

Pesquisa de Satisfação de Beneficiários



UNIODONTO FORTALEZA - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA
LTDA. - Ano Base 2022



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 2022.

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 68/2017 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 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



POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Extração aleatória estratificada proporcional de **270 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 93.354 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 81.294 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 1.445 duplicidades que foram retiradas da lista que, passou de 94.799 beneficiários para 93.354 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 81.294 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 **71.075 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 **14 de Janeiro a 13 de Abril de 2023** e o planejamento foi realizado nos 58 dias que antecederam o início da coleta.



RESULTADOS



MARGEM DE ERRO



A amostragem de 270 entrevistas, para a população-alvo de 81.294 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **5,0 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

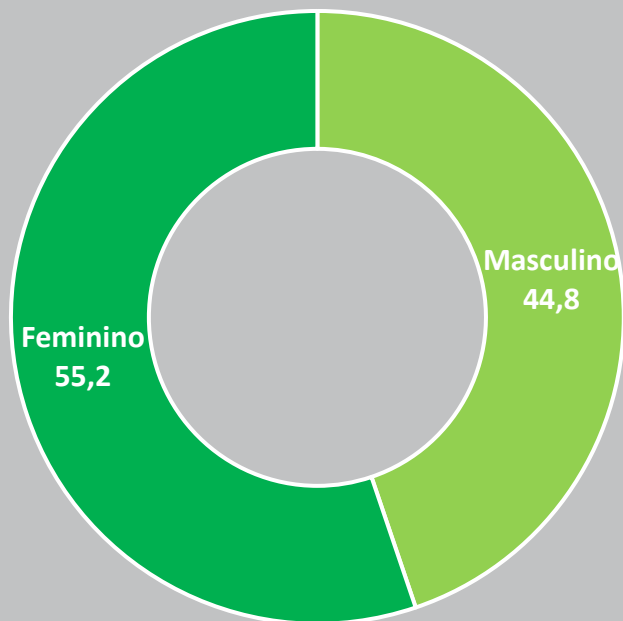
Os beneficiários abordados na pesquisa foram identificados conforme tabela a seguir:

STATUS	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	270	1,0
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	31	0,1
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	15	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	26.326	98,1
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	154	0,6
vi) Substituído por critério de qualidade	32	0,1
Total	26.828	100,0

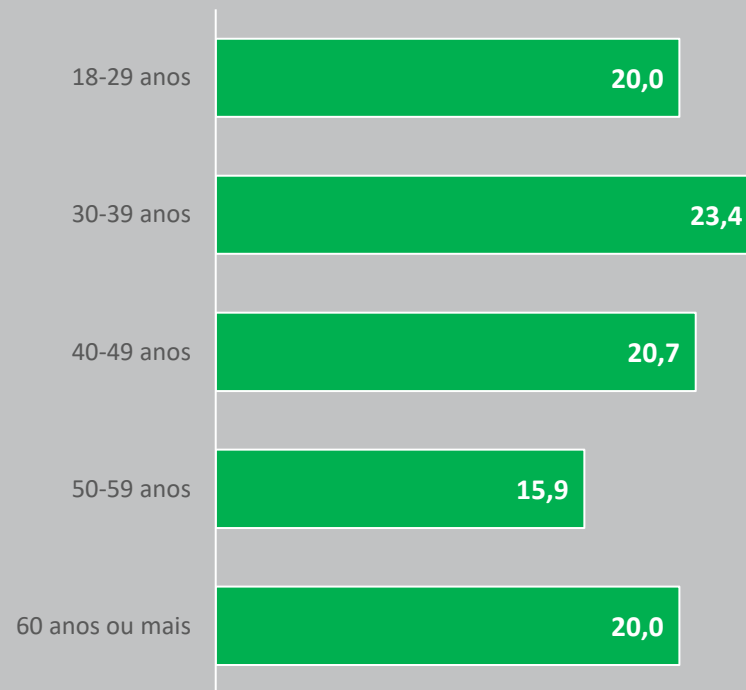
Abordagem de 26.828 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 1,0%



