



Litz Estratégia e Marketing

Consultoria, Pesquisa e Conhecimento.



AS EMPRESAS BUSCAM MELHORIAS, NÓS APRESENTAMOS SOLUÇÕES.



- ▣ Consultoria Empresarial
- ▣ Inteligência de Mercado



- ▣ Comunidades e Pesquisa Digital
- ▣ Employee Experience
- ▣ Planejamento Estratégico



- ▣ Plataforma de Educação corporativa
- ▣ Escola de Gestão

Nosso propósito é gerar informação de valor para que as empresas tomem decisões estratégicas relacionadas a sustentação de suas atividades e futuro.

Em meio aos desafios da Indústria 4.0, a Litz desenvolve há mais de 10 anos soluções completas em inteligência de mercado, *compliance* digital, *employee experience*, educação corporativa e consultoria em estratégia e planejamento, apoiando a transformação digital e a tomada de decisão em diferentes negócios.

Nossos *frameworks* e metodologias são indicados aos mais diversos setores, tais como saúde, educação, mercado imobiliário, varejo, serviços e cooperativas (agro - saúde - crédito), possibilitando ganhos em produtividade, relação com os clientes, mercado e colaboradores, e, resultados econômicos.

Diretores



Mario Nei Paccagnan

Pós Doutor em Administração – PUC/PR;

Doutor em Administração – FEA/ USP;

Mestre em Administração – PUC/ SP;

Pós Graduado em Marketing e Propaganda – UEL/ PR;

Pós Graduado em Administração Rural – UEL/ PR;

Pós Graduado em Administração Financeira – Inbrape / Unifil

Graduado em Administração – UEL/ PR;

Outras atividades: Atua ou atuou como professor dos programas de MBA e Pós-graduação da: Positivo, ISAE-PR, PUC-PR, UEL, UNIVEL - Cascavel, UNIVEM- Marília, INBRAPE, FECEA – Apucarana.



Renato da Rocha Neto


Mestre em Administração – UEL/ PR;

Graduado em Administração – UEL/ PR;

Aperfeiçoamento em Pesquisa de Mercado e Planejamento Estratégico de Marketing – ESPM/ SP

Aperfeiçoamento em Inteligência de Mercado – IBRAMERC/ SP

Outras atividades: Atua ou atuou como professor de graduação e pós-graduação da Positivo, UEL, Faculdade Arthur Thomas, ISAE/ FGV, Unopar, PUC-PR, Univem, TEAR Escola de Negócios, Fafipa, Fafijan.



**Pesquisa de Satisfação de Beneficiários
de Plano Odontológico 2022**
Uniodonto Campinas

INTRODUÇÃO

Razão Social e Registro da Operadora na ANS

UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA

Registro ANS: 350494

Responsável Técnico e Registro CONRE

Ana Julia Righetto

Registro CONRE-4: 9437-A

Empresa Responsável pela Execução da Pesquisa e Composição do Relatório

Litz – Estratégia e Marketing

Auditor Independente Responsável

Andressa Kutschenko Nahas

CONRE: 9066-A

Objetivo da Pesquisa

Mensurar a satisfação dos beneficiários do plano odontológico Uniodonto Campinas com os serviços prestados pela operadora.

Definição da Pesquisa

A pesquisa é caracterizada como descritiva e quantitativa em decorrência da quantificação no tratamento dos dados. A técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação.

Público-Alvo do Relatório da Pesquisa

O público-alvo do relatório e usuário das informações da pesquisa são os beneficiários da operadora avaliada e os potenciais beneficiários e/ou tomadores de decisão de contratação de plano. Tem-se ainda os colaboradores para potenciais análises e ou melhorias nos serviços prestados, ou ainda prestadores, cooperados, agência reguladora do setor e outros interessados

Dados Técnicos da Pesquisa

Descrição do Universo Amostral

A população da pesquisa se refere aos cliente da Uniodonto Campinas com idade superior a 18 anos de idade. Destaca-se que, do total de 414.359 beneficiários ativos, 340.106 pertencem a população alvo. Os demais 74.253 beneficiários, menores de 18 anos, foram excluídos da população da pesquisa antes do sorteio da amostra, conforme capítulo 2 (Planejamento da Pesquisa) do “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar, documento disponibilizado em 2020.

Tipo de Amostragem e Justificativa

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de beneficiários, conforme capítulo 2 (“Planejamento da Pesquisa”) do “Documento Técnico da Pesquisa de Satisfação de beneficiários de Planos de Saúde”, publicado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (“ANS”) no ano de 2020, destaca-se que a técnica de amostragem foi probabilística, com seleção dos entrevistados por estratificação, levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes estratos na base de clientes da Uniodonto Campinas:

1. Gênero;
2. Faixa Etária;
3. Abrangência Geográfica;
4. Tipo de Produto
5. Segmentação de Produto

Descrição da População Amostrada

Para seleção dos entrevistados, considerou-se os beneficiários da Uniodonto Campinas com idade superior a 18 anos.

Tamanho da Amostra

Embora o cálculo da amostra, calculado considerando erro amostral de 5% e margem de 95% de confiança, aponte para a necessidade de tamanho amostral de 384 pesquisas para ser representativa, optou-se pela aplicação de 400 entrevistas no total, acarretando a minimização de erros não amostrais.

Erro Amostral

Para o plano amostral, sugere-se uma análise considerando margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%.

Composição Amostral

Destaca-se que o planejamento amostral e estratificações são abordados com maior profundidade no documento técnico da pesquisa.

