



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



- ▣ 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 Ano-base 2023

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 472.637 beneficiários ativos, 383.676 pertencem a população alvo. Os demais 88.961 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	
	n	n%	n	n%
• Gênero				
Feminino	205	51,25%	205	51,25%
Masculino	195	48,72%	195	48,75%
• Faixa Etária				
De 18 a 23 anos	42	10,50%	42	10,50%
De 24 a 28 anos	44	11,00%	43	10,75%
De 29 a 33 anos	48	12,00%	48	12,00%
De 34 a 38 anos	55	13,75%	56	14,00%
De 39 a 43 anos	56	14,00%	55	13,75%
De 44 a 48 anos	46	11,50%	46	11,50%
De 49 a 53 anos	34	8,50%	34	8,50%
De 54 a 58 anos	28	7,00%	29	7,25%
59 anos ou mais	47	11,75%	47	11,75%
• Abrangência Geográfica				
Municipal	18	4,50%	18	4,50%
Nacional	382	95,50%	382	95,50%
• Tipo de Contrato				
Individual ou familiar	40	10,00%	40	10,00%
Coletivo Empresarial	332	83,00%	332	83,00%
Coletivo por adesão	28	7,00%	28	7,00%
• 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, listagem incompleta das opções do questionário básico da pesquisa 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 reunião de alinhamento com 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. Contactou-se que 289.108 beneficiários, 75,35% 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 0,0014, o que significa que haviam 723 contatos disponíveis para cada pesquisa planejada. Cenário semelhante foi encontrado na análise por perfil, em que o maior índice de dificuldade encontrado foi de 0,0047, 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	432	2,15%
ii. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	758	3,77%
iii. Pesquisa Incompleta	22	0,11%
iv. Não foi possível localizar o beneficiário	18.898	93,95%
v. Outros	6	0,03%
Total de pessoas contatadas para a pesquisa	20.116	100,00%
Taxa de respondentes		2,15%

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 32 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, a listagem incompleta das opções do questionário básico da pesquisa 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 2,15%.

Período de Realização da Pesquisa

O planejamento da pesquisa foi realizado entre os dias 19 e 22 de fevereiro de 2024. A coleta de dados foi realizada entre os dias 26 de fevereiro de 22 de março de 2024.