GÊNERO



IDADE



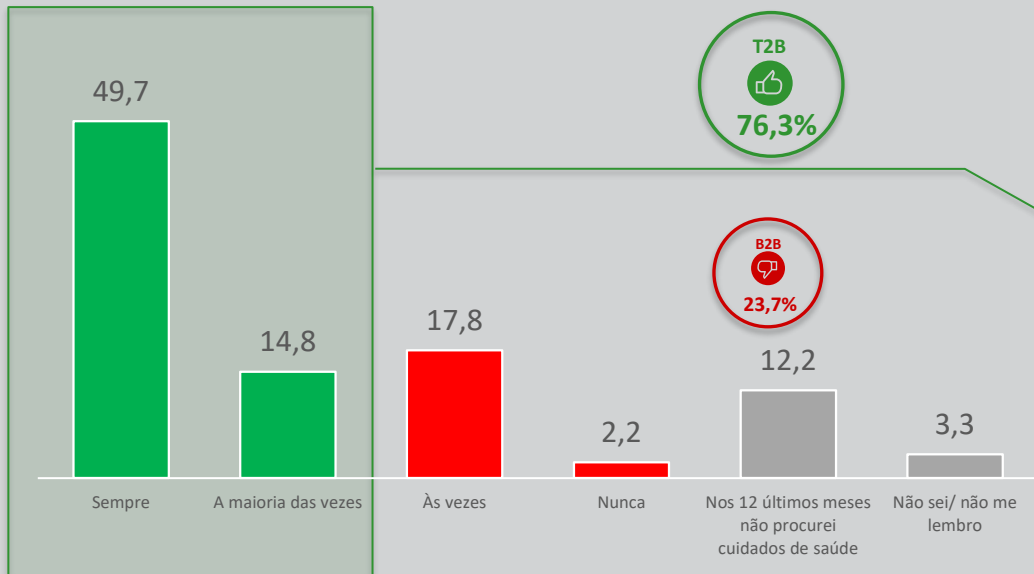


RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
ATENÇÃO À SAÚDE



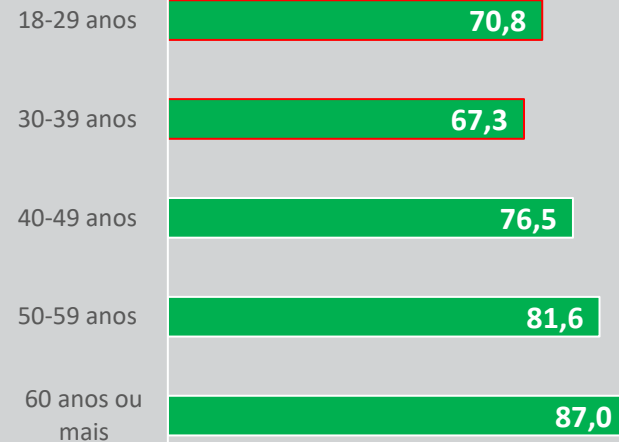


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	134	49,7	3,0	5,0	90%	44,7	54,7
A maioria das vezes	40	14,8	2,2	3,6	90%	11,2	18,4
Às vezes	48	17,8	2,3	3,8	90%	14,0	21,6
Nunca	6	2,2	0,9	1,5	90%	0,7	3,7
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	33	12,2	2,0	3,3	90%	8,9	15,5
Não sei/ Não me lembro	9	3,3	1,1	1,8	90%	1,5	5,1
Total	270	100,0					