Na tabela a seguir demonstra-se o cumprimento da cota planejada de acordo com o perfil do público alvo definido para a pesquisa:

Critério	Cota Planejada		Pesquisas Realizadas	
• Gênero				
Feminino	208	52,00%	208	52,00%
Masculino	192	48,00%	192	48,00%
• Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	42	10,50%	44	11,00%
De 24 a 28 anos	44	11,00%	43	10,75%
De 29 a 33 anos	49	12,25%	48	12,00%
De 34 a 38 anos	55	13,75%	54	13,50%
De 39 a 43 anos	56	14,00%	55	13,75%
De 44 a 48 anos	44	11,00%	44	11,00%
De 49 a 53 anos	34	8,50%	35	8,75%
De 54 a 58 anos	28	7,00%	28	7,00%
59 anos ou mais	48	12,00%	49	12,25%
• Abrangência Geográfica				
Municipal	14	3,50%	14	3,50%
Nacional	386	96,50%	386	96,50%
• Tipo de Contrato				
Individual ou familiar	46	11,50%	51	12,75%
Coletivo empresarial	324	81,00%	319	79,75%
Coletivo por adesão	30	7,50%	30	7,50%
• Segmentação Assistencial				
Exclusivamente odontológico	400	100,00%	400	100,00%

Dados Técnicos da Pesquisa

Forma de Coleta dos Dados

A pesquisa foi quantitativa. Neste caso, foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado, sendo que sua aplicação ocorreu por meio de pesquisadores devidamente treinados para a abordagem telefônica.

Sistema Interno de Controle e Identificação de Participação Fraudulenta ou Desatenta

O controle de qualidade das pesquisas ocorrem mediante supervisão *in loco* dos pesquisadores e gravação das pesquisas realizadas. Além da supervisão *in loco*, há uma segunda monitoria, em outra sala, da produtividade e atuação de cada ponto de aplicação. O monitoramento constante a partir do sistema de coleta utilizado permite o controle e identificação de fatores que podem estar impactando na coleta.

Não houve ação corretiva quanto a participação fraudulenta. Por outro lado, foram constatados algumas pesquisas com erros, principalmente pelo erro de interpretação das perguntas, erro na identificação da operadora e a falta de validação por parte das entrevistadoras das respostas obtidas. As seguintes ações corretivas foram realizadas:

1. Realização de nova pesquisa dentro do mesmo perfil de beneficiário que continha erros, seguindo sorteio do próximo respondente;
2. Alinhamento dos pontos de atenção em reuniões com os pesquisadores;
3. Acompanhamento específico de pesquisadores que apresentavam dificuldades.

Validação dos Contatos e Análise de Qualidade

Com o objetivo de minimizar os erros não amostrais, o cadastro com todos os beneficiários fornecido pela operadora de plano odontológico foi verificado, constatando-se que todas as informações necessárias estavam presentes.

Adicionalmente, analisou-se também a proporção de beneficiários que possuíam telefones disponíveis para a realização da tentativa de pesquisa. Contatou-se que 241.934 beneficiários, 71,1% do total da população alvo, possuíam contatos válidos para a realização da tentativa de pesquisa.

Uma análise extra foi feita quanto a dificuldade para o cumprimento de cotas considerando a quantidade de beneficiários com contato telefônico. Para isso, foi construído o “Índice de dificuldade” (Ind), que é a divisão de pesquisas necessárias nos diferentes perfis de beneficiários que a pesquisa precisou abordar (n_i) sobre o total de beneficiários com contato telefônico no referido perfil (N_i). Dessa forma, têm-se que:

$$Ind_i = \frac{n_i}{N_i}$$

em que valores acima de 0,05 apontam para possíveis dificuldades para a obtenção da cota planejada para o perfil.

Observou-se, de maneira geral, índice de dificuldade de 0,0017, o que significa que haviam 588 contatos disponíveis para cada pesquisa planejada. Cenário semelhante foi encontrado na análise por perfil, em que o maior índice de dificuldade encontrado foi de 0,0088, indicando que a pesquisa ocorreria sem maiores problemas.

Dados Técnicos da Pesquisa

Código de Controle Operacional (CCO)

Conforme item “t” do Capítulo 4 do “Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde” da Agência Nacional de Saúde Suplementar, ao longo da pesquisa cada beneficiário foi identificado pelo Código de Controle Operacional. A classificação gerou a seguinte tabela :

Classificação	N	%
i. Questionário concluído	420	3,47%
ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	401	3,32%
iii. Pesquisa Incompleta	58	0,48%
iv. Não foi possível localizar o beneficiário	10.635	87,94%
v. Outros	579	4,79%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	12.093	100,00%
Taxa de respondentes		3,47%

Destaca-se o alto indicador de **“Não foi possível localizar o beneficiário”**, visto que, conforme nota técnica, caso o beneficiário não fosse encontrado em uma tentativa de contato, este foi classificado como “Não foi possível localizar o beneficiário”, e a próxima tentativa ocorria no próximo beneficiário sorteado dentro do perfil em questão, garantindo a fluidez da coleta. Esse processo poderia acontecer até três vezes antes de um determinado perfil ser inviabilizado e trocado por outro perfil semelhante.

Erros Não Amostrais

Destaca-se que 20 pesquisas foram excluídas pelo controle de qualidade por ter atingido a cota de determinados perfis ou por erros não amostrais, tais como falhas na operação do sistema, falhas no sistema de gravação que impossibilitaram a gravação de forma nítida, ou erros na condução da pesquisa. Entre os erros de condução observam-se o erro na interpretação das perguntas, erro na identificação da operadora e a falta de validação por parte das entrevistadoras das respostas obtidas. Destaca-se que o controle e tratamento de erros não amostrais seguiram os procedimentos descritos em nota técnica, tais como conferência de pesquisas, treinamentos e reuniões de alinhamento com os pesquisadores.

Taxa de Respondentes

Corresponde à razão do número de pessoas que responderam sobre o número de pessoas que foram contatadas para a pesquisa. Observa-se uma taxa de respondentes de 3,47%.

Período de Realização da Pesquisa

O planejamento da pesquisa foi realizado entre os dias 08 e 13 de março de 2023. A coleta de dados foi realizada entre os dias 15 e 30 de março de 2023.

Dados Técnicos da Pesquisa

Análise e Tratamento dos Dados

A aplicação da pesquisa ocorreu via telefone com alimentação dos dados em software para tabulação. Posteriormente, a análise e tratamento dos dados ocorreu por meio de software para pesquisa quantitativa e em seguida as informações foram transferidas para o Microsoft PowerPoint para melhor visualização dos resultados.

