

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA
LTDA. - Ano Base 2023



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS





PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do estudo é composto por Beneficiários UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA. com 18 anos ou mais de idade.



OBJETIVOS

Avaliar a **Satisfação dos Beneficiários** da UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA., referente ao Ano-Base 2023.

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES nº 10/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



Para a realização desta pesquisa, a Operadora UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA. (ANS Nº 33525-8) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 Nº J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Kerygma Assessoria e Treinamento (CNPJ: 037.469.606-30).

Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE Nº 9225-A

Auditora Responsável

Joana Paula Machado
CONRE Nº 8920 - A



POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **300 entrevistas**, de modo a contemplar o perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) dos beneficiários com 18 anos ou mais da contratante, e suas diferentes particularidades. Com um universo de 93.551 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 80.458 beneficiários com 18 anos ou mais da UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA.**

SELEÇÃO DA AMOSTRA E CONTROLE DE QUALIDADE

A partir da base final de beneficiários com 18 anos ou mais os mesmos foram ordenados aleatoriamente dentro de cada estrato. Com isso os entrevistadores abordaram os beneficiários seguindo a ordem estabelecida até completar a amostra determinada em cada estrato. Cada entrevistador recebeu uma parte da listagem do estrato com sua respectiva cota. Caso fossem realizadas 3 tentativas por contato fracassadas e sem que fosse alcançada a cota desejada, uma nova listagem foi liberada ao entrevistador visando atingir a cota. Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências evitando fraudes ou qualquer desvio que pudesse atrapalhar a pesquisa. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente.



ABORDAGEM E QUESTIONÁRIO



As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 4.1 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.

ERROS NÃO AMOSTRAIS



Durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários foram observados os seguintes erros não amostrais, que foram tratados conforme explicado na Nota Técnica.

- Necessidade de reciclagem de entrevistador;
- Substituição de questionário por critérios de qualidade;
- Divergência entre resposta do entrevistado com resposta registrada pelo entrevistador;

ANÁLISE DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS



Foi fornecido ao Instituto PHD pela **UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA.** uma base de dados em formato Excel contendo todos os beneficiários da operadora para que fosse feita uma análise prévia e definição do planejamento da pesquisa.

A primeira análise feita foi sobre a existência de cadastros duplicados. Nesta etapa foram identificadas 2.988 duplicidades que foram retiradas da lista que, passou de 96.539 beneficiários para 93.551 beneficiários.

O segundo critério usado para análise foi a retirada dos beneficiários abaixo de 18 anos, por não fazerem parte do escopo da pesquisa, passando a ter 80.458 beneficiários únicos com 18 anos ou mais.

A terceira parte da análise foi a estratificação da população pelo perfil demográfico (Gênero e Faixa de idade) a fim de se encontrar as reais proporções da população e que foram usadas para estratificar a amostra pelos mesmos critérios.

A quarta análise realizada na base foi a retirada dos beneficiários que não possuíam algum dado que pudesse ser essencial para a realização da pesquisa, seja abordagem ou auditoria, como o telefone, resultando em uma base final para contato de **37.019 beneficiários.**

A partir dessas análises, foi verificada que a qualidade dos dados de beneficiários fornecidos pela operadora foi suficiente para possibilitar o acesso ao beneficiário a ponto de se atingir a quantidade de entrevistas proposta. Recomenda-se, no entanto, que a operadora siga com a contínua atualização dos dados cadastrais e controle dos mesmos.

Com o fim das análises da base cadastral de beneficiários, foi iniciada a coleta dos dados e conduzida a pesquisa conforme disposto na Nota Técnica.

CRONOGRAMA DE COLETA



As entrevistas foram realizadas no período de **23 de Fevereiro a 27 de Março de 2024** e o planejamento foi realizado nos 22 dias que antecederam o início da coleta.



RESULTADOS



MARGEM DE ERRO



A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 80.458 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4.8 pontos percentuais, com nível de confiança de 90%**.

CRITÉRIOS DE INTERPRETAÇÃO



Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções



STATUS DAS LIGAÇÕES

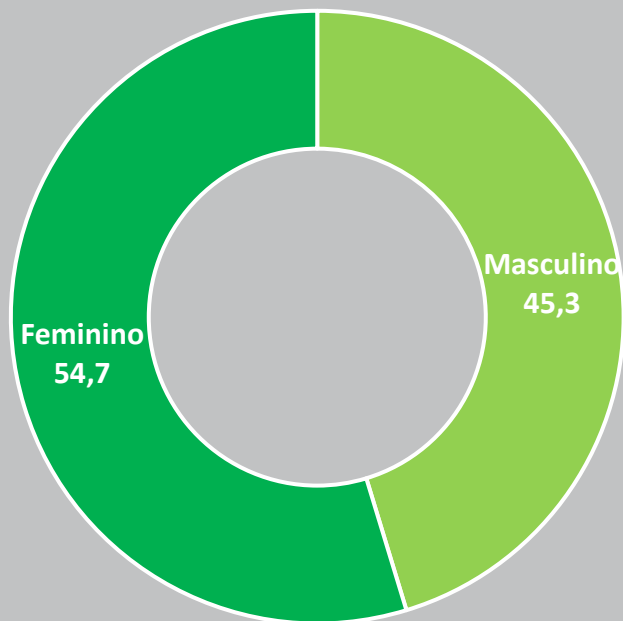
Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	1,6
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	67	0,4
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	13	0,1
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	18.549	97,5
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	90	0,5
vi) Substituído por critério de qualidade	10	0,1
Total	19.029	100,0