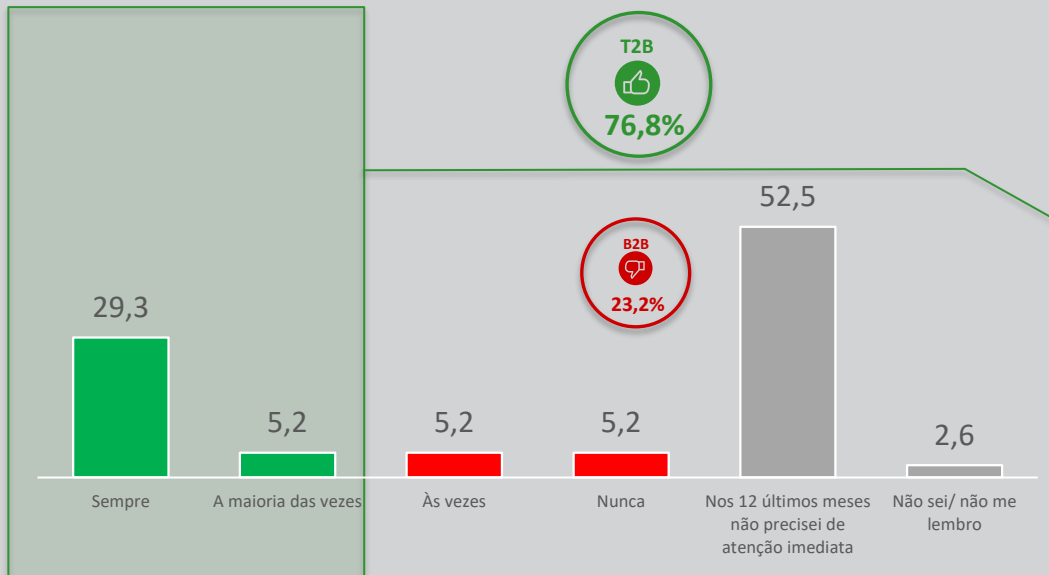
Top2Box – Gênero e Idade



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

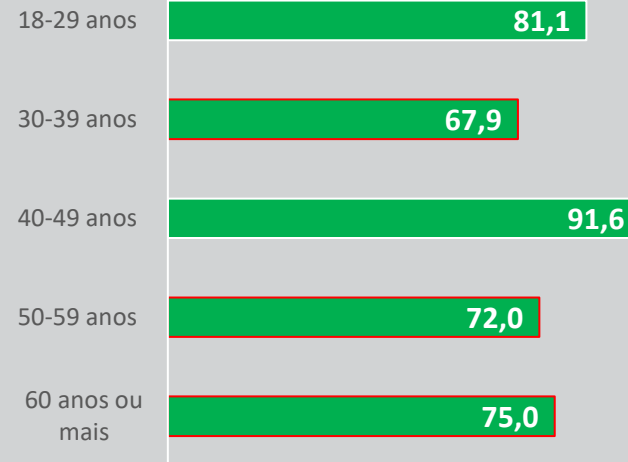


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	79	29,3	2,8	4,6	90%	24,7	33,9
A maioria das vezes	14	5,2	1,4	2,2	90%	3,0	7,4
Às vezes	14	5,2	1,4	2,2	90%	3,0	7,4
Nunca	14	5,2	1,4	2,2	90%	3,0	7,4
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	142	52,5	3,0	5,0	90%	47,5	57,5
Não sei/ Não me lembro	7	2,6	1,0	1,6	90%	1,0	4,2
Total	270	100,0					

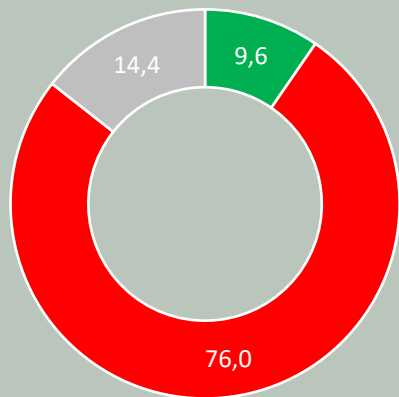
Top2Box – Gênero e Idade



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



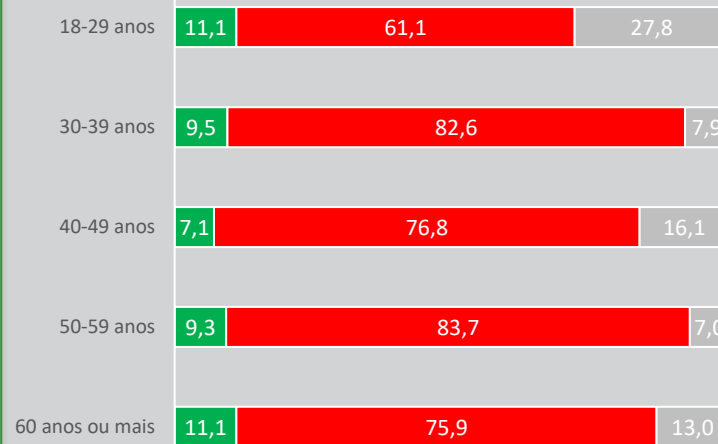
Resultados – Atenção à Saúde



■ Sim ■ Não ■ Não sei/ não me lembro

Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	26	9,6	1,8	2,9	90%	6,7	12,5
Não	205	76,0	2,6	4,3	90%	71,7	80,3
Não sei/Não me lembro	39	14,4	2,1	3,5	90%	10,9	17,9
Total	270	100					