Medidas de Segurança para Evitar Acesso, Manipulação ou Divulgação Não-autorizada dos Dados Pessoais dos Entrevistados

A empresa responsável pela pesquisa e coleta possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que atende a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Dentre as medidas de segurança, destacam-se a infraestrutura física (acesso restrito de pessoas no prédio comercial e também na sala específica da empresa – por meio de leitura digital e monitoramento interno com câmeras), a infraestrutura do ambiente virtual (Antivírus, VPN, painéis de conformidade), os processos internos (acesso restrito à documentos, auditorias, exclusão dos dados ao término da pesquisa, sistema de telefonia com leitura individualizada e sem apresentação do telefone e outros dados de maneira conjunta) e os processos externos (compartilhamento de dados em ambiente virtual restrito que permita o registro das atividades, compartilhamento de dados criptografados ou codificados). Todos os artefatos resultantes da pesquisa não possuem qualquer dado pessoal identificável, sendo utilizadas apenas estatísticas agrupadas para análises críticas e insights.

RESPONSÁVEIS DA PESQUISA

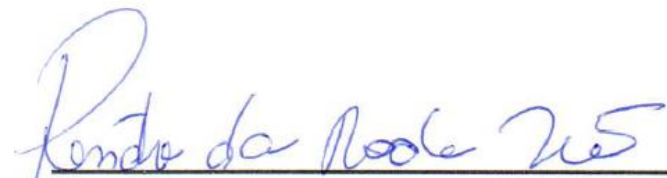


Dra. Ana Julia Righetto

CONRE-4: 9437-A

Responsável Técnico da Pesquisa

CPF: 344.688.108-58



Prof. Msc. Renato da Rocha Neto

Diretor de Operação – Litz



Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Diretor de Projetos - Litz



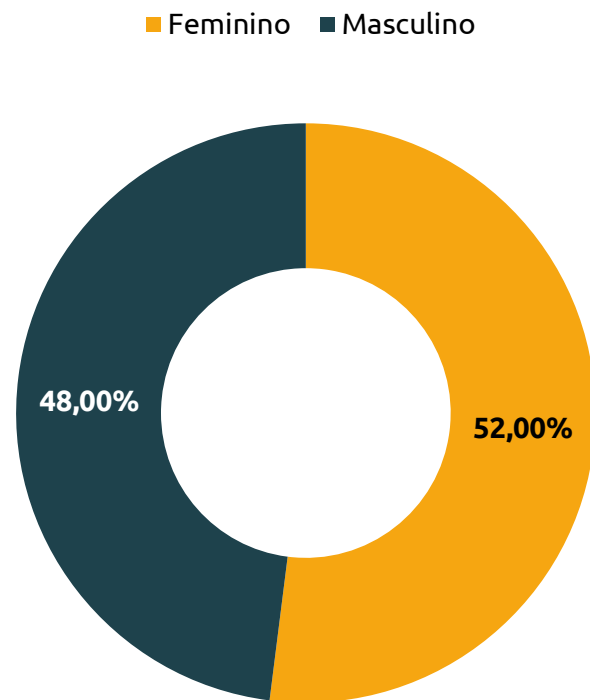
Perfil dos Entrevistados

Perfil dos Entrevistados



Gênero

Base 400 entrevistados



Faixa Etária

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Entre 18 e 23 anos	44	11,00%
Entre 24 e 28 anos	43	10,75%
Entre 29 e 33 anos	48	12,00%
Entre 34 e 38 anos	54	13,50%
Entre 39 e 43 anos	55	13,75%
Entre 44 e 48 anos	44	11,00%
Entre 49 e 53 anos	35	8,75%
Entre 54 e 58 anos	28	7,00%
59 anos ou mais	49	12,25%
Total	400	100,00%

Variável	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade	39,16	40,71	42,26	15,83	0,7914

Perfil dos Entrevistados

Abrangência Geográfica

Base 400 entrevistados



Segmentação Assistencial

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Exclusivamente Odontológico	400	100,00%
Total	400	100,00%

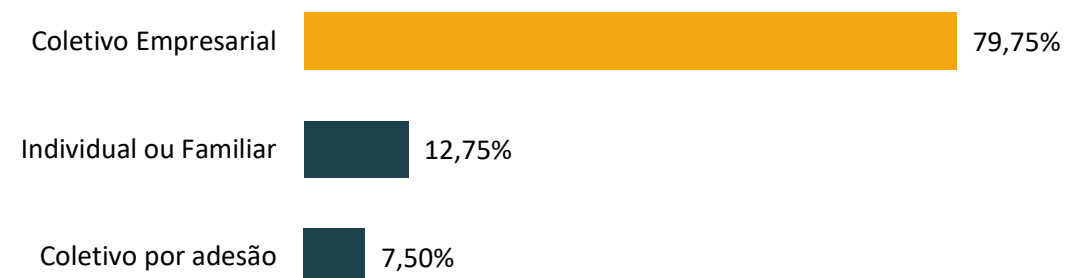
Cidade

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	%	V. Absoluto
Campinas	197	49,87%
Sumaré	30	7,59%
Hortolândia	23	5,82%
Outras na área de atuação	107	26,75%
Outras fora da área de atuação	43	10,75%
Total	400	100,00%