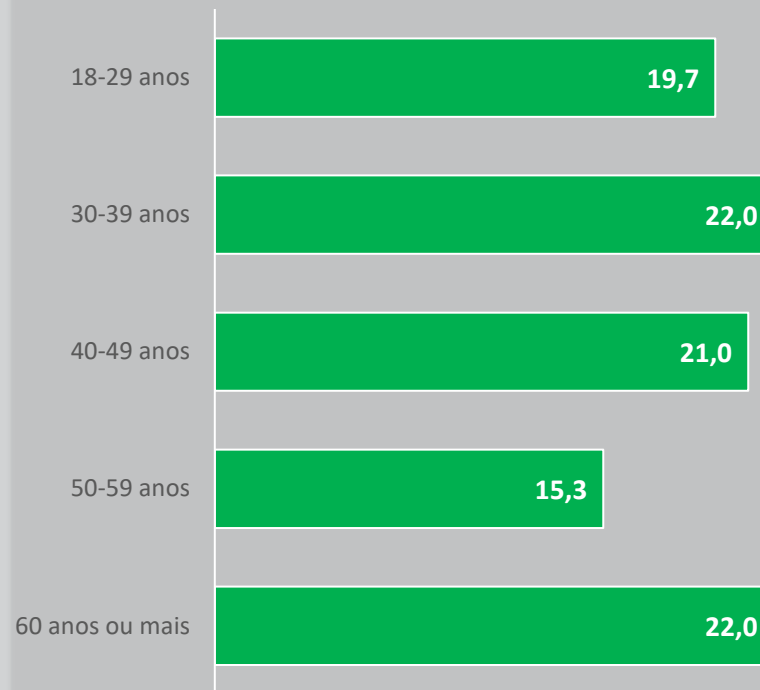
Abordagem de 19.029 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 1,6%



GÊNERO



IDADE



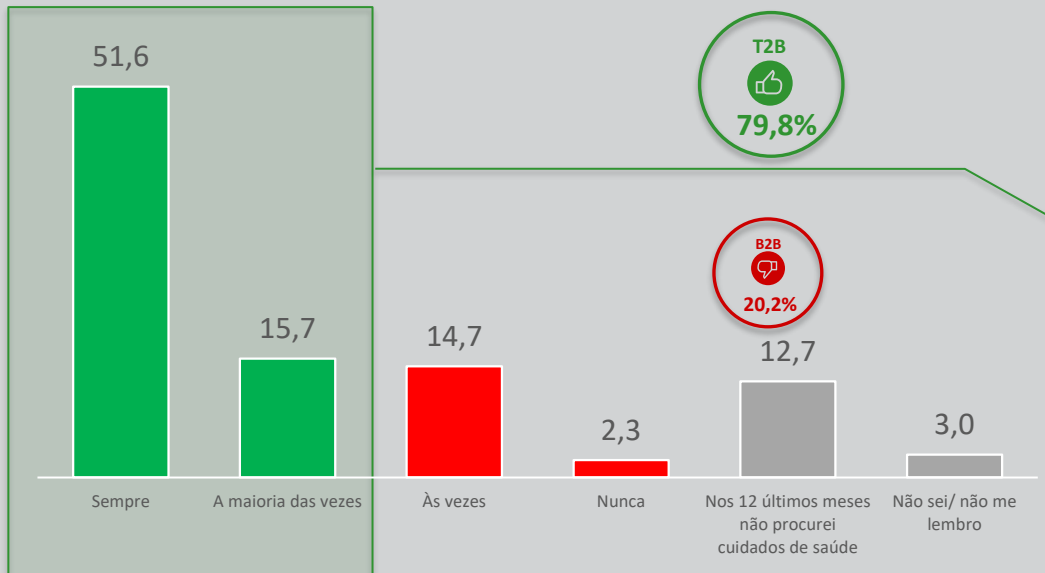


RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
ATENÇÃO À SAÚDE



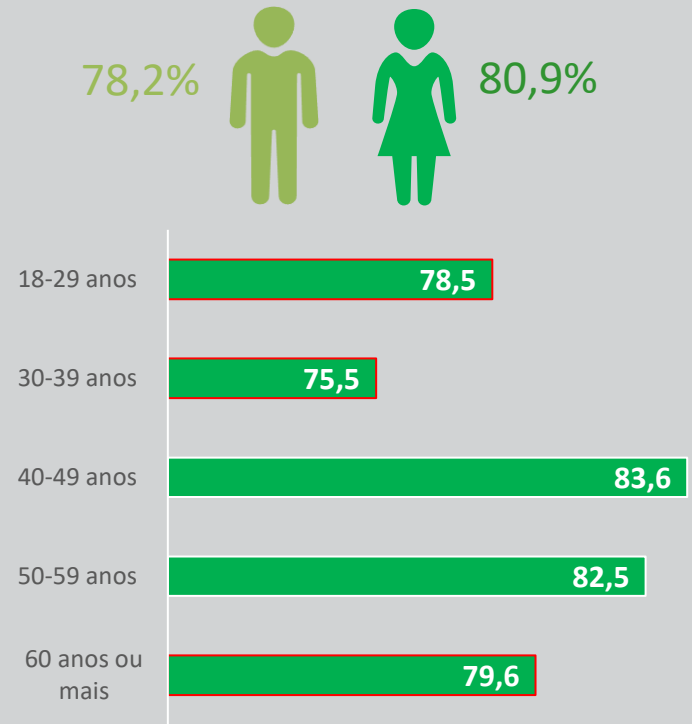


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	155	51,6	2,9	4,7	90%	46,9	56,3
A maioria das vezes	47	15,7	2,1	3,5	90%	12,2	19,2
Às vezes	44	14,7	2,0	3,4	90%	11,3	18,1
Nunca	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	38	12,7	1,9	3,2	90%	9,5	15,9
Não sei/ Não me lembro	9	3,0	1,0	1,6	90%	1,4	4,6
Total	300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade

