



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

UNIODONTO FORTALEZA

Ano Base 2024

Introdução

Avaliar a Satisfação dos Beneficiários da UNIODONTO FORTALEZA COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA, referente ao Ano-Base 2024.



Público-Alvo

O público-alvo do estudo é composto por beneficiários do plano de saúde da UNIODONTO FORTALEZA COOPERATIVA ODONTOLÓGICA LTDA com 18 anos ou mais.



Objetivo

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 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 NºJ3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Auditoria FJB Gestão Estratégica e Auditoria (CNPJ: 28.857.115/0001 16)

Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE Nº 9225-A

Auditor Responsável

Fernando Jorge Bortoletto

Dados Técnicos



População & Amostragem

Extração aleatória simples de **300 entrevistas**. Com um universo de 84.348 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 73.886 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.

Dados Técnicos



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 o seguintes erros não amostrais, que foram tratados conforme explicado na Nota Técnica.

- Substituição de questionário por critérios de qualidade;
- Correção de informações do entrevistado;
- Divergência entre resposta do entrevistado com resposta registrada pelo entrevistador.

Realização da Pesquisa



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. Para isso foi usada uma chave que combina o Nome e o CPF do entrevistado. Nesta etapa, foram identificadas 2.873 duplicidades que foram retiradas da lista, que passou de 87.221 beneficiários para 84.348 beneficiários únicos.

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 73.886 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 34.726 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 **27 de fevereiro e 04 de abril de 2025** e o planejamento foi realizado nos 10 dias que antecederam o início da coleta.

Resultados





Margem de Erro

A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 73.886 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

Status	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	2,0
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	47	0,3
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	10	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	13.288	88,5
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	1373	9,1
vi) Substituído por critério de qualidade	0	0,0
Total	15.018	100,0

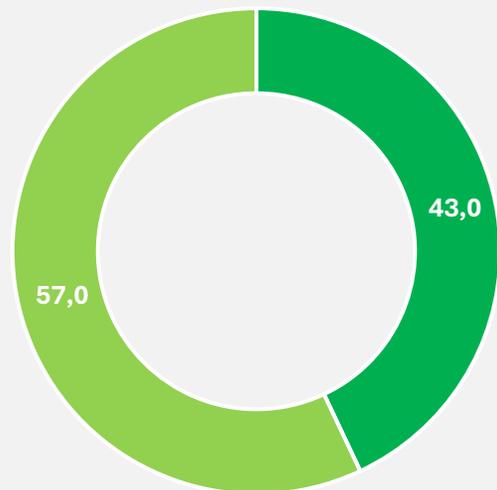
Abordagem de 15.018 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 2,0%.



Perfil da Amostra



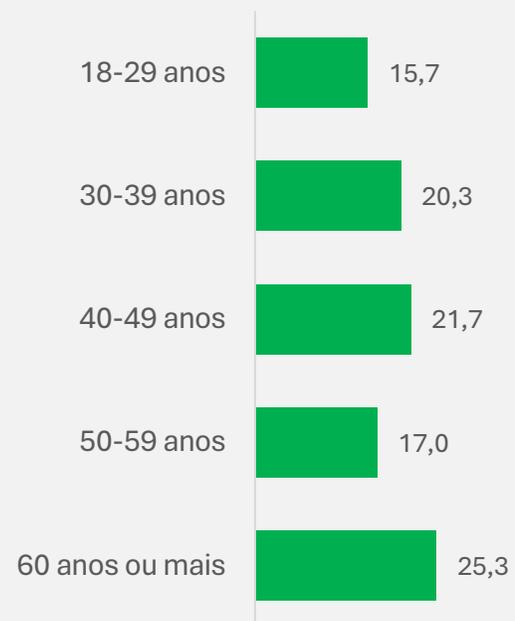
Gênero



■ Masculino
■ Feminino



Idade



Atenção à Saúde

Resultados



Atenção à saúde

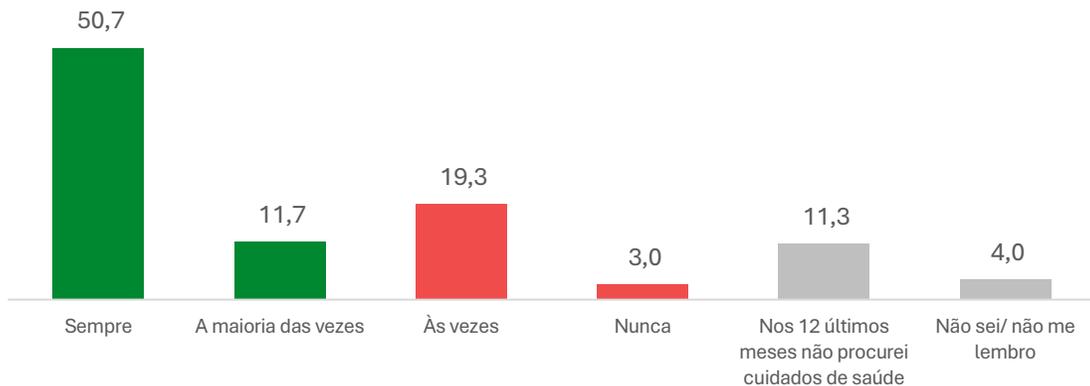
Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