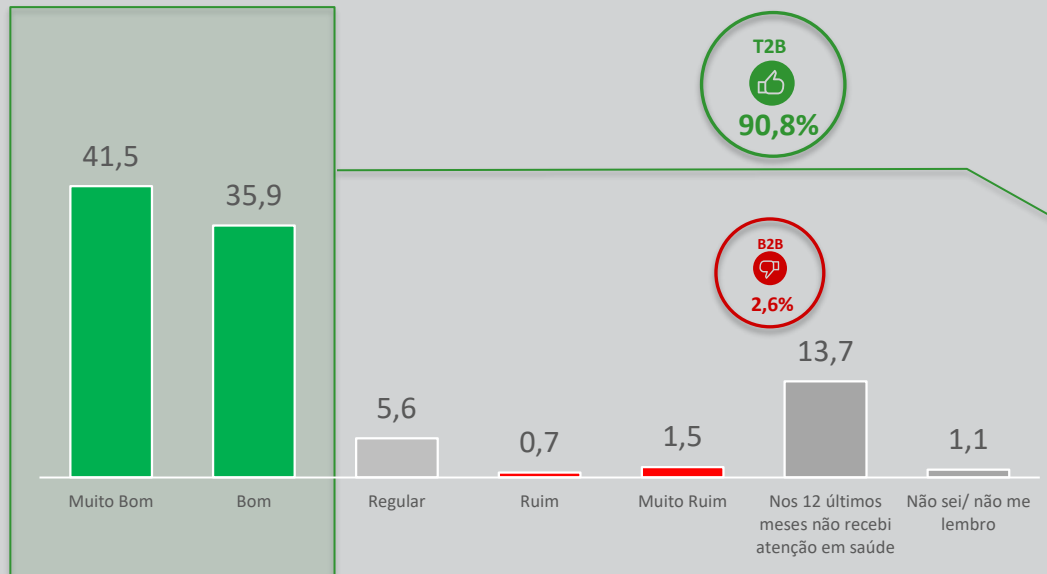
Gênero e Idade



■ Sim ■ Não ■ Não sei/ não me lembro

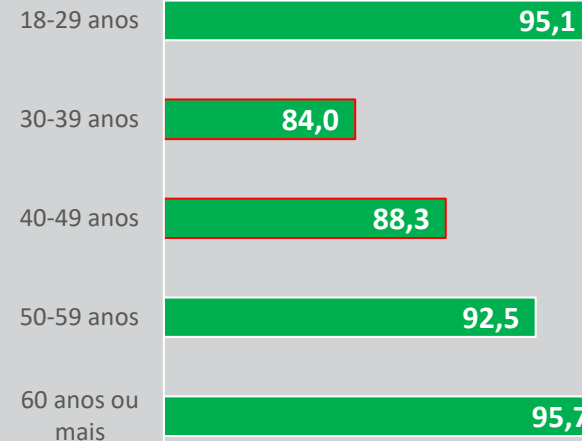


Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	112	41,5	2,5	4,1	90%	37,4	45,6
Bom	97	35,9	2,4	3,9	90%	32,0	39,8
Regular	15	5,6	1,1	1,9	90%	3,7	7,5
Ruim	2	0,7	0,4	0,7	90%	0,0	1,4
Muito Ruim	4	1,5	0,6	1,0	90%	0,5	2,5
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	37	13,7	1,7	2,8	90%	10,9	16,5
Não sei/ Não me lembro	3	1,1	0,5	0,9	90%	0,2	2,0
Total	270	100,0					