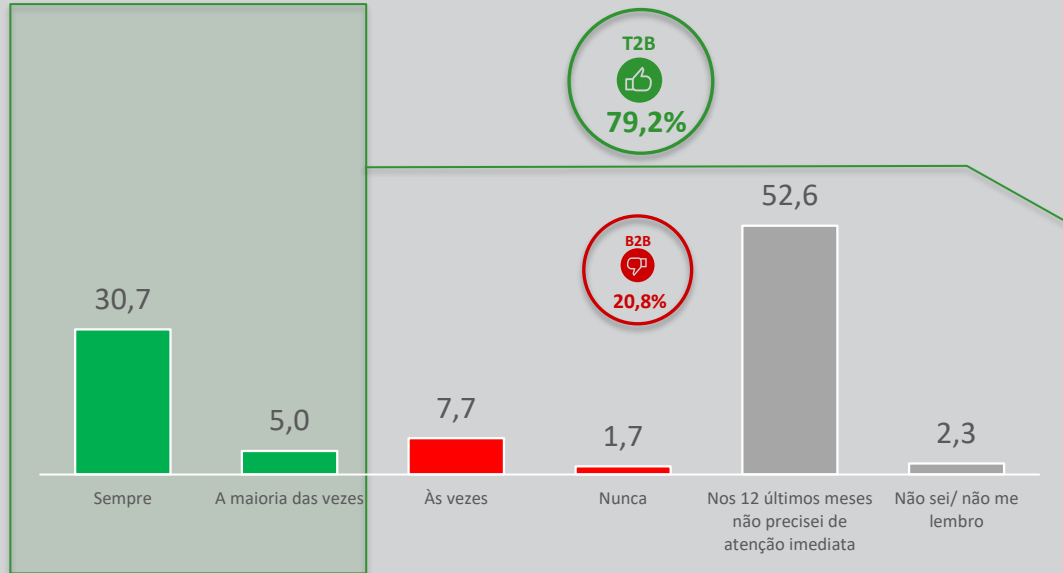


Destques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

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?

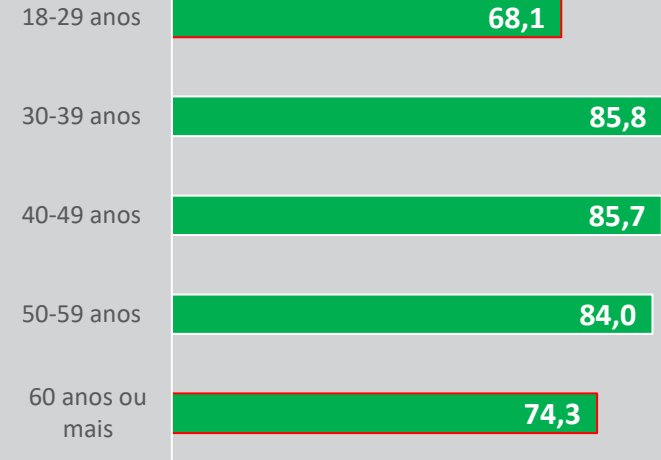


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	92	30,7	2,7	4,4	90%	26,3	35,1
A maioria das vezes	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Às vezes	23	7,7	1,5	2,5	90%	5,2	10,2
Nunca	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	158	52,6	2,9	4,7	90%	47,9	57,3
Não sei/ Não me lembro	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Total	300	100,0					