Tipo de Contrato

Base 400 entrevistados





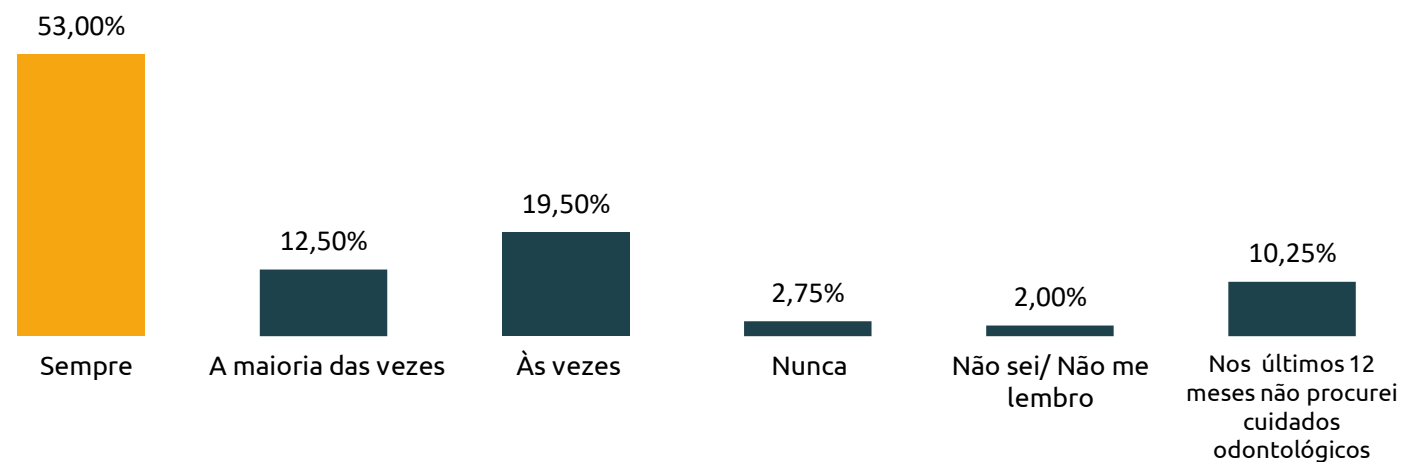
**ANS – Atenção à
Saúde**

ANS – Atenção à Saúde



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

Base 400 entrevistados



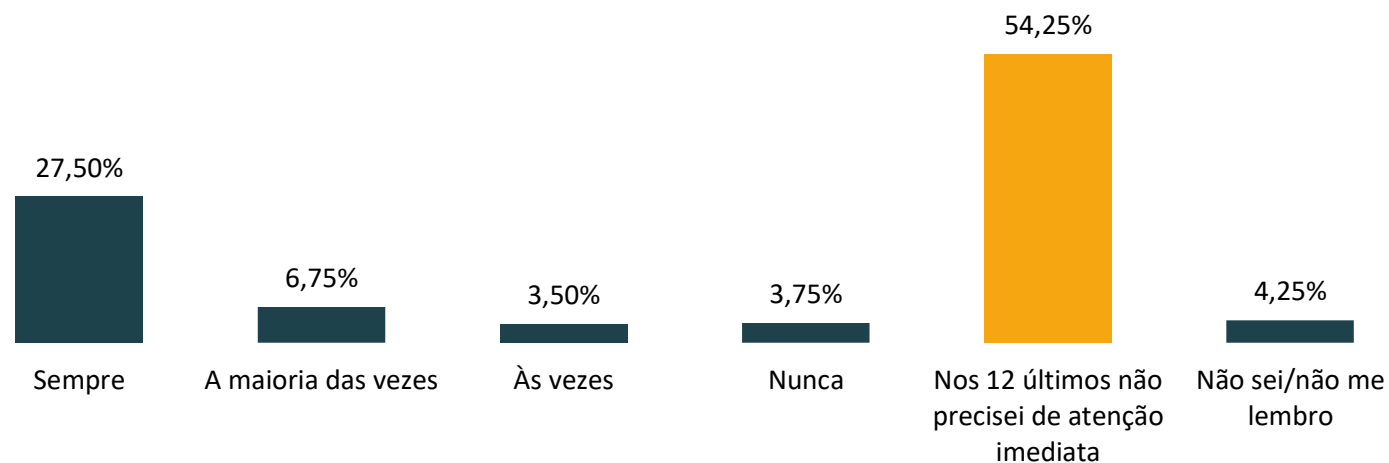
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	212	53,00%	0,0250	5,00%	0,05	48,11%	57,89%
A Maioria das Vezes	50	12,50%	0,0165	5,00%	0,05	9,26%	15,74%
Às vezes	78	19,50%	0,0198	5,00%	0,05	15,62%	23,38%
Nunca	11	2,75%	0,0082	5,00%	0,05	1,15%	4,35%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados odontológicos	8	2,00%	0,0070	5,00%	0,05	0,63%	3,37%
Não sei/ Não me lembro	41	10,25%	0,0152	5,00%	0,05	7,28%	13,22%

ANS – Atenção à Saúde



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 odontológico assim que precisou?

Base 400 entrevistados



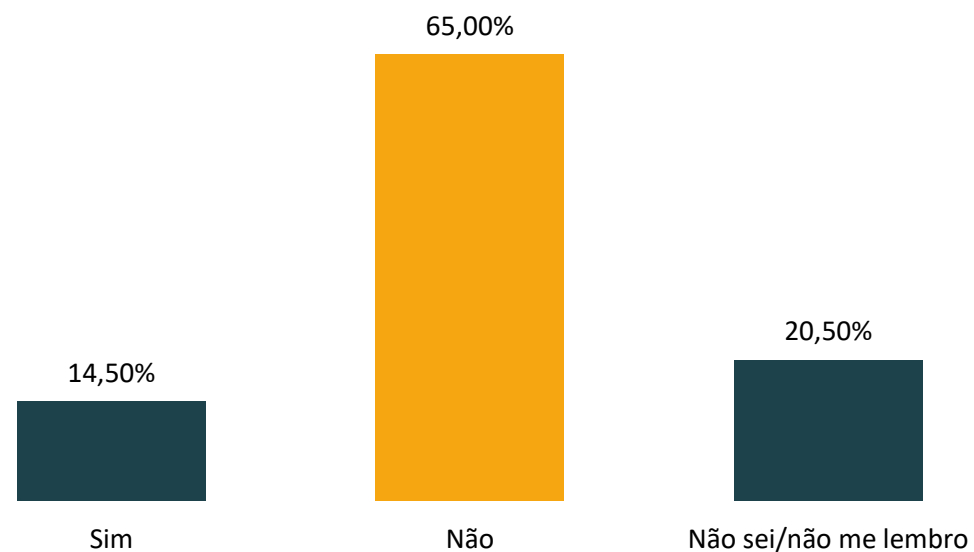
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	110	27,50%	0,0223	5,00%	0,05	23,12%	31,88%
A Maioria das Vezes	27	6,75%	0,0125	5,00%	0,05	4,29%	9,21%
Às vezes	14	3,50%	0,0092	5,00%	0,05	1,70%	5,30%
Nunca	15	3,75%	0,0095	5,00%	0,05	1,89%	5,61%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	217	54,25%	0,0249	5,00%	0,05	49,37%	59,13%
Não sei/ Não me lembro	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%

ANS – Atenção à Saúde



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?