73,7

Top2Box

26,3

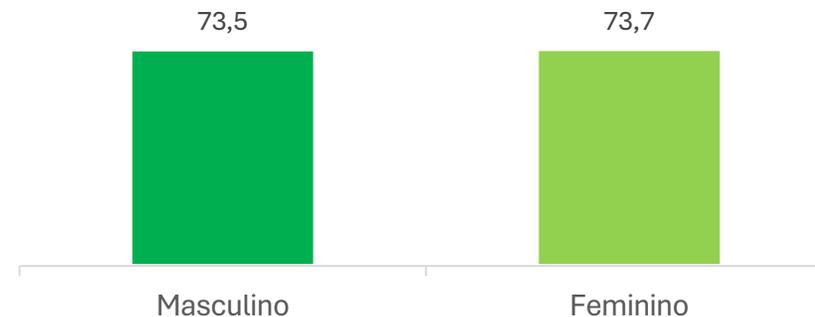
Bottom2Box



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	152	50,7	2,9	4,7	90%	46,0	55,4
A maioria das vezes	35	11,7	1,9	3,1	90%	8,6	14,8
Às vezes	58	19,3	2,3	3,7	90%	15,6	23,0
Nunca	9	3,0	1,0	1,6	90%	1,4	4,6
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	34	11,3	1,8	3,0	90%	8,3	14,3
Não sei/ não me lembro	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



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

Frequência de atendimento de atenção imediata

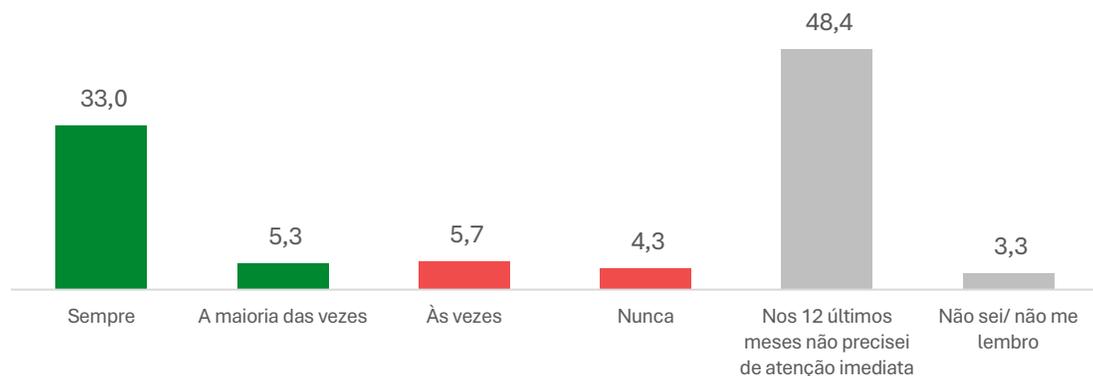
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

79,3

Top2Box

20,7

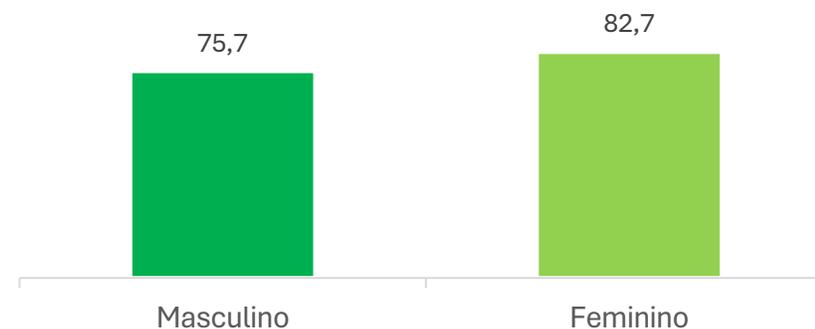
Bottom2Box



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	99	33,0	2,7	4,5	90%	28,5	37,5
A maioria das vezes	16	5,3	1,3	2,1	90%	3,2	7,4
Às vezes	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Nunca	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	145	48,4	2,9	4,7	90%	43,7	53,1
Não sei/ não me lembro	10	3,3	1,0	1,7	90%	1,6	5,0
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



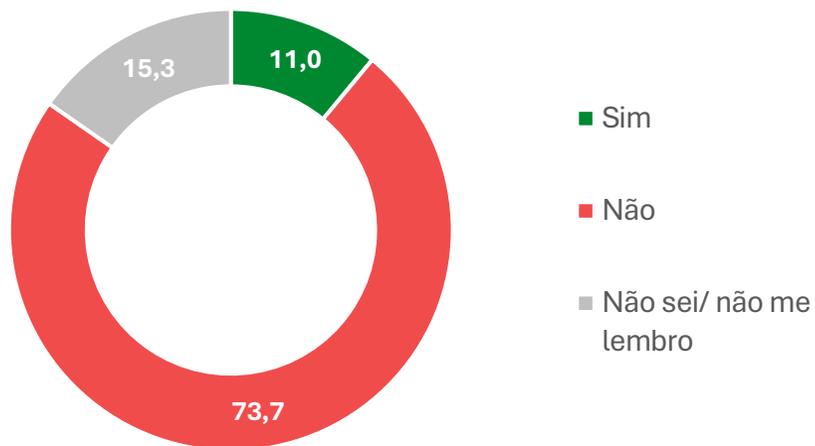
Top2Box | Idade



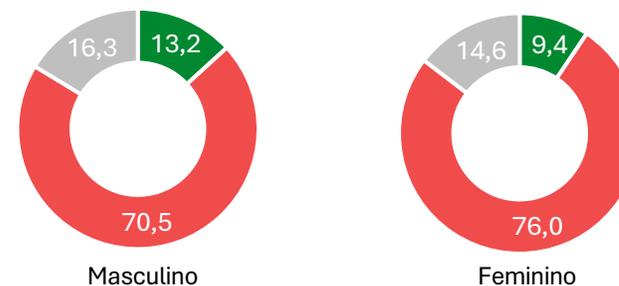
Destques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Recebeu comunicação sobre a necessidade de exames preventivos