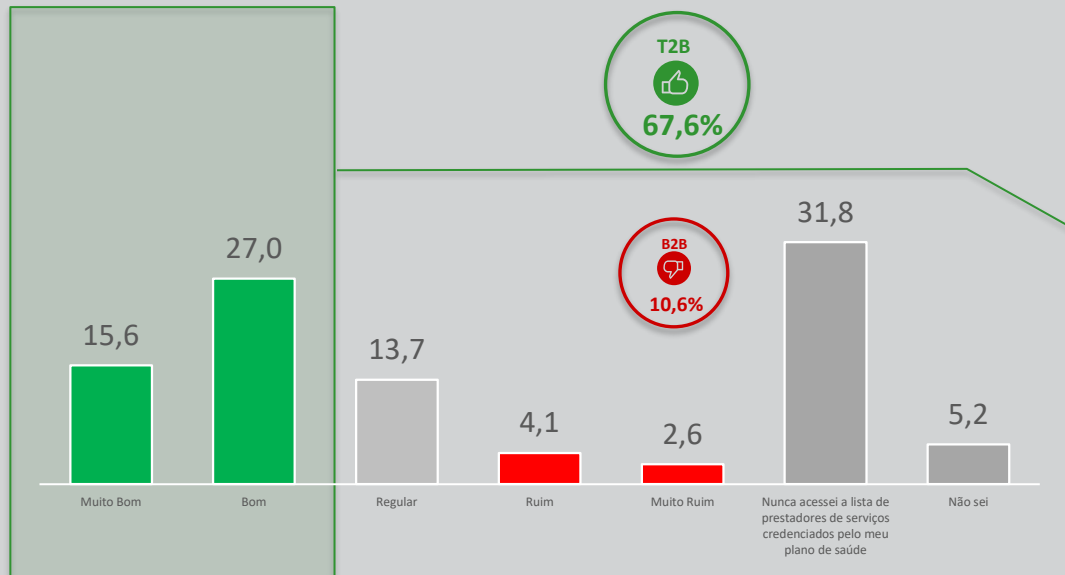
Top2Box – Gênero e Idade



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



Resultados – Atenção à Saúde



Respostas ↓	Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom		42	15,6	1,8	3,0	90%	12,6	18,6
Bom		73	27,0	2,2	3,7	90%	23,3	30,7
Regular		37	13,7	1,7	2,8	90%	10,9	16,5
Ruim		11	4,1	1,0	1,6	90%	2,5	5,7
Muito Ruim		7	2,6	0,8	1,3	90%	1,3	3,9
Nunca accesei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico		86	31,8	2,3	3,8	90%	28,0	35,6
Não sei/ Não me lembro		14	5,2	1,1	1,8	90%	3,4	7,0
Total		270	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



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



RESULTADOS

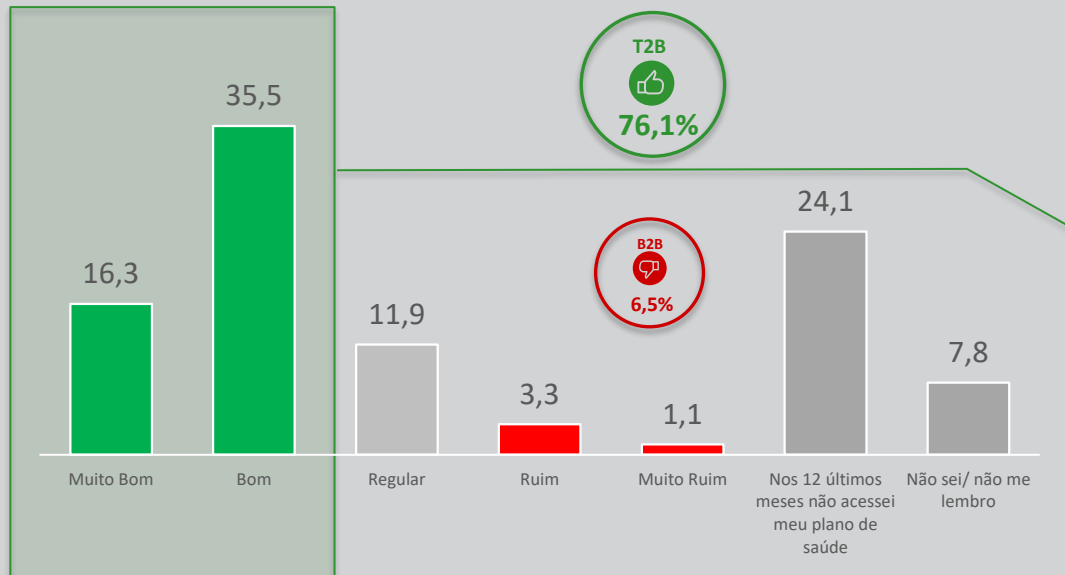
INDICADORES DE SATISFAÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA



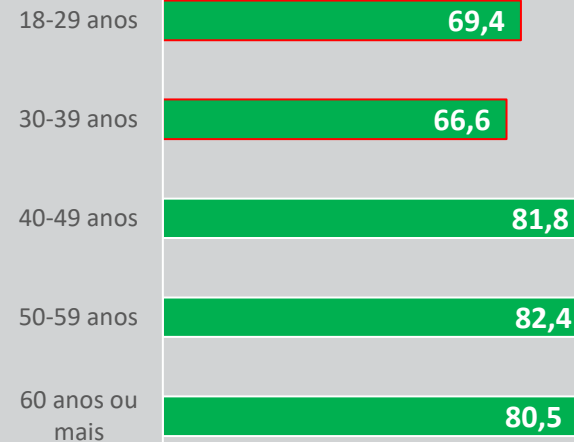


Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	44	16,3	1,8	3,0	90%	13,3	19,3
Bom	96	35,5	2,4	3,9	90%	31,6	39,4
Regular	32	11,9	1,6	2,7	90%	9,2	14,6
Ruim	9	3,3	0,9	1,5	90%	1,8	4,8
Muito Ruim	3	1,1	0,5	0,9	90%	0,2	2,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	65	24,1	2,1	3,5	90%	20,6	27,6
Não sei/ Não me lembro	21	7,8	1,3	2,2	90%	5,6	10,0
Total	270	100,0					