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

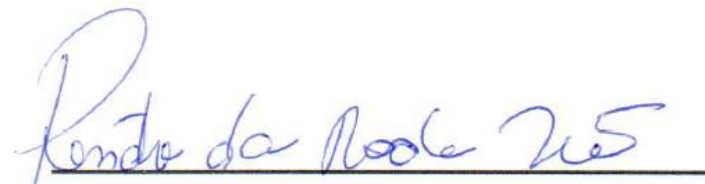


Dra. Ana Julia Righetto

CONRE-4: 9437-A

Responsável Técnico da Pesquisa

CPF: 344.688.108-58



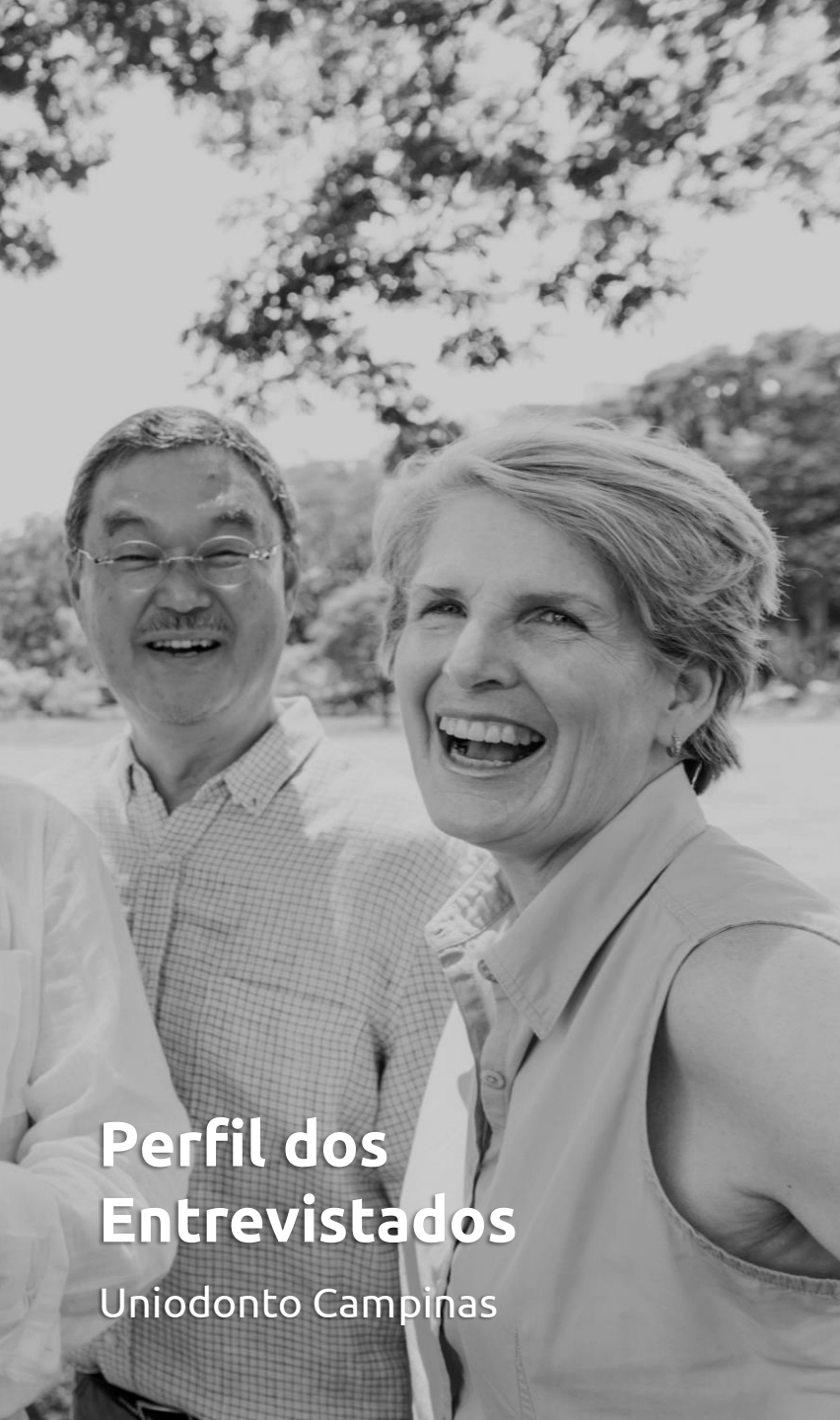
Prof. Msc. Renato da Rocha Neto

Diretor de Operação – Litz



Prof. Dr. Mario Nei Pacagnan

Diretor de Projetos - Litz



Perfil dos Entrevistados

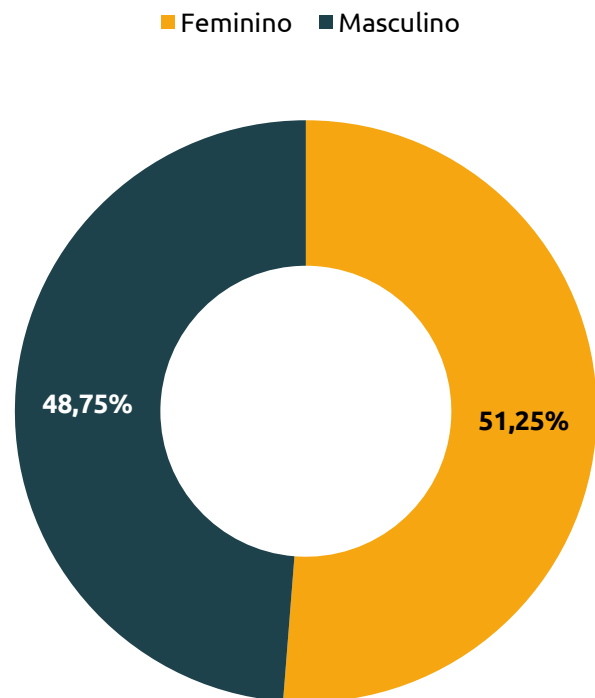
Uniodonto Campinas

Perfil do Entrevistado



Gênero

Base 400 entrevistados



Faixa Etária

Base 400 entrevistados

Faixa Etária	V. Absoluto	%
Entre 18 e 23 anos	42	10,50%
Entre 24 e 28 anos	43	10,75%
Entre 29 e 33 anos	48	12,00%
Entre 34 e 38 anos	56	14,00%
Entre 39 e 43 anos	55	13,75%
Entre 44 e 48 anos	46	11,50%
Entre 49 e 53 anos	34	8,50%
Entre 54 e 58 anos	29	7,25%
59 anos ou mais	47	11,75%
Total	400	100%

Variável	Limite Inferior	Média	Limite Superior	Desvio Padrão	Erro Padrão
Idade	39,18	40,45	41,72	12,96	0,6482