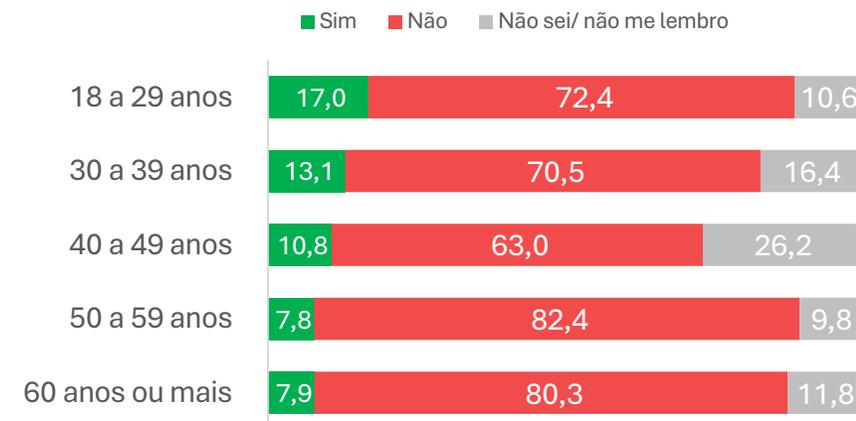
Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: consulta preventiva com dentista, etc?