Base 400 entrevistados



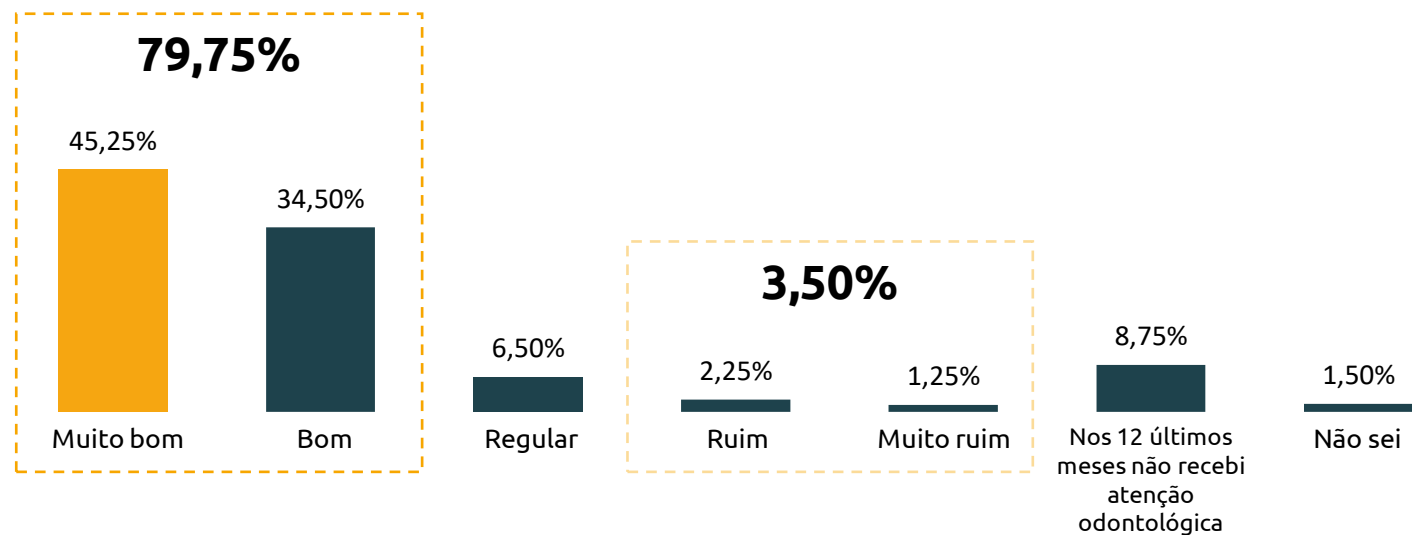
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	58	14,50%	0,0176	5,00%	0,05	11,05%	17,95%
Não	260	65,00%	0,0238	5,00%	0,05	60,33%	69,67%
Não sei/ Não me lembro	82	20,50%	0,0202	5,00%	0,05	16,54%	24,46%

ANS – Atenção à Saúde



Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção odontológica recebida (por exemplo: atendimento com dentistas, laboratórios e outros)?

Base 400 entrevistados



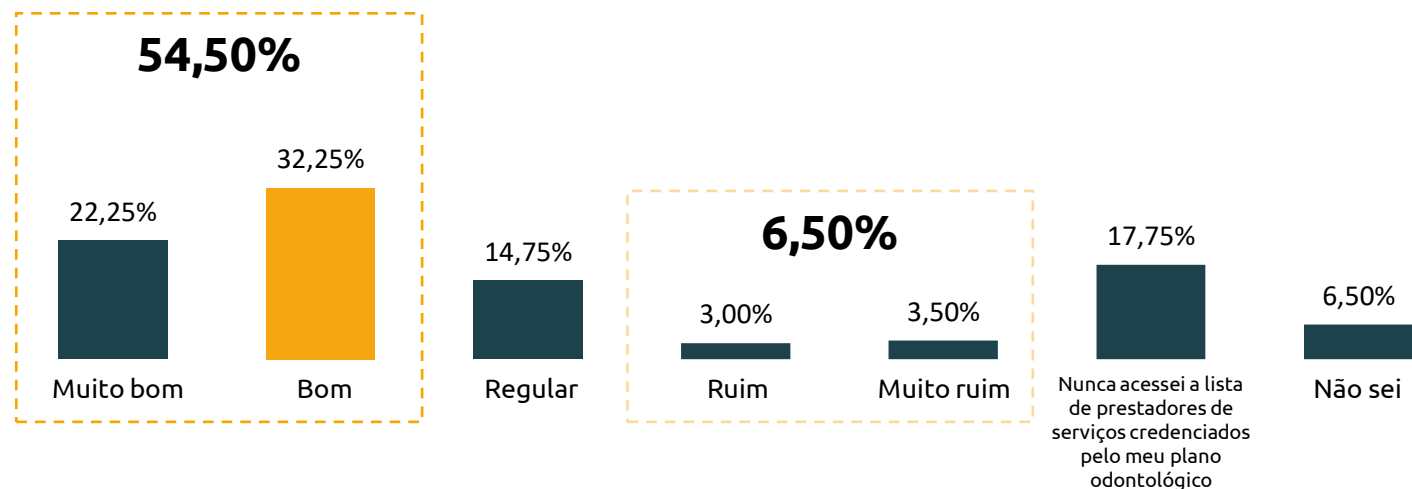
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	181	45,25%	0,0249	5,00%	0,05	40,37%	50,13%
Bom	138	34,50%	0,0238	5,00%	0,05	29,84%	39,16%
Regular	26	6,50%	0,0123	5,00%	0,05	4,08%	8,92%
Ruim	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%
Muito Ruim	5	1,25%	0,0056	5,00%	0,05	0,16%	2,34%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção odontológica	35	8,75%	0,0141	5,00%	0,05	5,98%	11,52%
Não sei/ Não me lembro	6	1,50%	0,0061	5,00%	0,05	0,31%	2,69%

ANS – Atenção à Saúde



Como o (a) Sr.(a) 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	89	22,25%	0,0208	5,00%	0,05	18,17%	26,33%
Bom	129	32,25%	0,0234	5,00%	0,05	27,67%	36,83%
Regular	59	14,75%	0,0177	5,00%	0,05	11,27%	18,23%
Ruim	12	3,00%	0,0085	5,00%	0,05	1,33%	4,67%
Muito Ruim	14	3,50%	0,0092	5,00%	0,05	1,70%	5,30%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	71	17,75%	0,0191	5,00%	0,05	14,01%	21,49%
Não sei/ Não me lembro	26	6,50%	0,0123	5,00%	0,05	4,08%	8,92%