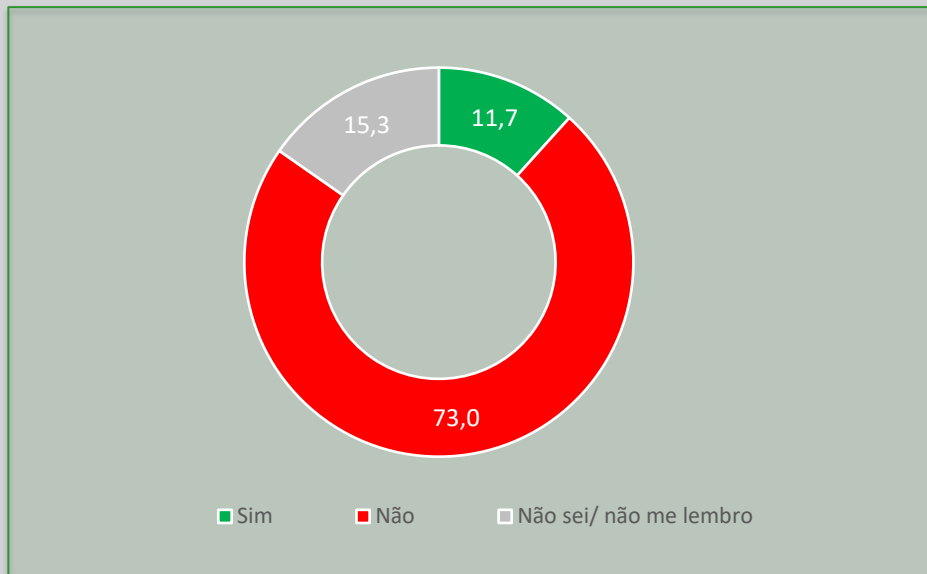
Top2Box – Gênero e Idade



Destques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

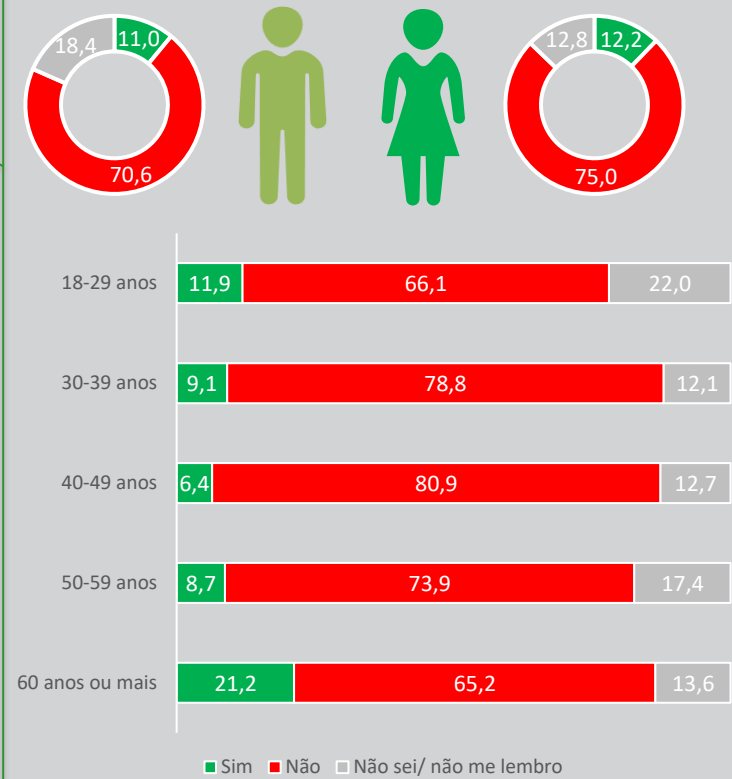


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	35	11,7	1,9	3,1	90%	8,6	14,8
Não	219	73,0	2,6	4,2	90%	68,8	77,2
Não sei/Não me lembro	46	15,3	2,1	3,4	90%	11,9	18,7
Total	300	100,0					

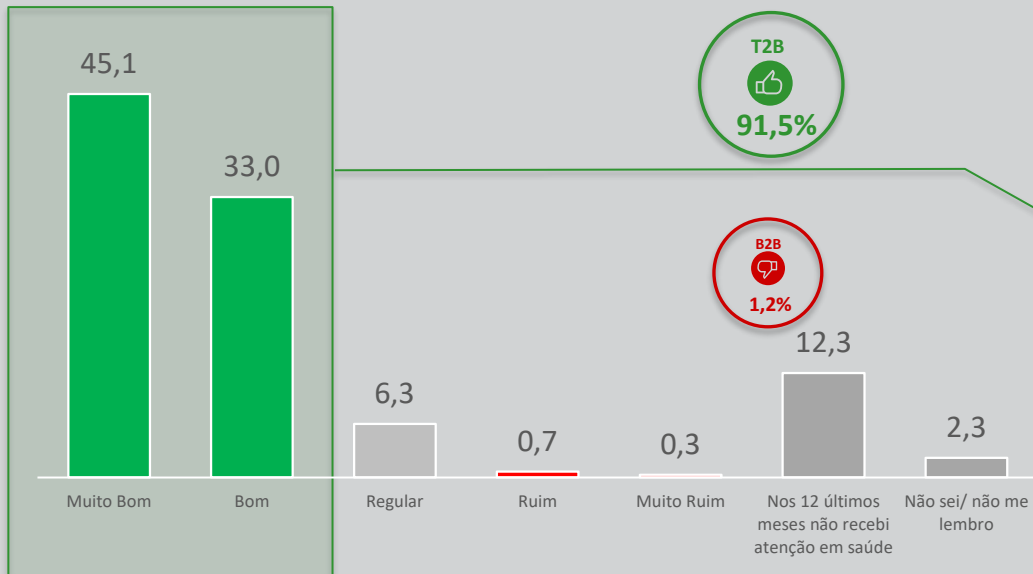
Gênero e Idade



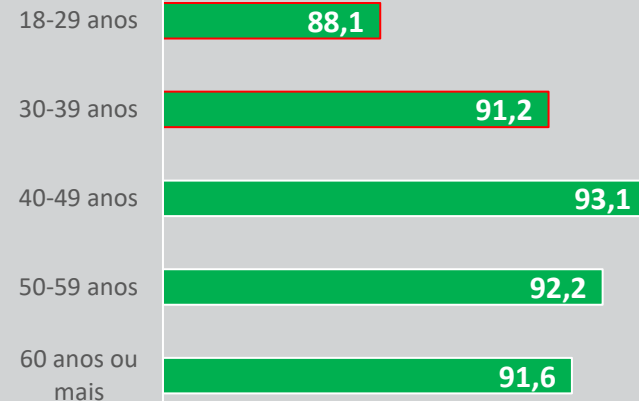
3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tal como consulta preventiva com dentista etc.?



