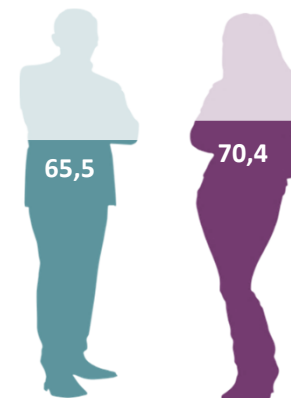
## % Satisfação

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	70,8
De 26 a 35 anos	68,1
De 36 a 45 anos	70,8
De 46 a 55 anos	59,0
De 56 a 65 anos	63,3
Mais de 65 anos	84,6

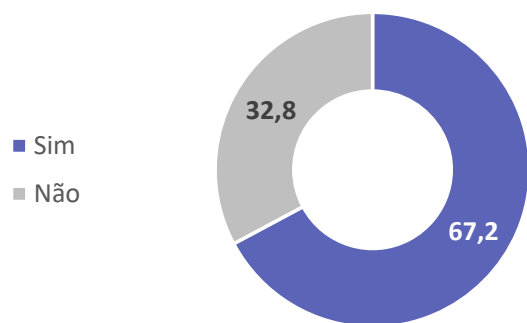
Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **68,0%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** com apenas **4,0%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **22,2%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa de **25,4pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** é o que melhor avalia com **70,4%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que melhor avaliaram com **84,6%** de satisfação, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 46 a 55 anos** com **59,0%** 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
13,3	6,5	75,0	5,2

FREQUÊNCIA

Base: 61 | Margem de Erro: 10,53.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **231 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

Feminino

Masculino

	Não	Sim
Feminino	33,3	66,7
Masculino	32,3	67,7

## 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

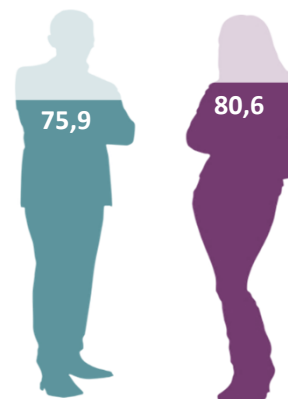
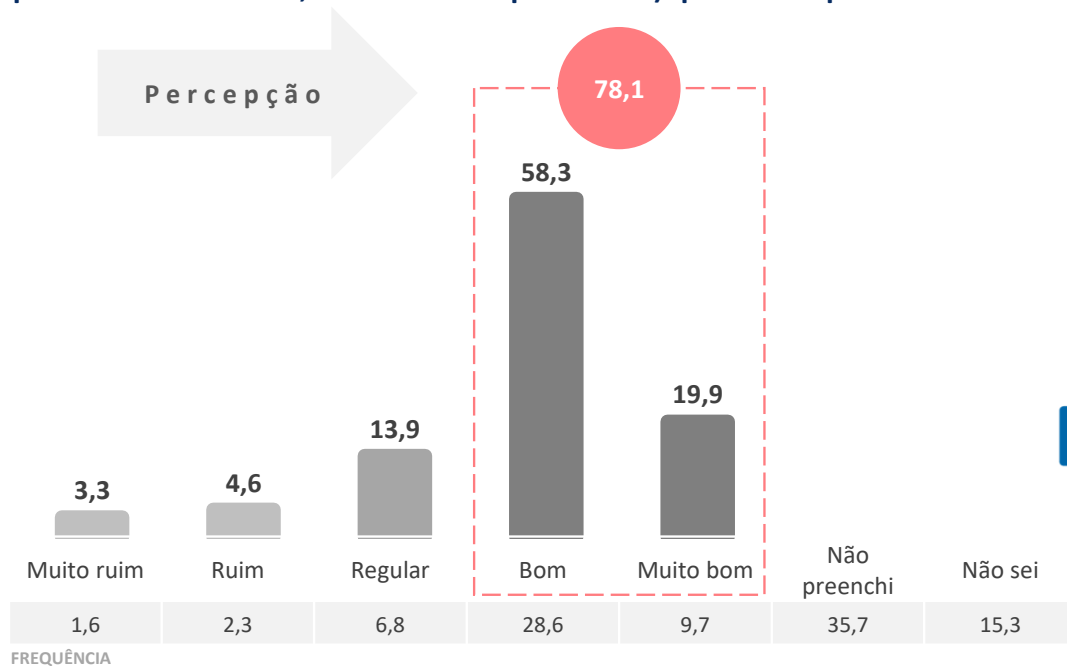
	Não	Sim
De 18 a 25 anos	50,0	50,0
De 26 a 35 anos	33,3	66,7
De 36 a 45 anos	19,0	81,0
De 46 a 55 anos	50,0	50,0
De 56 a 65 anos	38,5	61,5
Mais de 65 anos	25,0	75,0