Perfil do Entrevistado



Abrangência Geográfica

Base 400 entrevistados

Abrangência	%	V. Absoluto
Municipal	4,50%	18
Nacional	95,50%	382
Total	100%	400



Tipo de Contrato

Base 400 entrevistados

Tipo	%	V. Absoluto
Coletivo Empresarial	83,00%	332
Individual ou Familiar	10,00%	40
Coletivo por Adesão	7,00%	28
Total	100%	400



Segmentação Assistencial

Base 400 entrevistados

Segmentação	%	V. Absoluto
Exclusivamente Odontológico	100%	400
Total	100%	400



Cidade

Base 400 entrevistados

Cidade	%	V. Absoluto
Campinas	40,75%	163
Sumaré	7,00%	28
Outras na área de atuação	35,50%	142
Outras fora da área de atuação	16,75%	67
Total	100%	400



Atenção à Saúde

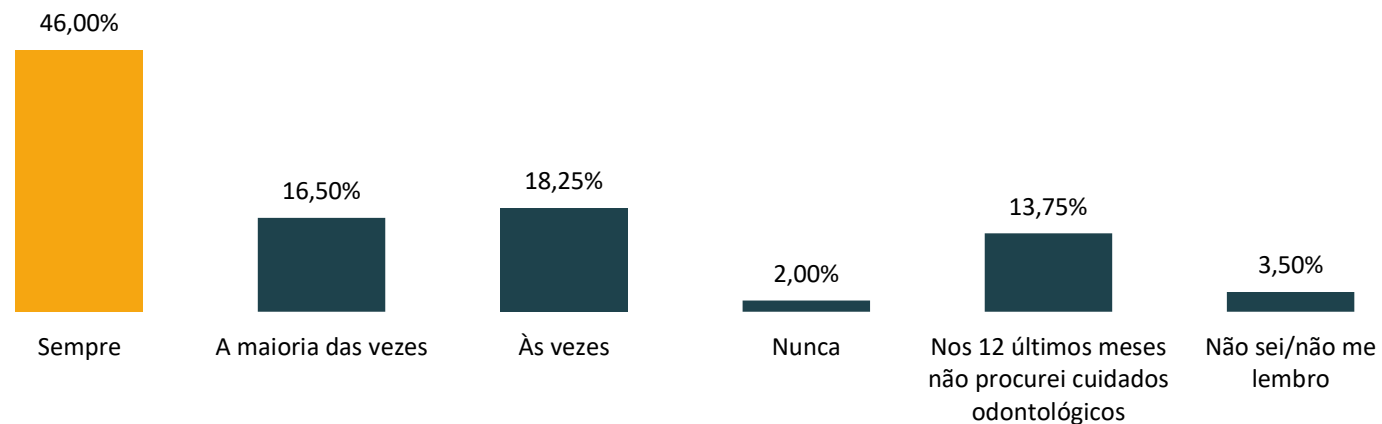
Uniodonto Campinas

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



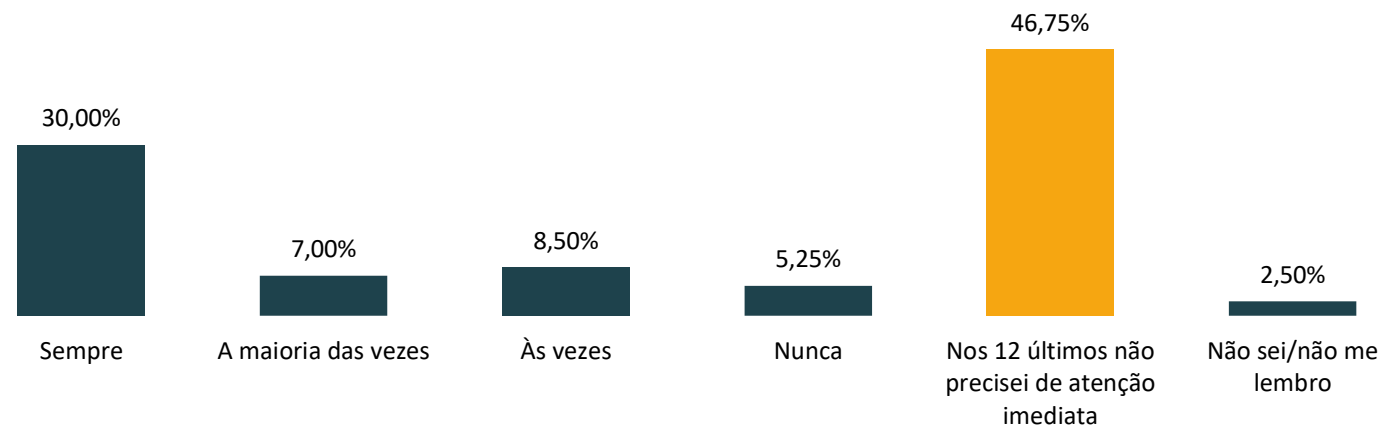
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	184	46,00%	0,0249	5,00%	0,05	41,12%	50,88%
A maioria das vezes	66	16,50%	0,0186	5,00%	0,05	12,86%	20,14%
Às vezes	73	18,25%	0,0193	5,00%	0,05	14,46%	22,04%
Nunca	8	2,00%	0,0070	5,00%	0,05	0,63%	3,37%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	55	13,75%	0,0172	5,00%	0,05	10,38%	17,12%
Não sei/não me lembro	14	3,50%	0,0092	5,00%	0,05	1,70%	5,30%