Top2Box | Gênero



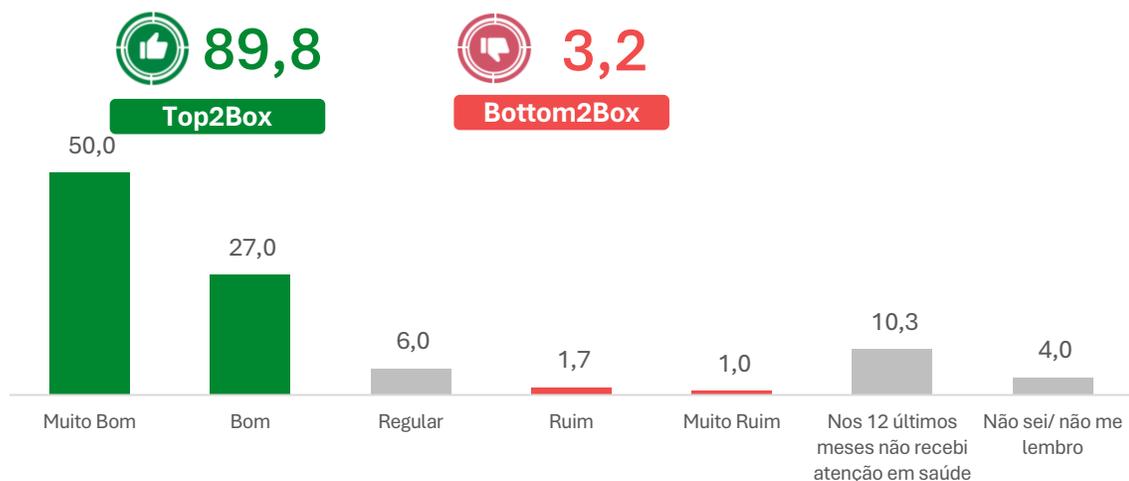
Top2Box | Idade



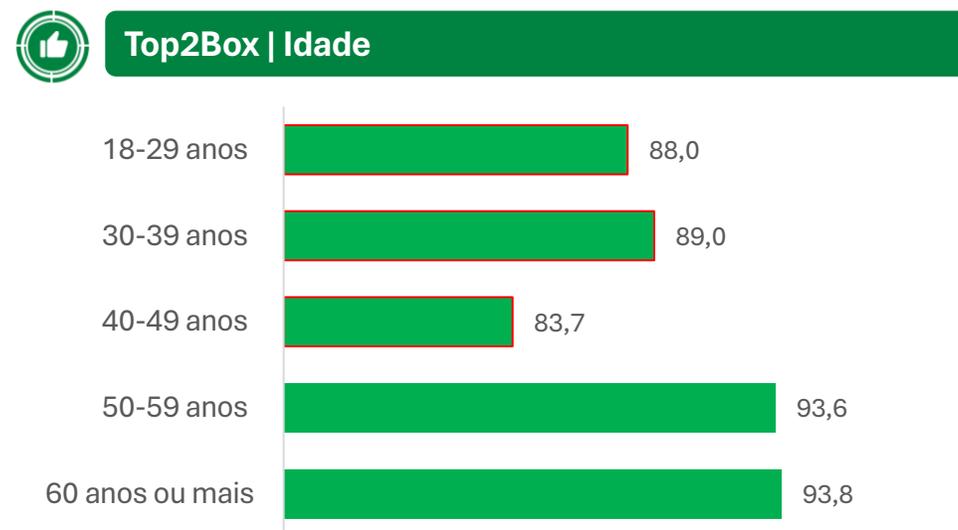
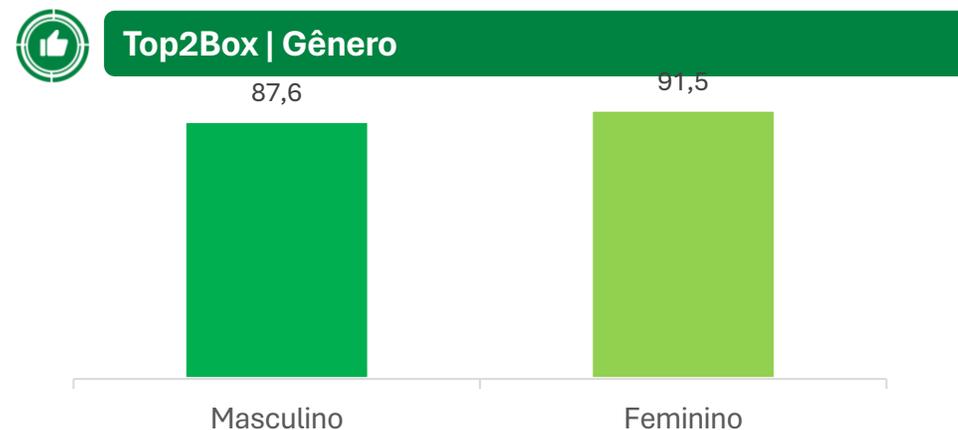
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	33	11,0	1,8	3,0	90%	8,0	14,0
Não	221	73,7	2,5	4,2	90%	69,5	77,9
Não sei/ não me lembro	46	15,3	2,1	3,4	90%	11,9	18,7
Total	300	100,0					

Avaliação | Atenção em saúde recebida

Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Consultórios, laboratórios, clínicas, dentistas)?



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	150	50,0	2,9	4,7	90%	45,3	54,7
Bom	81	27,0	2,6	4,2	90%	22,8	31,2
Regular	18	6,0	1,4	2,3	90%	3,7	8,3
Ruim	5	1,7	0,7	1,2	90%	0,5	2,9
Muito Ruim	3	1,0	0,6	0,9	90%	0,1	1,9
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	31	10,3	1,8	2,9	90%	7,4	13,2
Não sei/ não me lembro	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Total	300	100,0					



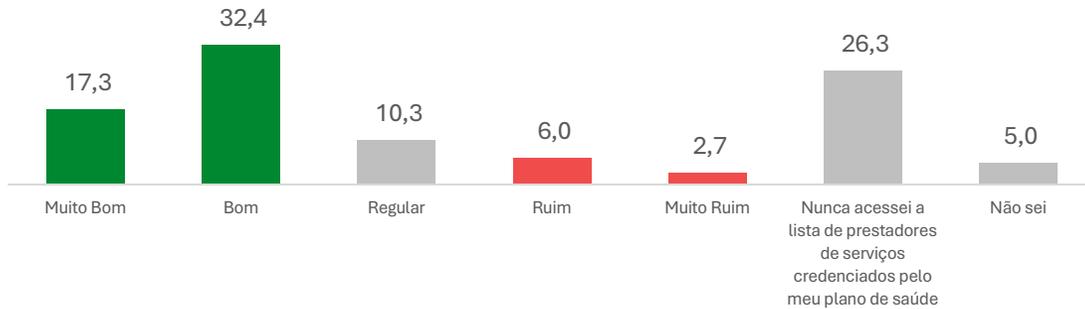
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Avaliação | Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico

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

72,3
Top2Box

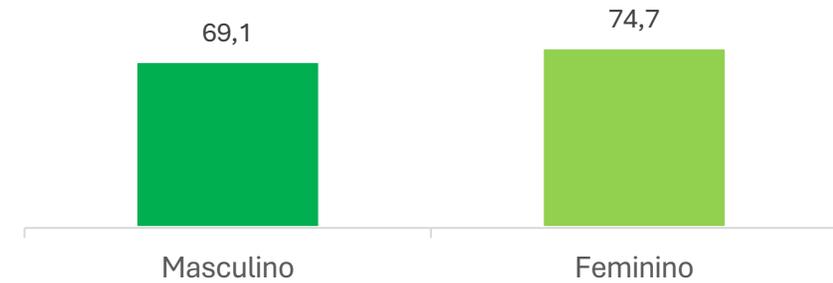
12,7
Bottom2Box



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	52	17,3	2,2	3,6	90%	13,7	20,9
Bom	97	32,4	2,7	4,4	90%	28,0	36,8
Regular	31	10,3	1,8	2,9	90%	7,4	13,2
Ruim	18	6,0	1,4	2,3	90%	3,7	8,3
Muito Ruim	8	2,7	0,9	1,5	90%	1,2	4,2
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	79	26,3	2,5	4,2	90%	22,1	30,5
Não sei	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