Resultados – Atenção à Saúde



Top2Box – Gênero e Idade

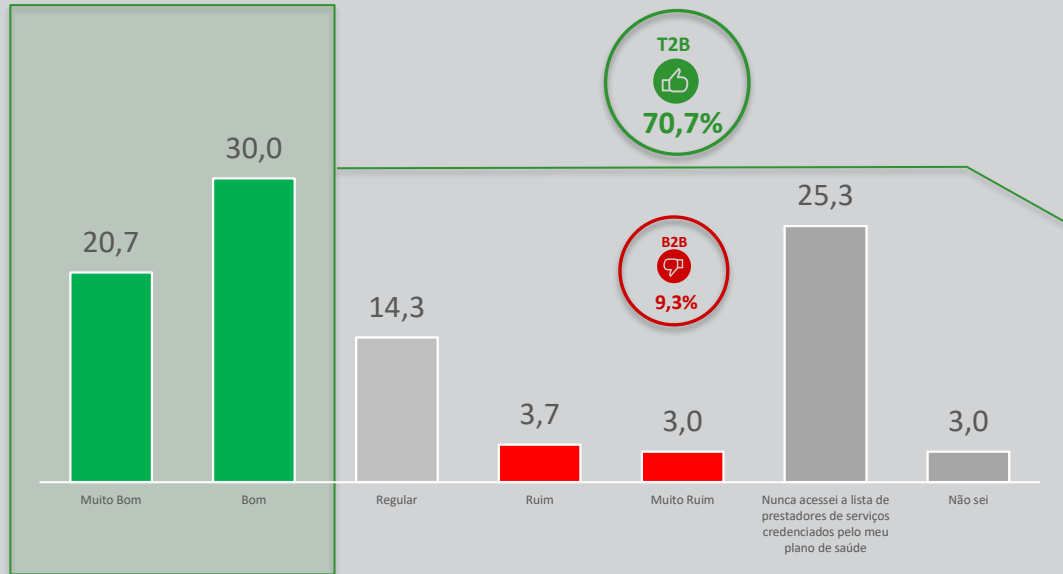


Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	135	45,1	2,5	4,1	90%	41,0	49,2
Bom	99	33,0	2,4	3,9	90%	29,1	36,9
Regular	19	6,3	1,2	2,0	90%	4,3	8,3
Ruim	2	0,7	0,4	0,7	90%	0,0	1,4
Muito Ruim	1	0,3	0,3	0,4	90%	-0,1	0,7
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	37	12,3	1,6	2,7	90%	9,6	15,0
Não sei/ Não me lembro	7	2,3	0,7	1,2	90%	1,1	3,5
Total	300	100,0					

Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

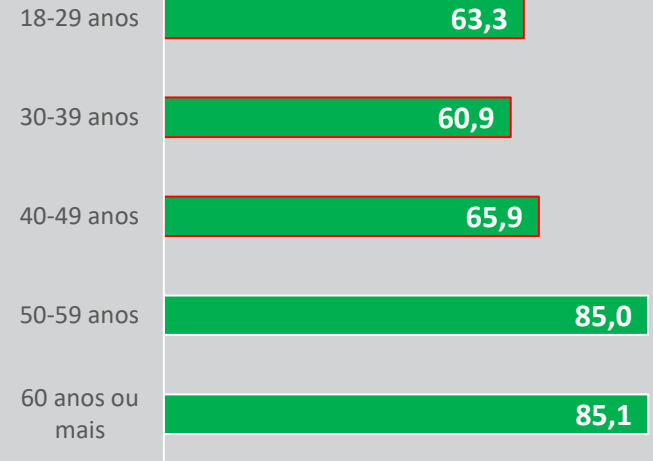


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓	Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom		62	20,7	2,0	3,3	90%	17,4	24,0
Bom		90	30,0	2,3	3,8	90%	26,2	33,8
Regular		43	14,3	1,8	2,9	90%	11,4	17,2
Ruim		11	3,7	0,9	1,6	90%	2,1	5,3
Muito Ruim		9	3,0	0,9	1,4	90%	1,6	4,4
Nunca acabei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico		76	25,3	2,2	3,6	90%	21,7	28,9
Não sei/ Não me lembro		9	3,0	0,9	1,4	90%	1,6	4,4
Total		300	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

5. Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas, consultórios, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



RESULTADOS

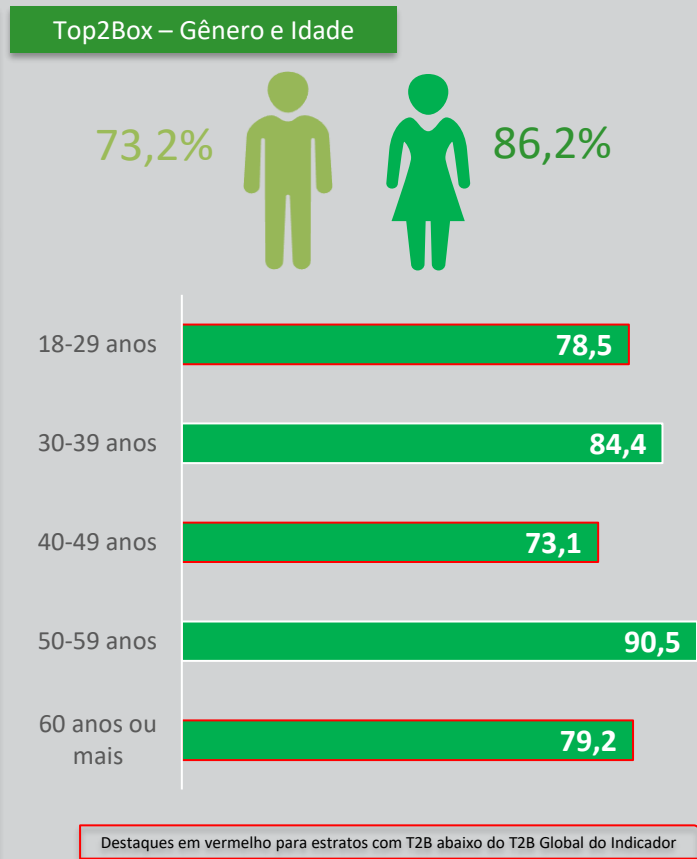
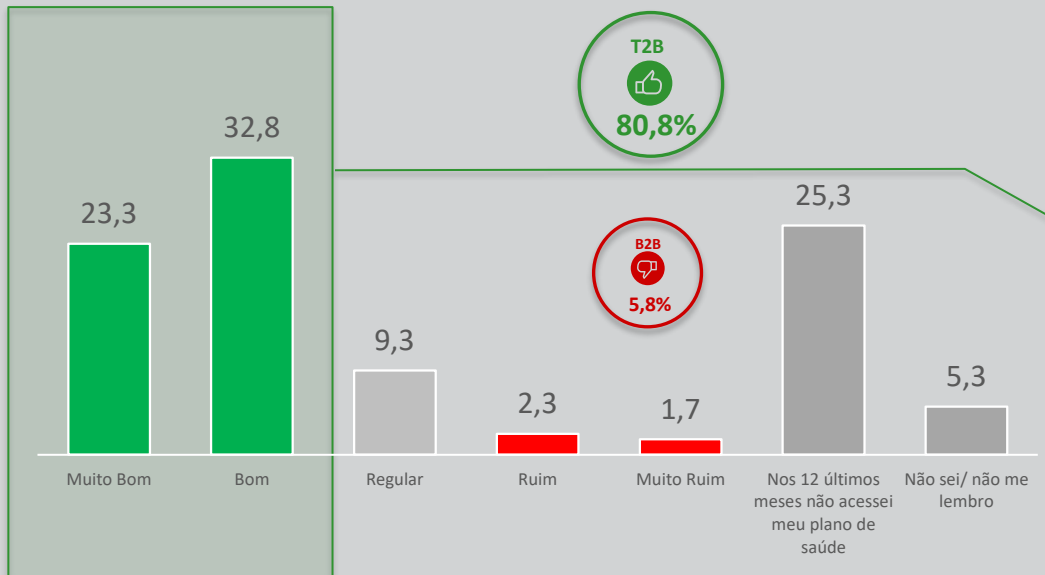
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA