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



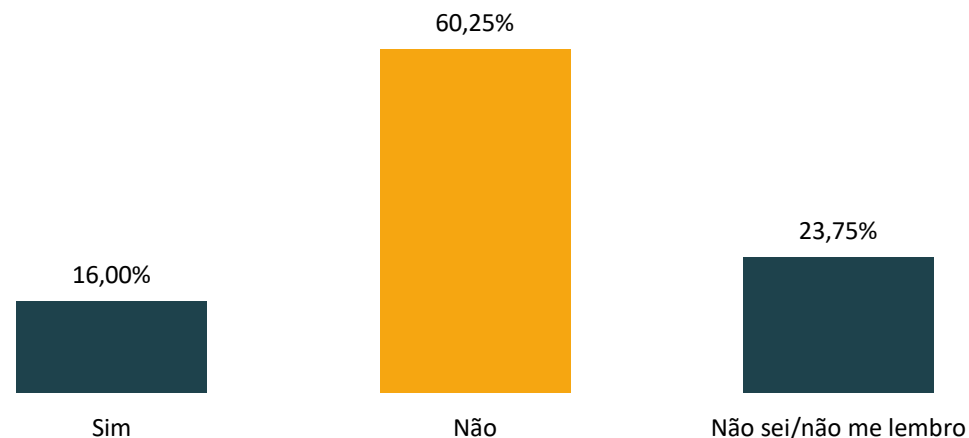
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	120	30,00%	0,0229	5,00%	0,05	25,51%	34,49%
A maioria das vezes	28	7,00%	0,0128	5,00%	0,05	4,50%	9,50%
Às vezes	34	8,50%	0,0139	5,00%	0,05	5,77%	11,23%
Nunca	21	5,25%	0,0112	5,00%	0,05	3,06%	7,44%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	187	46,75%	0,0249	5,00%	0,05	41,86%	51,64%
Não sei/não me lembro	10	2,50%	0,0078	5,00%	0,05	0,97%	4,03%

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



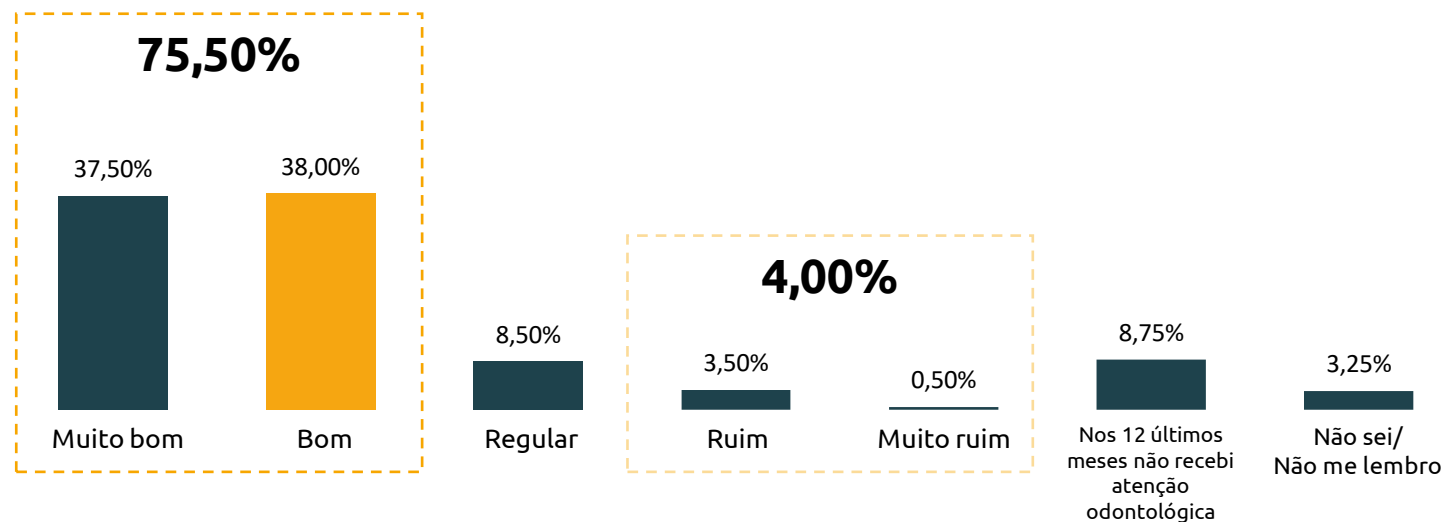
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	64	16,00%	0,0183	5,00%	0,05	12,41%	19,59%
Não	241	60,25%	0,0245	5,00%	0,05	55,45%	65,05%
Não sei/não me lembro	95	23,75%	0,0213	5,00%	0,05	19,58%	27,92%