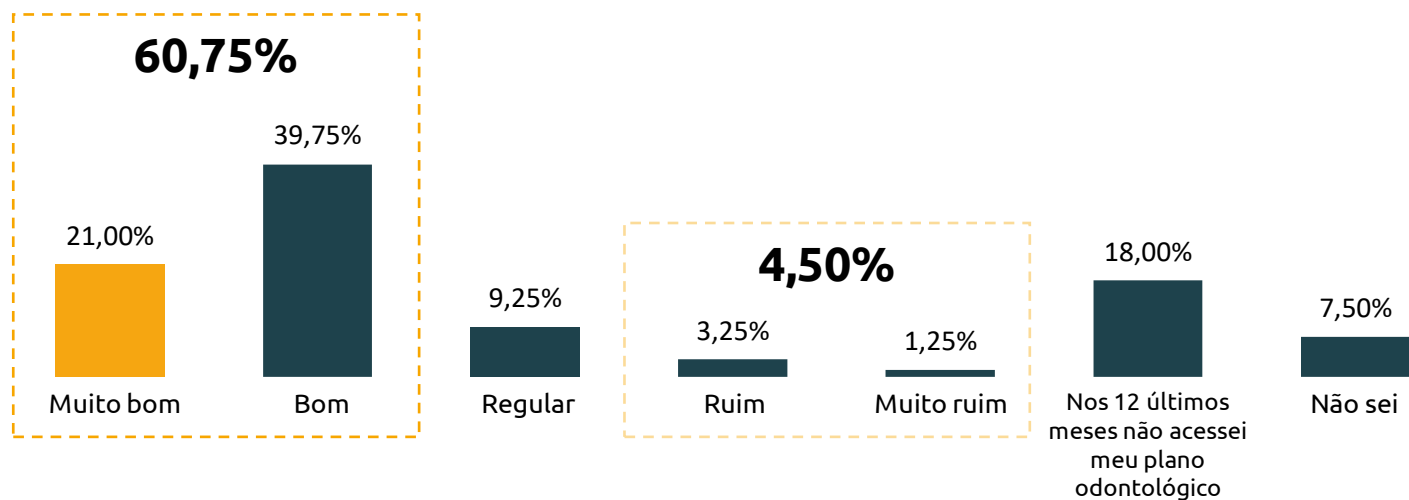
ANS – Canais de Atendimento da operadora

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



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?

Base 400 entrevistados



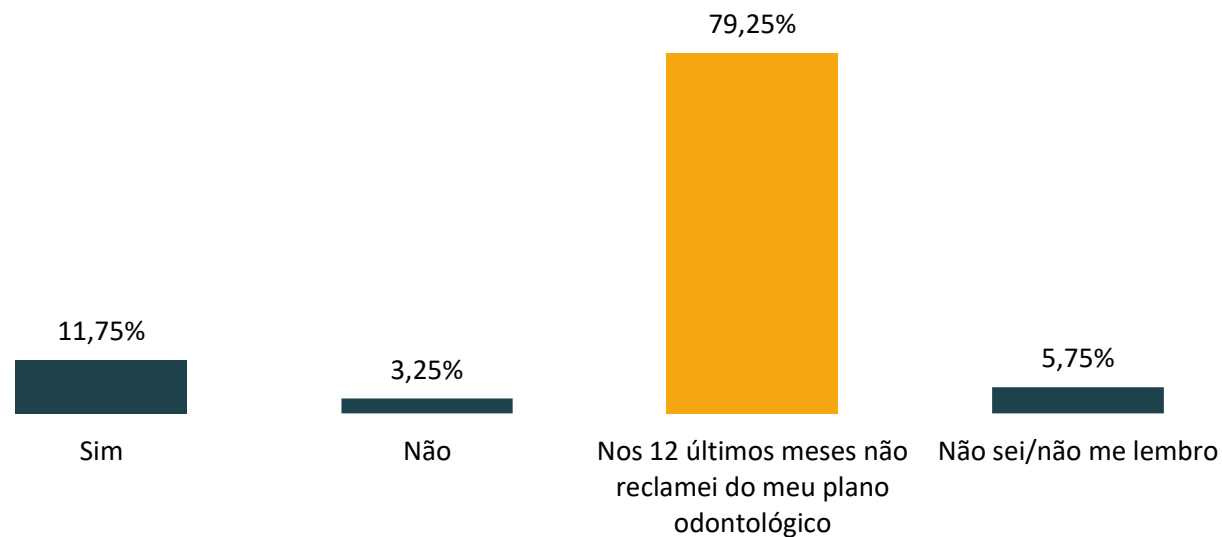
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	84	21,00%	0,0204	5,00%	0,05	17,01%	24,99%
Bom	159	39,75%	0,0245	5,00%	0,05	34,95%	44,55%
Regular	37	9,25%	0,0145	5,00%	0,05	6,41%	12,09%
Ruim	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%
Muito Ruim	5	1,25%	0,0056	5,00%	0,05	0,16%	2,34%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	72	18,00%	0,0192	5,00%	0,05	14,24%	21,76%
Não sei/ Não me lembro	30	7,50%	0,0132	5,00%	0,05	4,92%	10,08%

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



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?