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

Canais de Atendimento da Operadora

Resultados



Avaliação | Atendimento

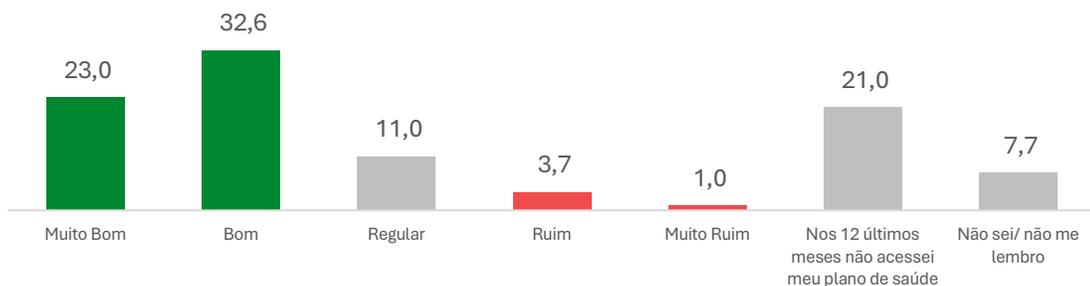
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações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

78,0

Top2Box

6,6

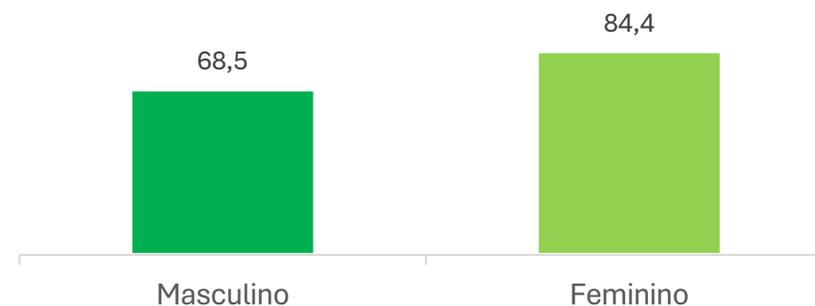
Bottom2Box



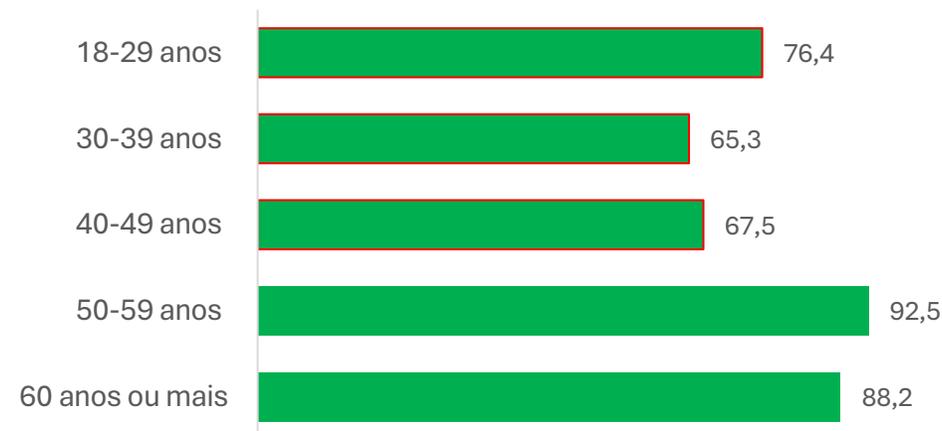
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	69	23,0	2,4	4,0	90%	19,0	27,0
Bom	98	32,6	2,7	4,5	90%	28,1	37,1
Regular	33	11,0	1,8	3,0	90%	8,0	14,0
Ruim	11	3,7	1,1	1,8	90%	1,9	5,5
Muito Ruim	3	1,0	0,6	0,9	90%	0,1	1,9
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	63	21,0	2,4	3,9	90%	17,1	24,9
Não sei/ não me lembro	23	7,7	1,5	2,5	90%	5,2	10,2
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



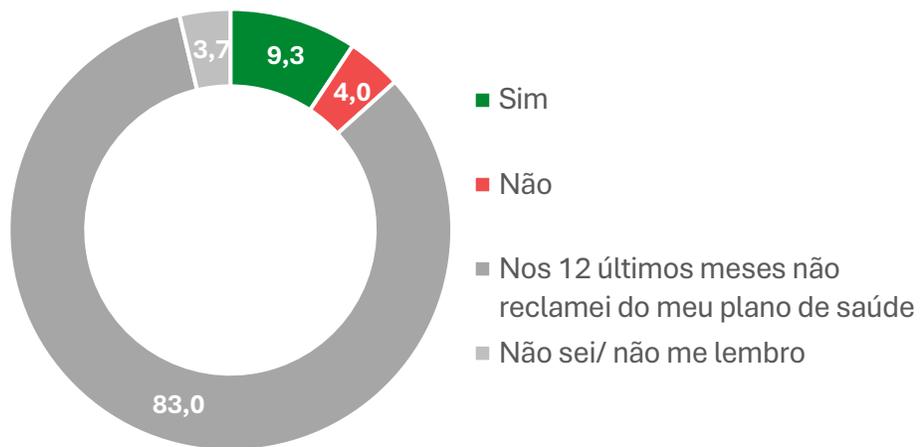
Top2Box | Idade



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

Reclamação resolvida

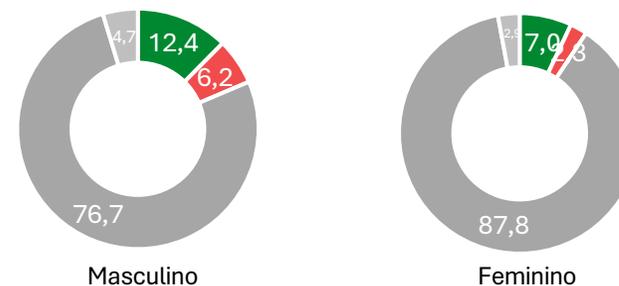
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