Resultados – Canais de Atendimento da Operadora

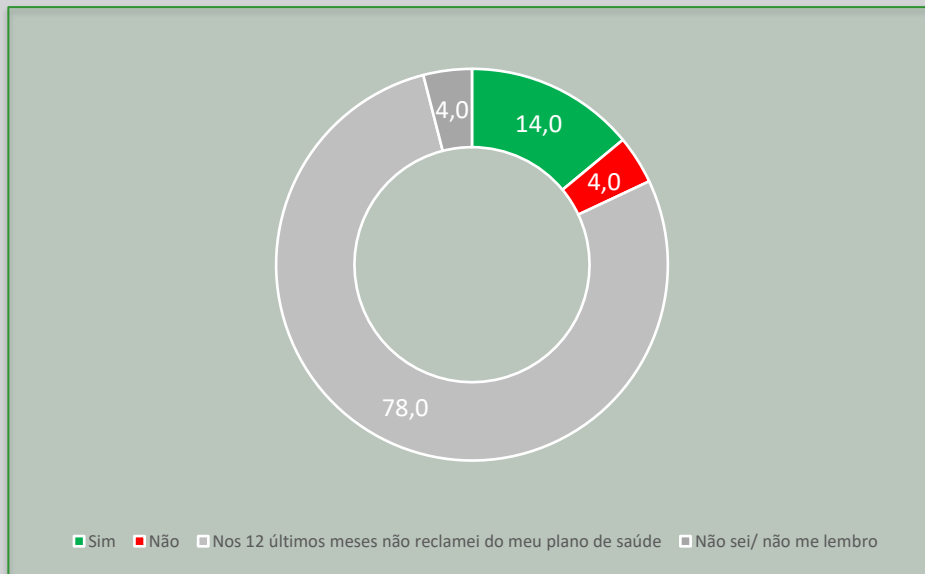


Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	70	23,3	2,1	3,5	90%	19,8	26,8
Bom	98	32,8	2,3	3,9	90%	28,9	36,7
Regular	28	9,3	1,5	2,4	90%	6,9	11,7
Ruim	7	2,3	0,7	1,2	90%	1,1	3,5
Muito Ruim	5	1,7	0,6	1,1	90%	0,6	2,8
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	76	25,3	2,2	3,6	90%	21,7	28,9
Não sei/ Não me lembro	16	5,3	1,1	1,8	90%	3,5	7,1
Total	300	100,0					

6. Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) 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 o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

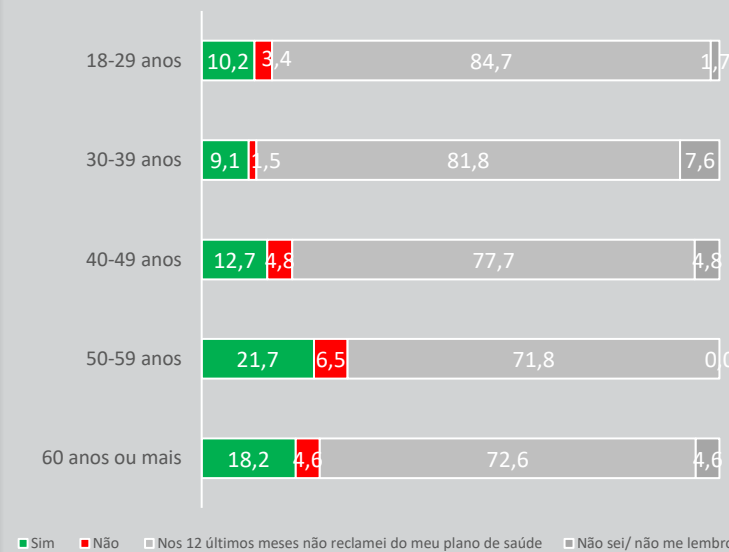


Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	42	14,0	2,0	3,3	90%	10,7	17,3
Não	12	4,0	1,0	1,9	90%	2,1	5,9
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	234	78,0	2,1	3,9	90%	74,1	81,9
Não sei/ Não me lembro	12	4,0	1,0	1,9	90%	2,1	5,9
Total	300	100,0					