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, entre outros)?

Base 400 entrevistados



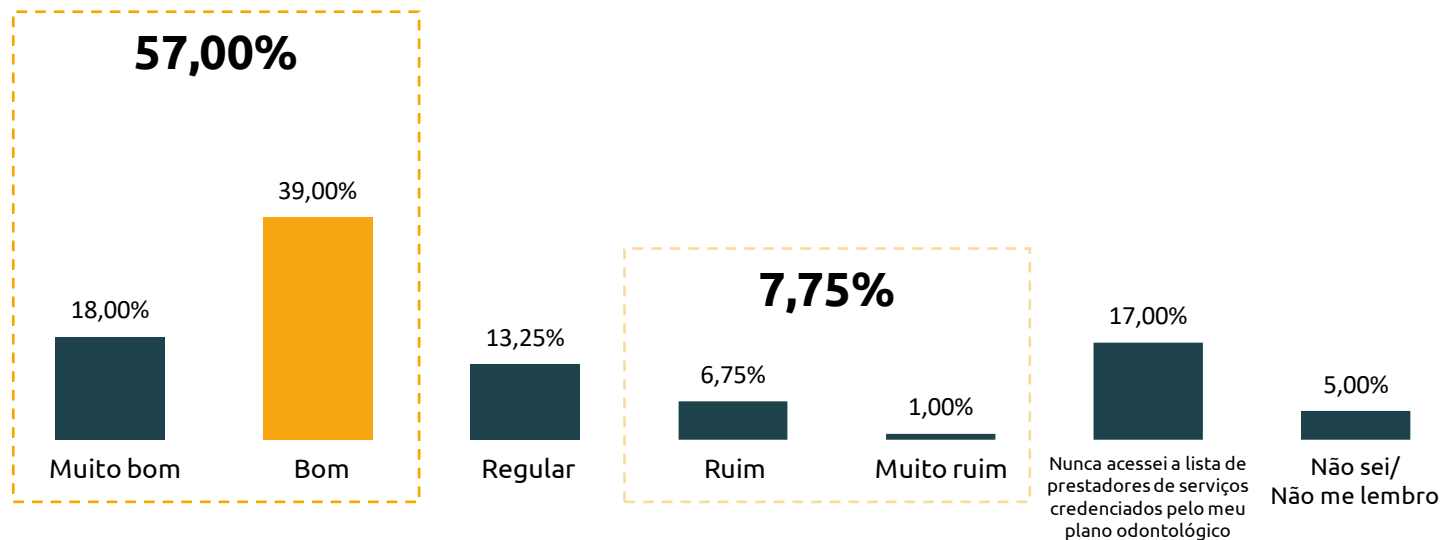
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	150	37,50%	0,0242	5,00%	0,05	32,76%	42,24%
Bom	152	38,00%	0,0243	5,00%	0,05	33,24%	42,76%
Regular	34	8,50%	0,0139	5,00%	0,05	5,77%	11,23%
Ruim	14	3,50%	0,0092	5,00%	0,05	1,70%	5,30%
Muito ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção odontológica	35	8,75%	0,0141	5,00%	0,05	5,98%	11,52%
Não sei/não me lembro.	13	3,25%	0,0089	5,00%	0,05	1,51%	4,99%

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: 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	72	18,00%	0,0192	5,00%	0,05	14,24%	21,76%
Bom	156	39,00%	0,0244	5,00%	0,05	34,22%	43,78%
Regular	53	13,25%	0,0170	5,00%	0,05	9,93%	16,57%
Ruim	27	6,75%	0,0125	5,00%	0,05	4,29%	9,21%
Muito ruim	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	68	17,00%	0,0188	5,00%	0,05	13,32%	20,68%
Não sei	20	5,00%	0,0109	5,00%	0,05	2,86%	7,14%