Dos **19,8%** beneficiários que necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **67,2%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não Conformidade**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**67,7%**), atribuindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária os mais satisfeitos são os beneficiários **De 36 a 45 anos**, temos **81,0%** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público **De 18 a 25 e De 46 a 55 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **50,0%** 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	93,3
De 26 a 35 anos	85,3
De 36 a 45 anos	75,6
De 46 a 55 anos	68,0
De 56 a 65 anos	79,3
Mais de 65 anos	57,1



Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **78,1%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Não Conformidade**.

**Ponto positivo** para a opção **Ruim** com apenas **3,3%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **13,9%**.

**Ponto de atenção** ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **38,4pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou melhor avaliação com **80,6%**, atribuindo o patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, beneficiários **De 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, atingiram o patamar de **Excelência** com **93,3%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários com **Mais de 65 anos** atingindo **57,1%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: 151 | Margem de Erro: 6,69.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **110 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **47 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

## % Satisfação

90 a 100

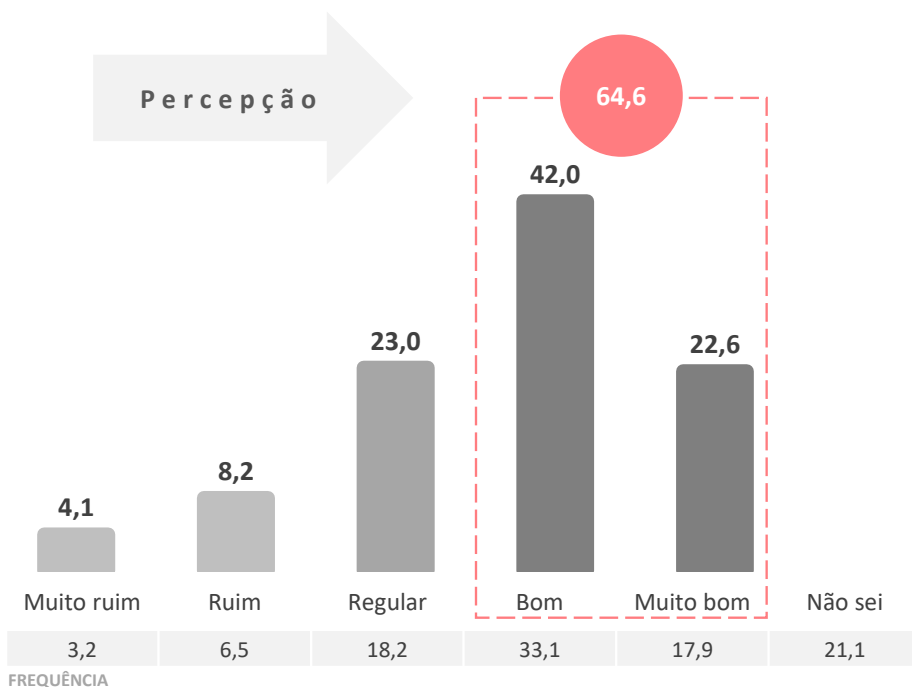
80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças    Conforme / Oportunidades    Não conforme Fraquezas ou Ameaças

# Avaliação geral

## 9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Base: 243 | Margem de Erro: 5,27.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 65 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	64,0
De 26 a 35 anos	68,6
De 36 a 45 anos	70,7
De 46 a 55 anos	57,8
De 56 a 65 anos	54,5
Mais de 65 anos	64,3

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **65,6%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**.