Base 400 entrevistados



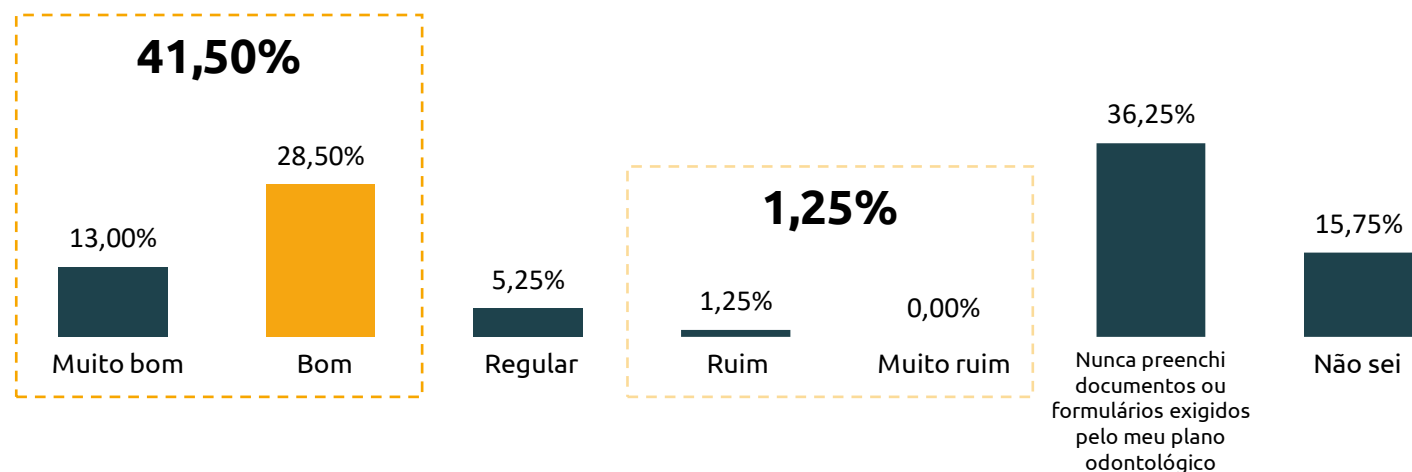
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	47	11,75%	0,0161	5,00%	0,05	8,59%	14,91%
Não	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	317	79,25%	0,0203	5,00%	0,05	75,28%	83,22%
Não sei/não me lembro	23	5,75%	0,0116	5,00%	0,05	3,47%	8,03%

ANS – Canais de Atendimento da Operadora



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?

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	52	13,00%	0,0168	5,00%	0,05	9,70%	16,30%
Bom	114	28,50%	0,0226	5,00%	0,05	24,08%	32,92%
Regular	21	5,25%	0,0112	5,00%	0,05	3,06%	7,44%
Ruim	5	1,25%	0,0056	5,00%	0,05	0,16%	2,34%
Muito Ruim	0	0,00%	0,0000	5,00%	0,05	0,00%	0,00%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	145	36,25%	0,0240	5,00%	0,05	31,54%	40,96%
Não sei/ Não me lembro	63	15,75%	0,0182	5,00%	0,05	12,18%	19,32%