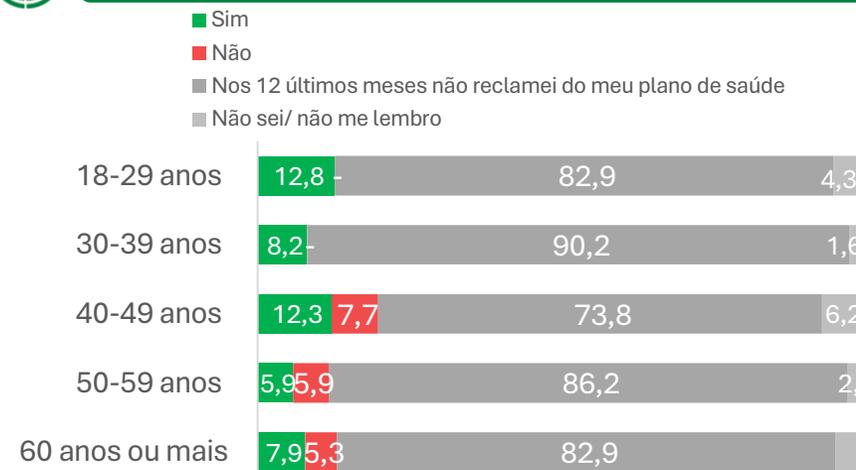
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	28	9,3	1,7	2,8	90%	6,5	12,1
Não	12	4,0	1,1	1,9	90%	2,1	5,9
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	249	83,0	2,2	3,6	90%	79,4	86,6
Não sei/ não me lembro	11	3,7	1,1	1,8	90%	1,9	5,5
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Avaliação | Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos

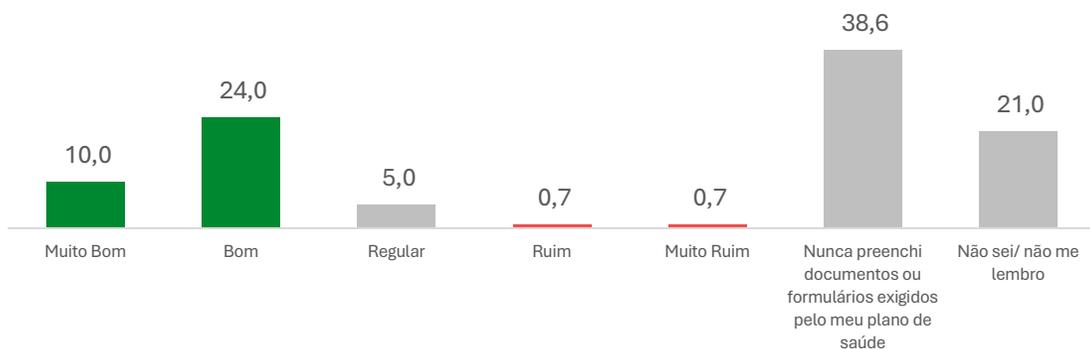
Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