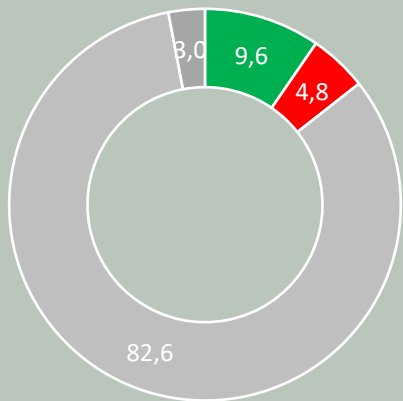
Top2Box – Gênero e Idade



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



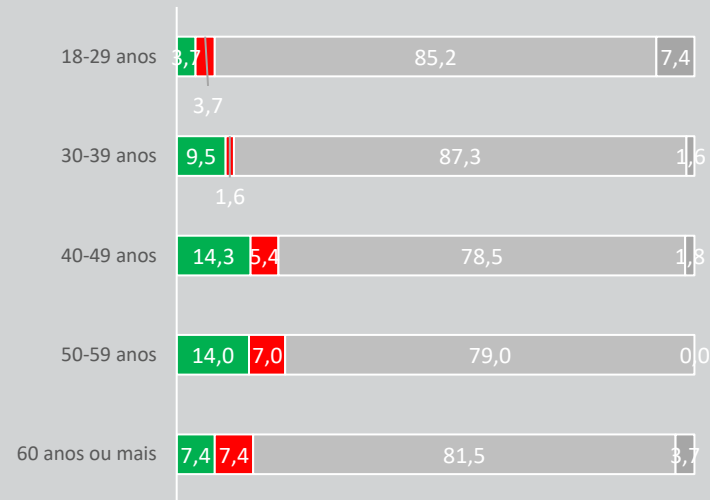
Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



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

Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	26	9,6	1,8	2,9	90%	6,7	12,5
Não	13	4,8	1,1	2,1	90%	2,7	6,9
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	223	82,6	1,9	3,8	90%	78,8	86,4
Não sei/ Não me lembro	8	3,0	0,9	1,7	90%	1,3	4,7
Total	270	100					