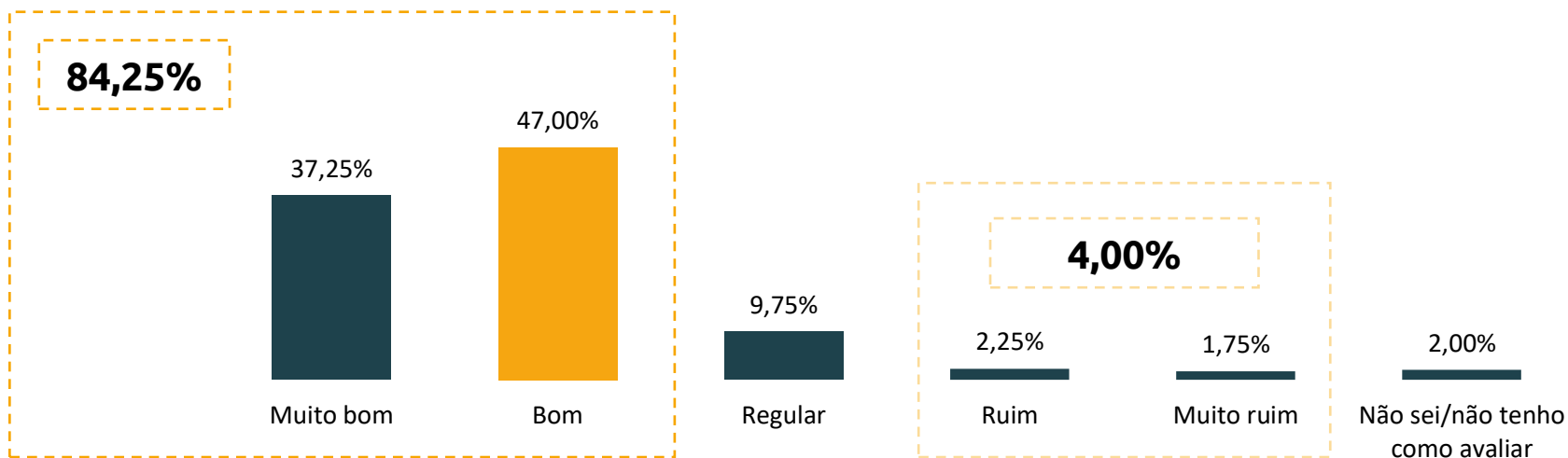
ANS – Avaliação Geral

ANS – Avaliação Geral



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

Base 400 entrevistados



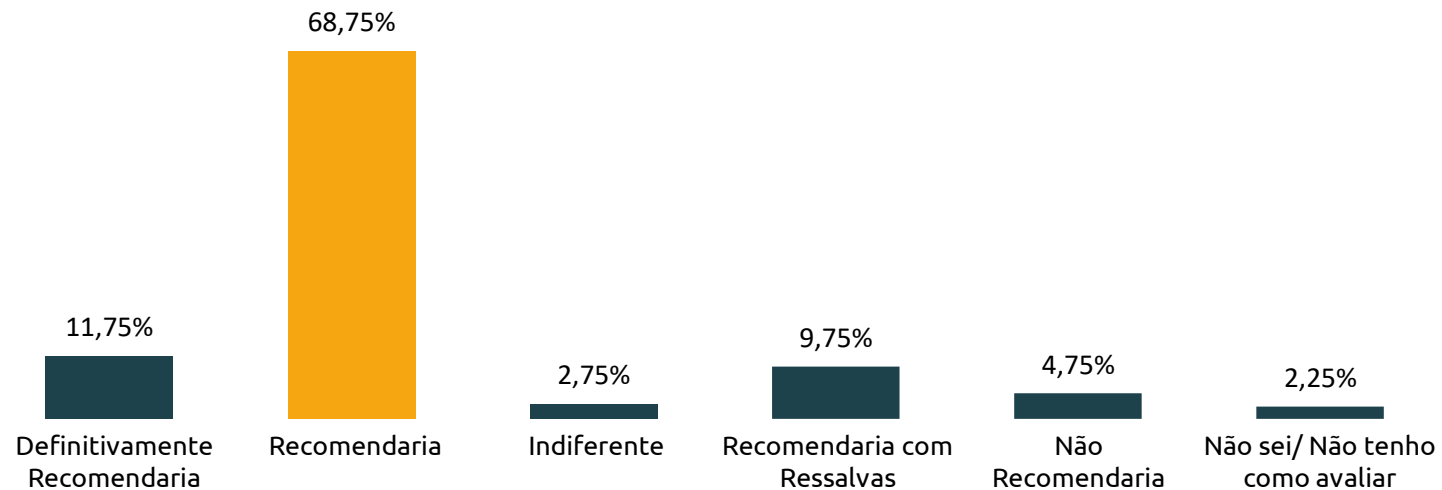
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito Bom	149	37,25%	0,0242	5,00%	0,05	32,51%	41,99%
Bom	188	47,00%	0,0250	5,00%	0,05	42,11%	51,89%
Regular	39	9,75%	0,0148	5,00%	0,05	6,84%	12,66%
Ruim	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%
Muito Ruim	7	1,75%	0,0066	5,00%	0,05	0,46%	3,04%
Não sei/não tenho como avaliar	8	2,00%	0,0070	5,00%	0,05	0,63%	3,37%

ANS – Avaliação Geral



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

Base 400 entrevistados



Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente Recomendaria	47	11,75%	0,0161	5,00%	0,05	8,59%	14,91%
Recomendaria	275	68,75%	0,0232	5,00%	0,05	64,21%	73,29%
Indiferente	11	2,75%	0,0082	5,00%	0,05	1,15%	4,35%
Recomendaria com Ressalvas	39	9,75%	0,0148	5,00%	0,05	6,84%	12,66%
Não Recomendaria	19	4,75%	0,0106	5,00%	0,05	2,67%	6,83%
Não sei/ Não tenho como avaliar	9	2,25%	0,0074	5,00%	0,05	0,80%	3,70%



ANS – Considerações Finais

No que tange as questões aplicadas em decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:

Embora positivo na maioria dos aspectos avaliados, observa-se ainda espaço para melhoria na percepção dos beneficiários sobre o plano odontológico, na relação da operadora junto aos mesmos e no conhecimento de algumas ações efetuadas pela operadora.

Quando questionados com que frequência os beneficiários conseguiram ter cuidados odontológicos por meio do plano, observou-se que 2,75% mencionaram “Nunca” e 19,50% “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 3,75% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 3,50% citaram “Às vezes”. Verifica-se ainda que mais da metade dos entrevistados (54,25%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção odontológica recebida, observa-se que 6,50% avaliam como “Regular”, 2,25% disseram “Ruim” e 1,25% mencionaram a opção “Muito ruim”. Todos os números sinalizam para a existência de um espaço para melhoria no acesso dos beneficiários a cuidados odontológicos quando necessário – principalmente no caso do primeiro questionamento.

No momento em que foram questionados se nos últimos 12 meses receberam algum tipo de comunicação do plano odontológico (carta, e-mail, telefonema, etc) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, destaca-se o baixo indicador, visto que apenas 14,50% dos beneficiários mencionaram que “Sim”, demonstrando ainda uma baixa percepção de proatividade do plano junto ao beneficiário.

Quanto a avaliação dos beneficiários sobre a facilidade de acesso a lista de dentistas, laboratórios e outros serviços odontológicos credenciados, notou-se que 14,75% mencionaram “Regular”, 3,00% “Ruim” e 3,50% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 17,75% dos beneficiários entrevistados nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciados do plano. Observa-se nas duas questões acima uma oportunidade para estreitamento da relação junto aos beneficiários, ampliando assim a percepção positiva dos mesmos sobre o plano, o melhor reconhecimento da sua proposta de valor, além do maior cuidado e atenção dada aos consumidores.



ANS – Considerações Finais

No que tange as questões aplicadas em decorrência das sugestões da ANS, tem-se como principais conclusões da pesquisa:

Apesar a opinião majoritariamente positiva, há espaço para o incremento da avaliação do atendimento nos canais de comunicação e contato com o cliente, visto que, quando avaliado o acesso à operadora mediante o atendimento, sendo considerado o acesso às informações que precisava, tem-se que 9,25% consideram “Regular”, 3,25% “Ruim”, e 1,25% como “Muito ruim”. Nota-se ainda que 18,00% não precisou acessar a operadora pelos canais de atendimento.

Embora 79,25% mencionaram não se aplicar a questão sobre resolução de demanda resolvida em caso de reclamação junto à operadora (o que sinaliza que a maioria dos clientes não realizaram reclamações nesse período), tem-se que 3,25% mencionaram que não foram resolvidas e 11,75% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, aproximadamente 1 a cada 5 beneficiários que fizeram reclamações não tiveram as demandas resolvidas - sendo necessário a reflexão de ações que avaliem o indicador acima e reduzam a percepção de não resolução de demandas específicas dos beneficiários.

Quanto à avaliação dos documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio, destaca-se que 36,25% dos beneficiários não preencheram ou enviaram documentos à operadora, 5,25% consideram “Regular”, 1,25% consideraram “Ruim” e nenhum beneficiário considerou o processo “Muito ruim”. Os indicadores apontam que a grande maioria dos beneficiários que necessitam preencher algum formulário exigido pelo plano estão satisfeitos com os processos envolvidos.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 84,25% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”. Já 9,75% consideram o mesmo como “Regular”, 2,25% consideram “Ruim” e 1,75% “Muito Ruim”. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 4,75% dos entrevistados destacam que não recomendariam o plano da operadora, demonstrando que, para a grande maioria, os aspectos que foram negativados geram ressalvas em relação ao plano, mas não impactam indicação do mesmo. Porém, nesse último caso, cabe se atentar ao indicador de 9,75% que indicariam com ressalvas e 2,75% que são indiferentes – havendo ainda espaço para potencialização da relação e incentivo a indicação pelo beneficiário.