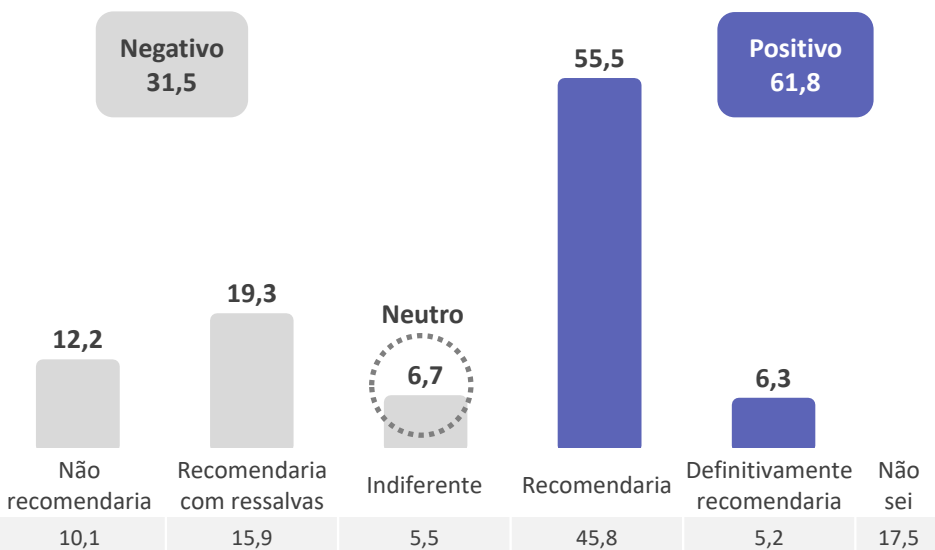
**Ponto de atenção** para o índice de insatisfeitos, com **12,3%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**) e ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **19,4pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **23,0%** de citações.

Analisando os perfis, o público **Feminino** apresentou melhor avaliação com **65,9%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, o público **De 36 a 45 anos** são os mais satisfeitos, com **70,7%** das menções, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. 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?



	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	11,8	18,9	8,7	52,8	7,9
Positivo:	60,6				
Masculino	12,6	19,7	4,7	58,3	4,7
Positivo:	63,0				
De 18 a 25 anos	3,7	25,9	11,1	40,7	18,5
Positivo:	59,2				
De 26 a 35 anos	10,9	16,4	1,8	65,5	5,5
Positivo:	70,0				
De 36 a 45 anos	7,5	22,5	8,8	57,5	3,8
Positivo:	61,3				
De 46 a 55 anos	17,0	19,1	10,6	48,9	4,3
Positivo:	53,2				
De 56 a 65 anos	24,2	9,1	3,0	57,6	6,1
Positivo:	63,7				
Mais de 65 anos	16,7	25,0	0,0	50,0	8,3
Positivo:	58,3				

FREQUÊNCIA

Base: 254 | Margem de Erro: 5,16.

Não sei/Não tenho como avaliar: 54 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota!: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **61,8%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. **Ponto de atenção** ao alto viés de baixa de **49,2pp** 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 **31,5%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** apresentou maior índice de resolutividade (**63,0%**), atribuindo o patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária se destacam os beneficiários **De 26 a 35 anos** com **70,0%** de citações positivas, já o público **De 18 a 25 anos** que mais **Definitivamente recomendaria** com **18,5%**.

# Conclusões

- ❖ Analisando o desempenho do plano **ODONTOGROUP**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que todos os atributos entraram em patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 8, que se refere a facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos pelo plano, com **78,1%** de beneficiários satisfeitos, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa nas 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.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 9, de avaliação geral do plano odontológico, atingiu **64,6%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Não Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 23,0%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **61,8%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **2,8pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.





**OdontoGroup**  
Saúde Começa aqui

**Obrigado!**



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE  
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