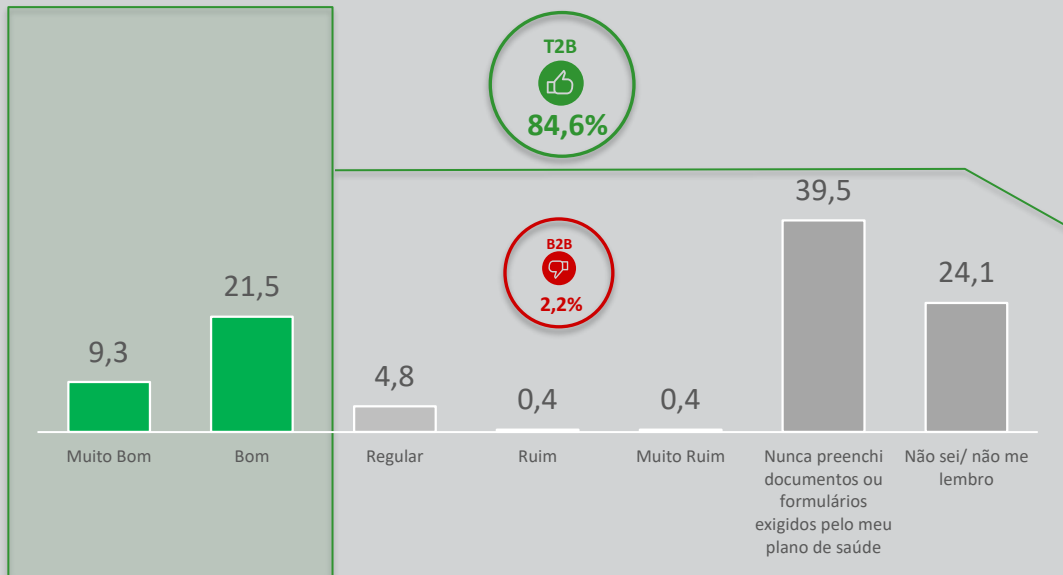
Gênero e Idade



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

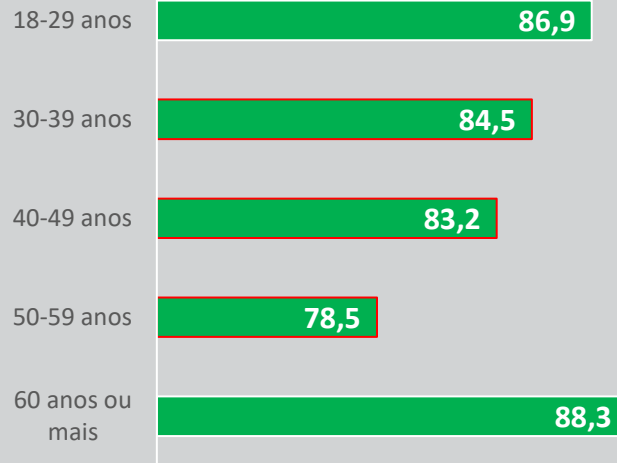


Resultados – Canais de Atendimento da Operadora



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	25	9,3	1,5	2,4	90%	6,9	11,7
Bom	58	21,5	2,1	3,4	90%	18,1	24,9
Regular	13	4,8	1,1	1,8	90%	3,0	6,6
Ruim	1	0,4	0,3	0,5	90%	-0,1	0,9
Muito Ruim	1	0,4	0,3	0,5	90%	-0,1	0,9
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	107	39,5	2,4	4,0	90%	35,5	43,5
Não sei/ Não me lembro	65	24,1	2,1	3,5	90%	20,6	27,6
Total	270	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



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?

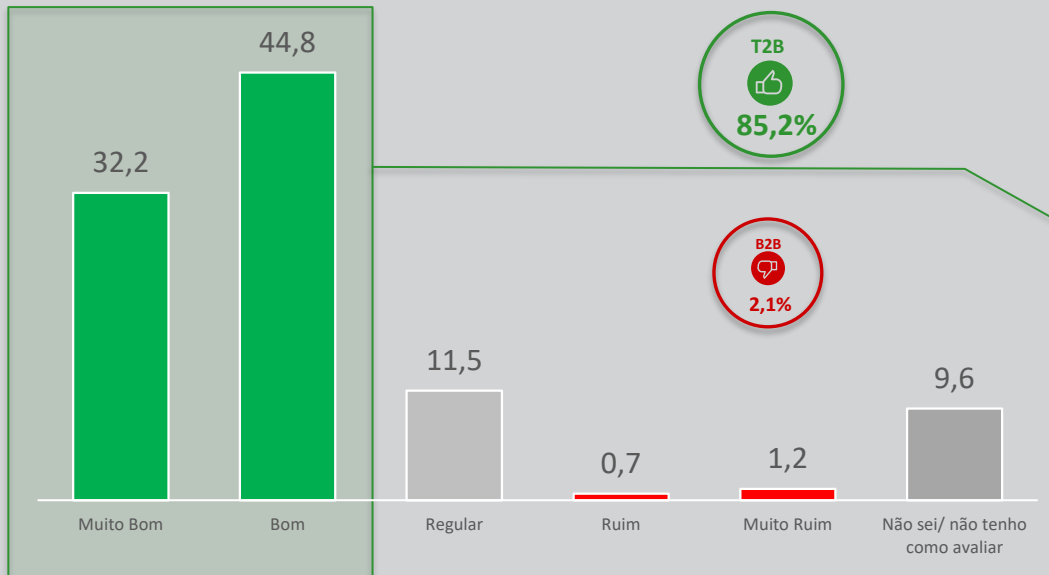


RESULTADOS
INDICADORES DE SATISFAÇÃO
AVALIAÇÃO GERAL



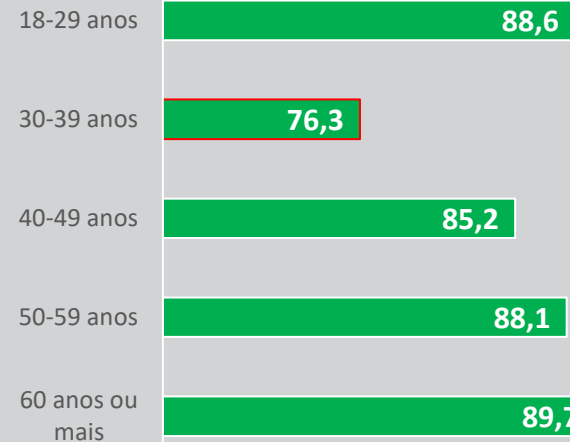


Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	87	32,2	2,8	4,7	90%	27,5	36,9
Bom	121	44,8	3,0	5,0	90%	39,8	49,8
Regular	31	11,5	1,9	3,2	90%	8,3	14,7
Ruim	2	0,7	0,5	0,8	90%	-0,1	1,5
Muito Ruim	3	1,2	0,7	1,1	90%	0,1	2,3
Não sei/ Não tenho como avaliar	26	9,6	1,8	2,9	90%	6,7	12,5
Total	270	100,0					