84,2

Top2Box

3,5

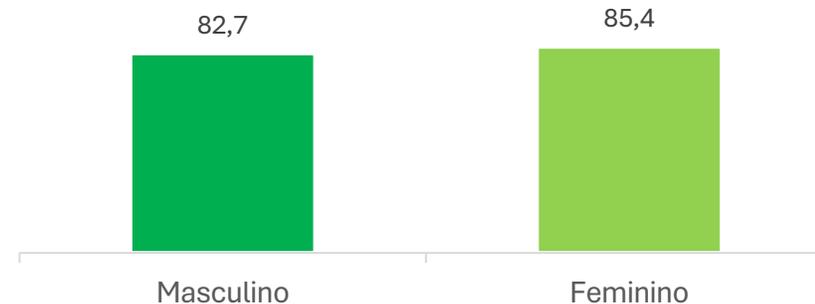
Bottom2Box



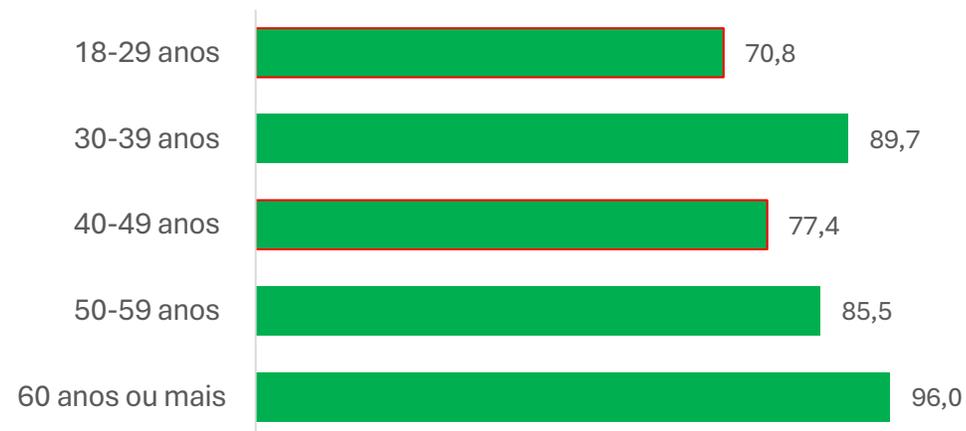
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	30	10,0	1,7	2,8	90%	7,2	12,8
Bom	72	24,0	2,5	4,1	90%	19,9	28,1
Regular	15	5,0	1,3	2,1	90%	2,9	7,1
Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	0,0	1,5
Muito Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	0,0	1,5
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	116	38,6	2,8	4,6	90%	34,0	43,2
Não sei/ não me lembro	63	21,0	2,4	3,9	90%	17,1	24,9
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



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

Avaliação Geral

Resultados



Avaliação do Plano Odontológico

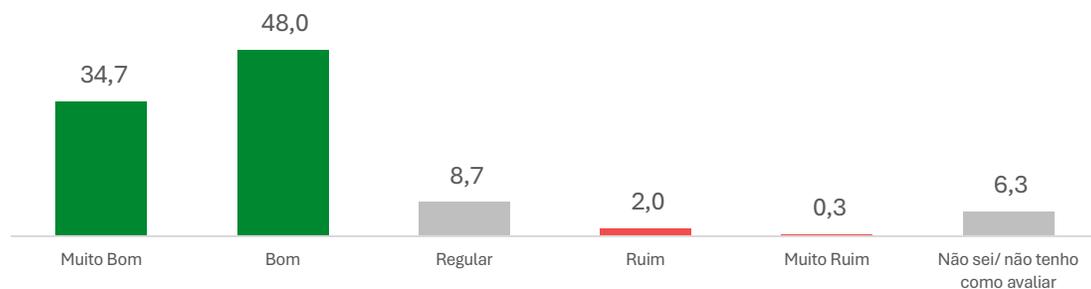
Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano odontológico?

88,3

Top2Box

2,5

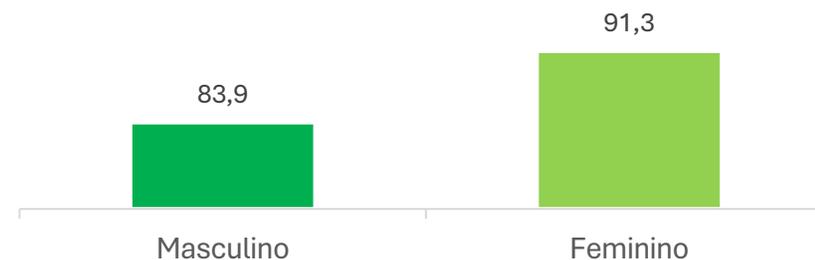
Bottom2Box



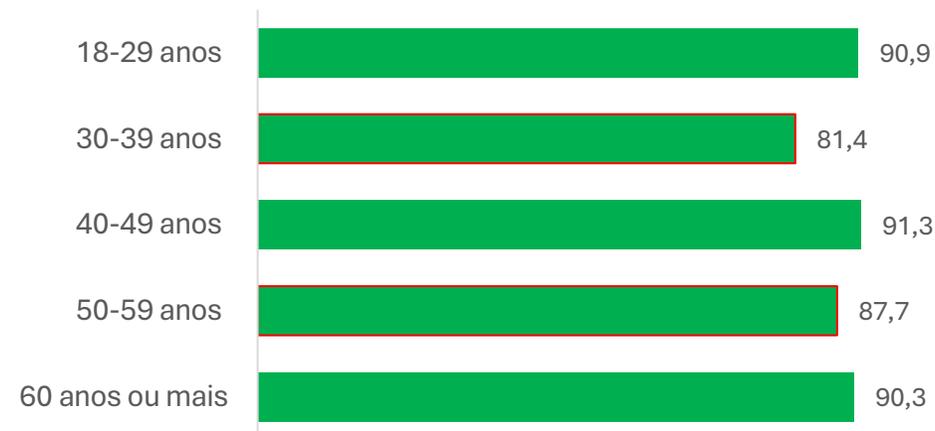
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	104	34,7	2,7	4,5	90%	30,2	39,2
Bom	144	48,0	2,9	4,7	90%	43,3	52,7
Regular	26	8,7	1,6	2,7	90%	6,0	11,4
Ruim	6	2,0	0,8	1,3	90%	0,7	3,3
Muito Ruim	1	0,3	0,3	0,5	90%	0,0	0,8
Não sei/ não tenho como avaliar	19	6,3	1,4	2,3	90%	4,0	8,6
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