Canais de Atendimento da operadora

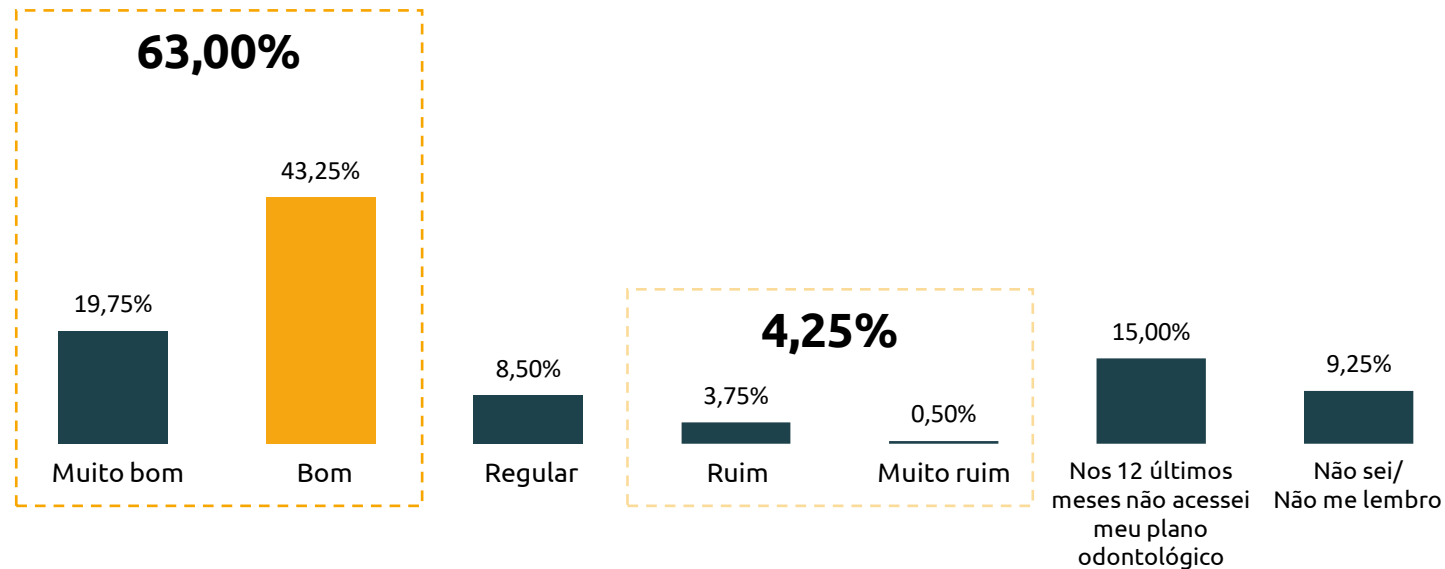
Uniodonto Campinas

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



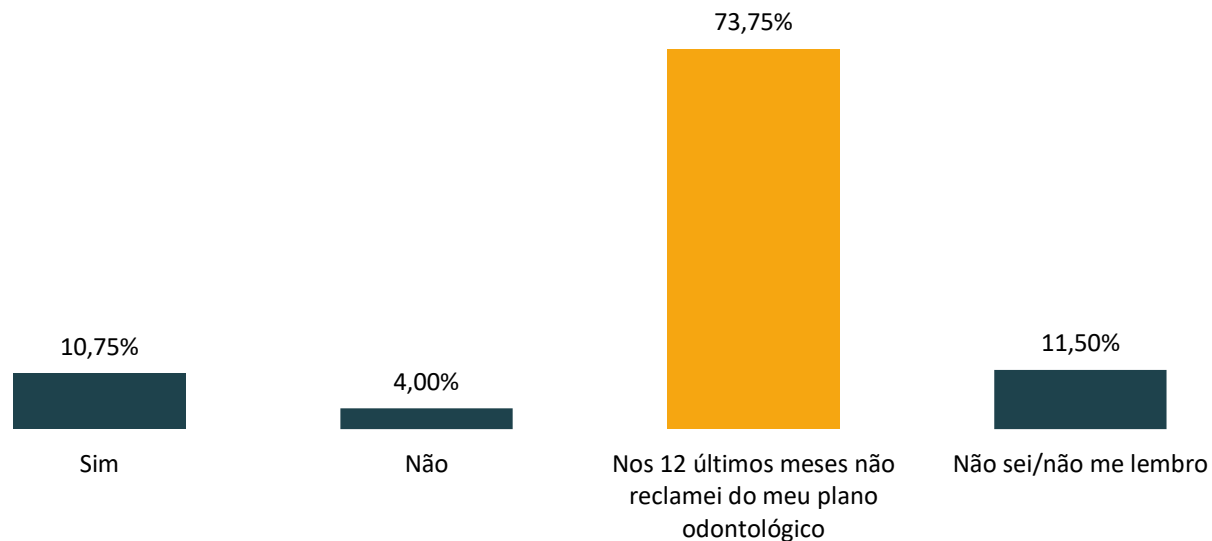
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	79	19,75%	0,0199	5,00%	0,05	15,85%	23,65%
Bom	173	43,25%	0,0248	5,00%	0,05	38,39%	48,11%
Regular	34	8,50%	0,0139	5,00%	0,05	5,77%	11,23%
Ruim	15	3,75%	0,0095	5,00%	0,05	1,89%	5,61%
Muito ruim	2	0,50%	0,0035	5,00%	0,05	0,00%	1,19%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	60	15,00%	0,0179	5,00%	0,05	11,50%	18,50%
Não sei/não me lembro	37	9,25%	0,0145	5,00%	0,05	6,41%	12,09%