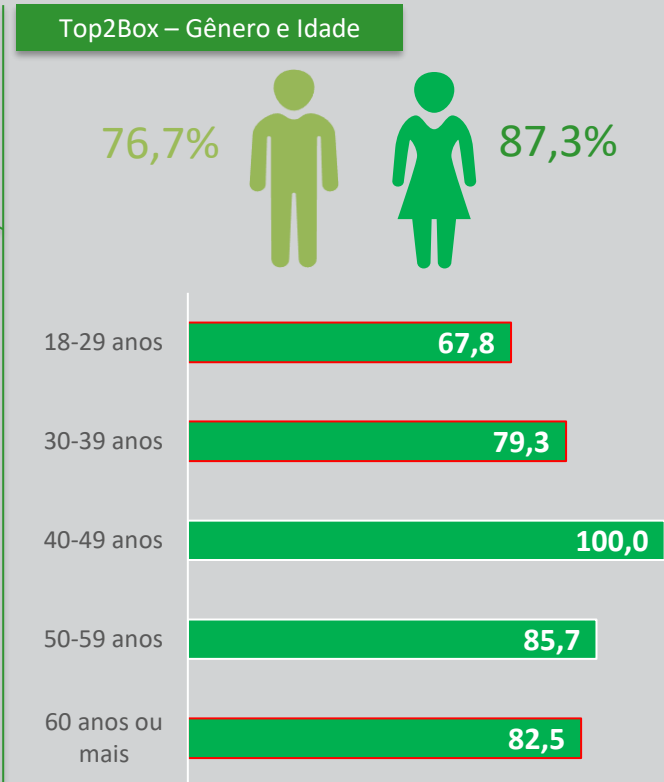
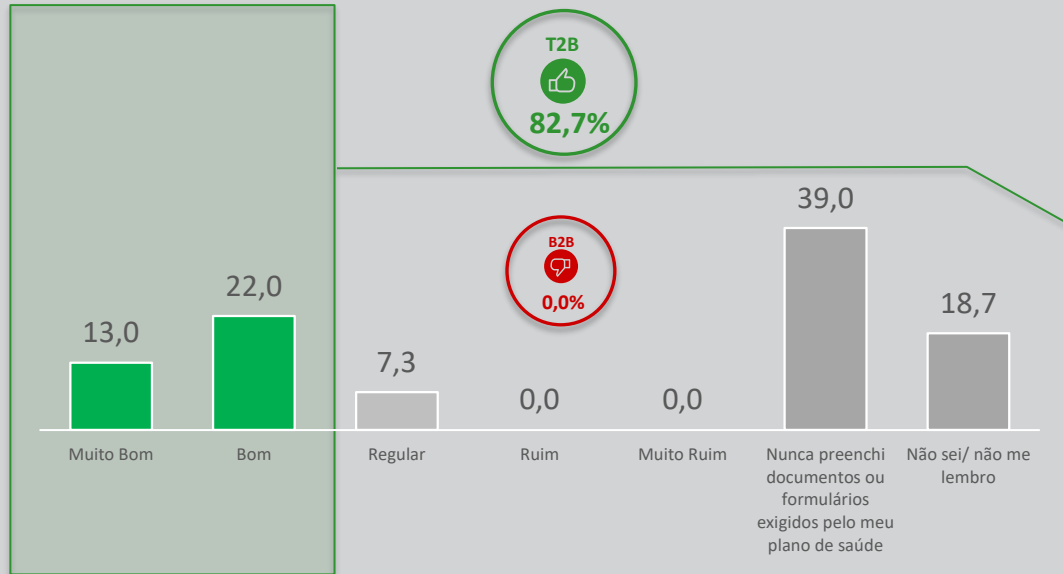
Gênero e Idade



■ Sim ■ Não ■ Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde ■ Não sei/ não me lembro



Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	39	13,0	1,7	2,8	90%	10,2	15,8
Bom	66	22,0	2,1	3,4	90%	18,6	25,4
Regular	22	7,3	1,3	2,1	90%	5,2	9,4
Ruim	0	0,0	0,0	0,0	90%	0,0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	0,0	0,0	90%	0,0	0,0
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	117	39,0	2,4	4,0	90%	35,0	43,0
Não sei/ Não me lembro	56	18,7	1,9	3,2	90%	15,5	21,9
Total	300	100,0					

Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

8. Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

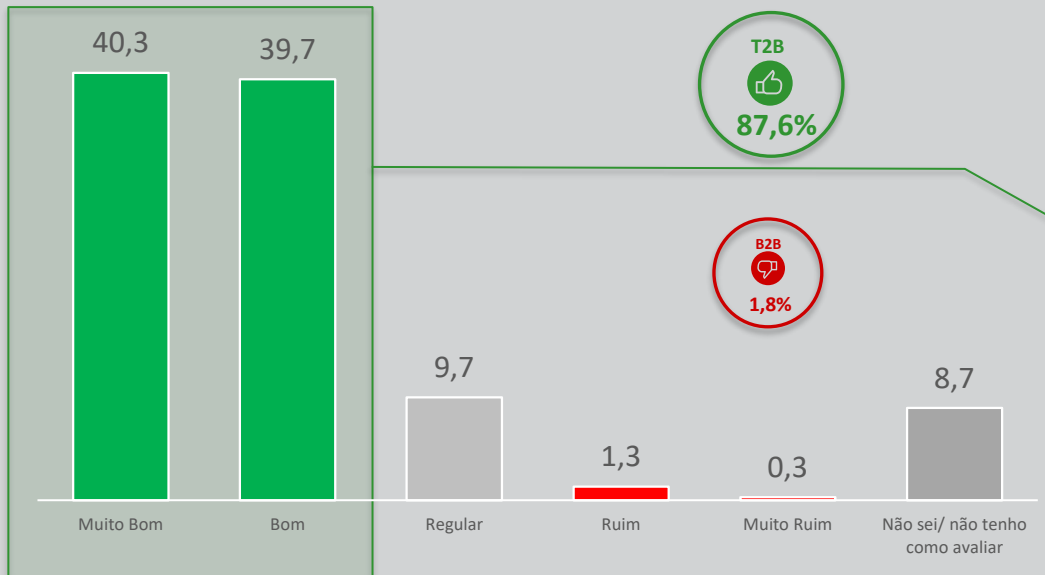


RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO GERAL



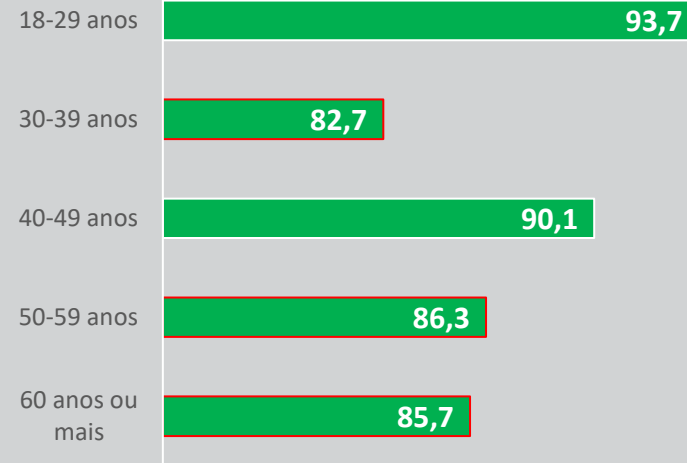


Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	121	40,3	2,8	4,7	90%	35,6	45,0
Bom	119	39,7	2,8	4,6	90%	35,1	44,3
Regular	29	9,7	1,7	2,8	90%	6,9	12,5
Ruim	4	1,3	0,7	1,1	90%	0,2	2,4
Muito Ruim	1	0,3	0,3	0,5	90%	-0,2	0,8
Não sei/ Não tenho como avaliar	26	8,7	1,6	2,7	90%	6,0	11,4
Total	300	100,0					

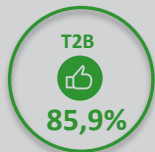
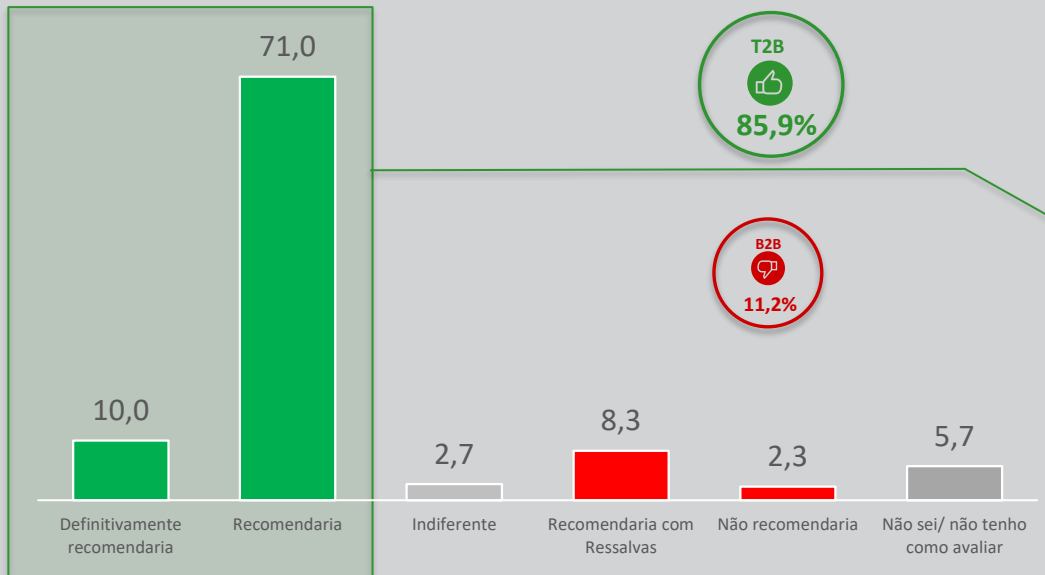
Top2Box – Gênero e Idade



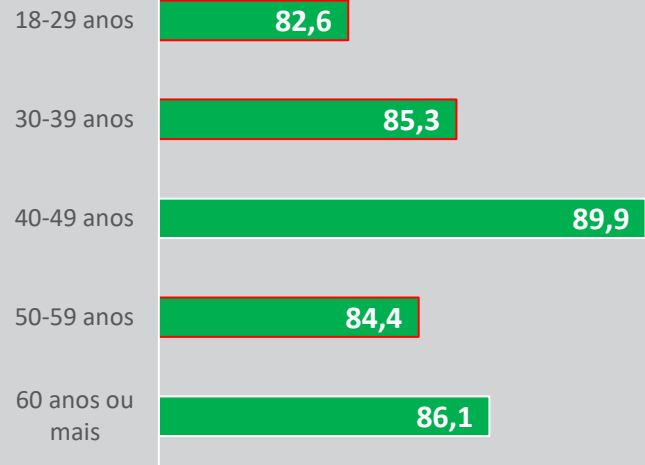
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



Resultados – Avaliação Geral



Top2Box – Gênero e Idade



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2023 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	30	10,0	1,7	2,8	90%	7,2	12,8
Recomendaria	213	71,0	2,6	4,3	90%	66,7	75,3
Indiferente	8	2,7	0,9	1,5	90%	1,2	4,2
Recomendaria com Ressalvas	25	8,3	1,6	2,6	90%	5,7	10,9
Não recomendaria	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Não sei/ Não tenho como avaliar	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Total	300	100,0					

Destques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador



CONCLUSÕES





Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos 5 indicadores com o T2B próximos ou acima de 90,0%, sendo 1 acima de 90% com destaque positivo para o indicador “Avaliação da atenção em saúde recebida”, que teve a melhor performance, como podemos verificar a seguir:

⦿ Pontos de excelência

- ⦿ Avaliação da atenção em saúde recebida **T2B: 91,5%**
- ⦿ Avaliação do plano odontológico **T2B: 87,6%**
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 85,9%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 82,7%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 80,8%**

⦿ Pontos de qualidade

- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 79,8%**
- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou **T2B: 79,2%**

⦿ Pontos de aperfeiçoamento

- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 70,7%**
- ⦿ **14,0%** dos beneficiários que fizeram reclamação, tiveram suas reclamações resolvidas
- ⦿ **11,7%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos



**MUITO
OBRIGADO!**

INSTITUTO PHD
+55 19 3325.8428

contato@institutophd.com.br
institutophd.com.br

Rua Francisco de Barros Filho, 52 A.
Barão Geraldo, Campinas | SP