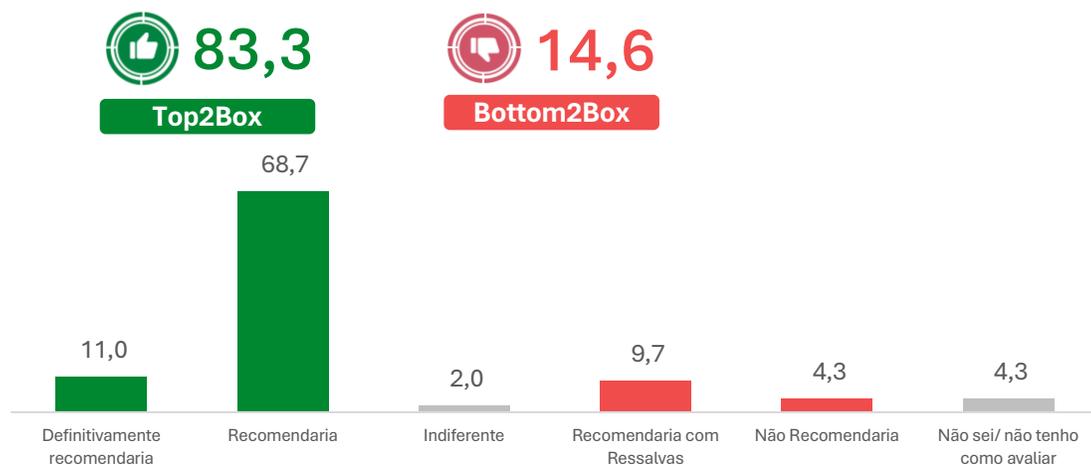
Top2Box | Idade



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

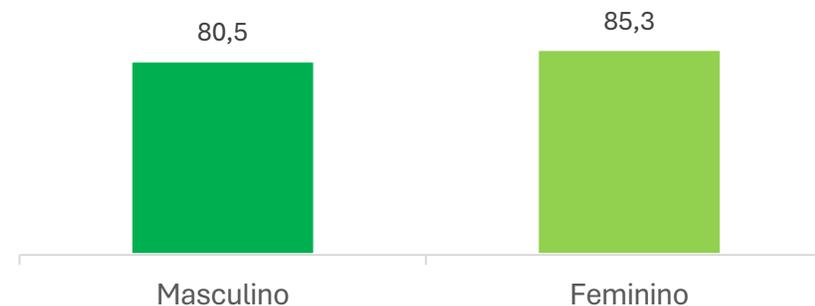
Recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares

O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

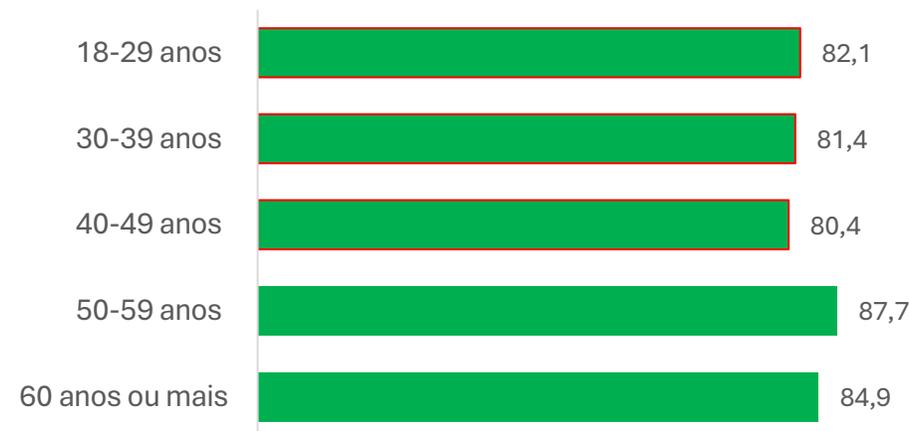


Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	33	11,0	1,8	3,0	90%	8,0	14,0
Recomendaria	206	68,7	2,7	4,4	90%	64,3	73,1
Indiferente	6	2,0	0,8	1,3	90%	0,7	3,3
Recomendaria com Ressalvas	29	9,7	1,7	2,8	90%	6,9	12,5
Não Recomendaria	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
Não sei/ não tenho como avaliar	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
Total	300	100,0					

Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



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

Conclusões

Conclusões

Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos cinco indicadores com o T2B acima de 80,0%, com destaque para *atenção em saúde recebida* (T2B 89,8%).

Os indicadores com menor avaliação positiva estão relacionados ao atendimento, comunicação e informação. Sendo a *facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços* o menor indicador (T2B 72,3%).

Portanto, os resultados demonstram que a atenção em saúde recebida e a avaliação do plano odontológico são em geral bem avaliados, mas a comunicação, resolução de problemas e acesso a informação apresentam oportunidades de melhoria. Desenvolver esses pontos pode colaborar no aumento do número de clientes que recomendariam o plano odontológico.

Pontos de Excelência

- Atenção em saúde recebida | T2B 89,8%
- Avaliação do plano | T2B 88,3%
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos | T2B 84,2%
- Recomendaria o plano | T2B 83,3
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos | T2B 81,4%

Pontos de Qualidade

- Frequência de atendimento de atenção imediata | T2B 79,3%
- Atendimento | T2B 78,0%
- Cuidados de saúde quando necessitou | T2B 73,7%
- Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços | T2B 72,3%

Pontos de Aperfeiçoamento

- Comunicação sobre exames preventivos | 73,7% não recebeu comunicação
- Daqueles fizeram uma reclamação para o plano | 30,0% não teve a demanda resolvida

INSTITUTOPHD

Muito obrigado!



+55 19 3325.8428



contato@institutophd.com.br



institutophd.com.br



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