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



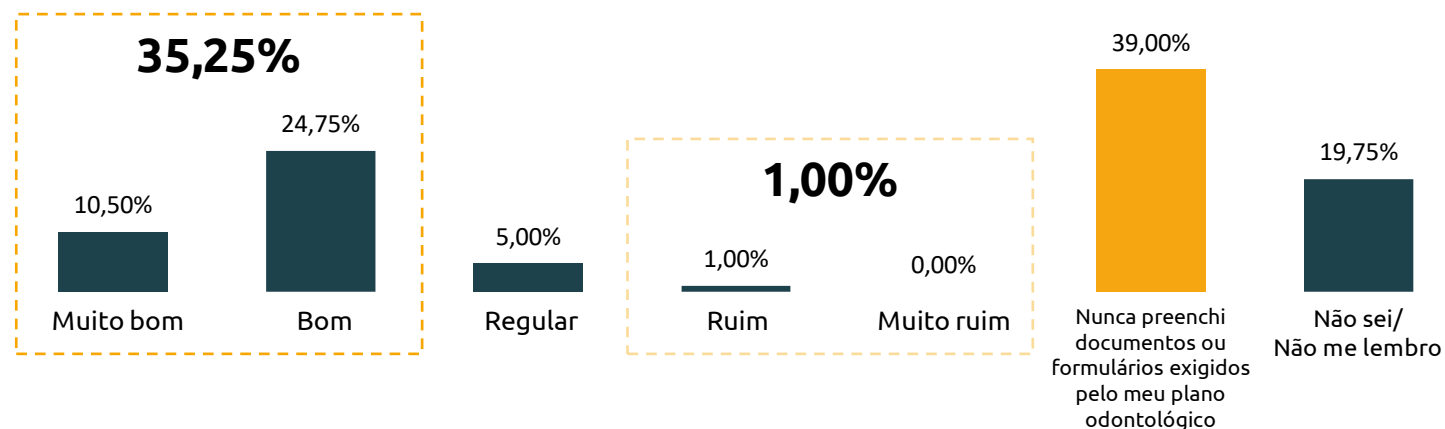
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	43	10,75%	0,0155	5,00%	0,05	7,71%	13,79%
Não	16	4,00%	0,0098	5,00%	0,05	2,08%	5,92%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	295	73,75%	0,0220	5,00%	0,05	69,44%	78,06%
Não sei/não me lembro	46	11,50%	0,0160	5,00%	0,05	8,37%	14,63%

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	42	10,50%	0,0153	5,00%	0,05	7,50%	13,50%
Bom	99	24,75%	0,0216	5,00%	0,05	20,52%	28,98%
Regular	20	5,00%	0,0109	5,00%	0,05	2,86%	7,14%
Ruim	4	1,00%	0,0050	5,00%	0,05	0,02%	1,98%
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	156	39,00%	0,0244	5,00%	0,05	34,22%	43,78%
Não sei/não me lembro	79	19,75%	0,0199	5,00%	0,05	15,85%	23,65%