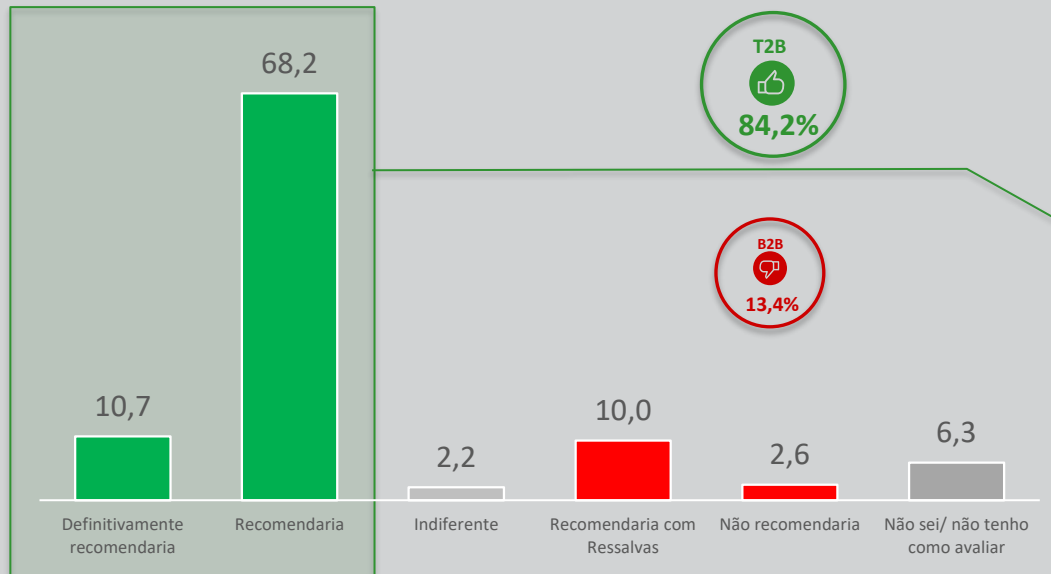
Top2Box – Gênero e Idade



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

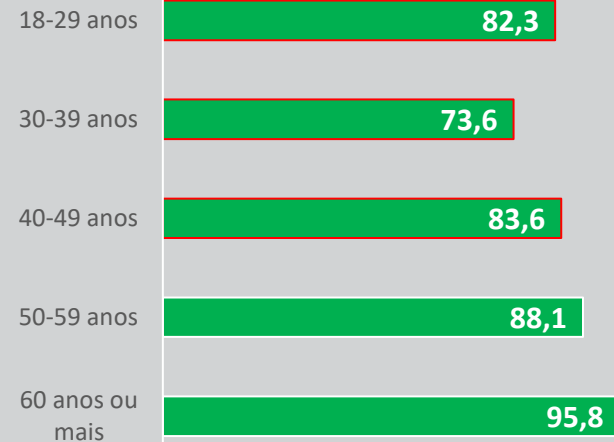


Resultados – Avaliação Geral



Respostas ↓ Estatística →	n	Ano Base 2022 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança Limite Inferior	Intervalo de Confiança Limite Superior
Definitivamente recomendaria	29	10,7	1,9	3,1	90%	7,6	13,8
Recomendaria	184	68,2	2,8	4,7	90%	63,5	72,9
Indiferente	6	2,2	0,9	1,5	90%	0,7	3,7
Recomendaria com Ressalvas	27	10,0	1,8	3,0	90%	7,0	13,0
Não recomendaria	7	2,6	1,0	1,6	90%	1,0	4,2
Não sei/ Não tenho como avaliar	17	6,3	1,5	2,4	90%	3,9	8,7
Total	270	100,0					

Top2Box – Gênero e Idade



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



CONCLUSÕES





Em geral os resultados da pesquisa são positivos. Observamos 4 indicadores com o T2B próximos ou acima de 80,0%, 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: 90,8%**
- ⦿ Avaliação do plano odontológico **T2B: 85,2%**
- ⦿ Facilidade no preenchimento e envio dos documento e formulários **T2B: 84,6%**
- ⦿ Recomendação do plano a amigos e familiares **T2B: 84,2%**

⦿ Pontos de qualidade

- ⦿ Frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou **T2B: 76,8%**
- ⦿ Frequência com que conseguiu ter cuidados com a saúde pelo plano **T2B: 76,3%**
- ⦿ Avaliação do atendimento considerando o acessos as informações que precisava **T2B: 76,1%**

⦿ Pontos de aperfeiçoamento

- ⦿ Facilidade de acesso a lista de prestadores de serviços credenciados **T2B: 67,6%**
- ⦿ **9,6%** receberam comunicação do plano sobre a necessidade de consultas e exames preventivos
- ⦿ **9,6%** dos beneficiários que fizeram reclamação, tiveram suas reclamações resolvidas



**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