Avaliação Geral

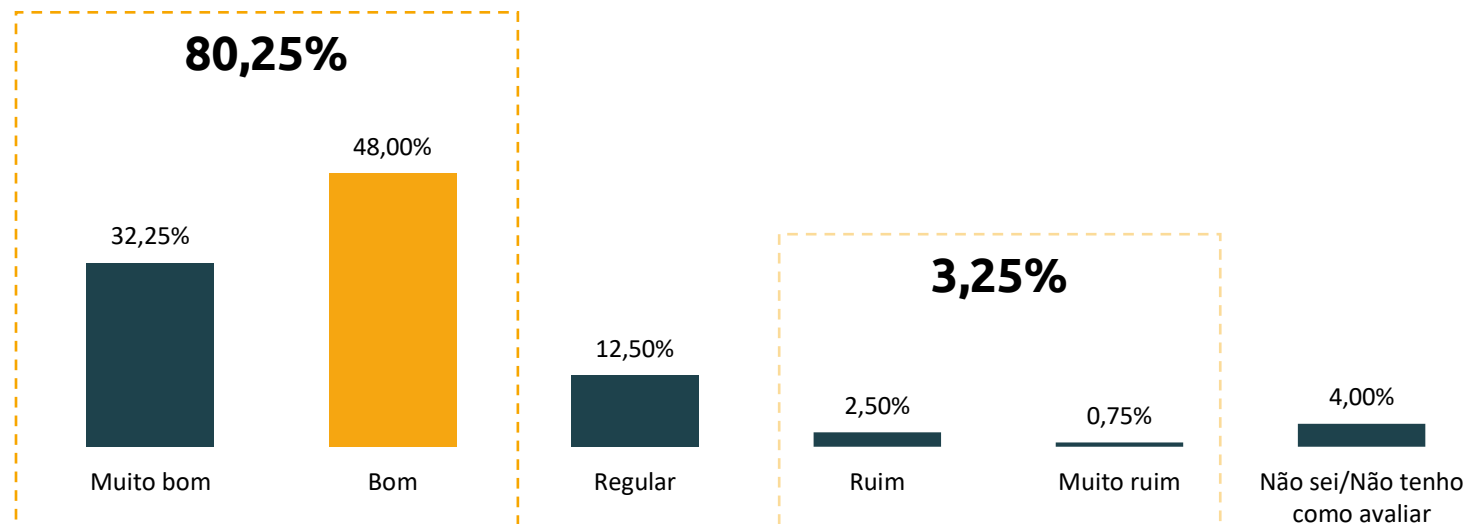
Uniodonto Campinas

ANS – Avaliação Geral



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

Base 400 entrevistados



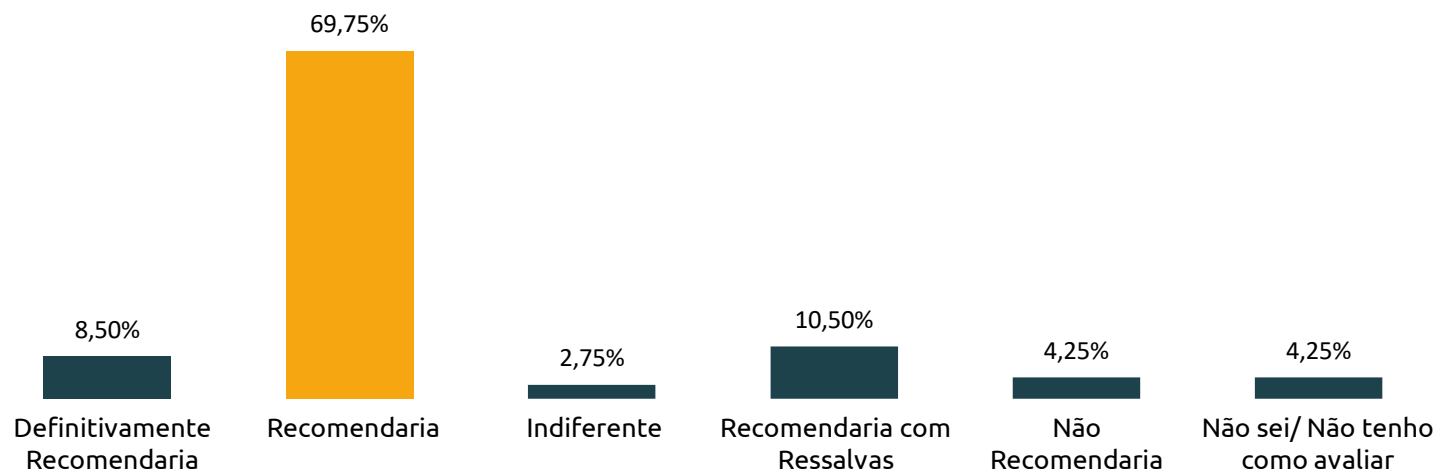
Frequências	N	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: (1 - α)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	129	32,25%	0,0234	5,00%	0,05	27,67%	36,83%
Bom	192	48,00%	0,0250	5,00%	0,05	43,10%	52,90%
Regular	50	12,50%	0,0165	5,00%	0,05	9,26%	15,74%
Ruim	10	2,50%	0,0078	5,00%	0,05	0,97%	4,03%
Muito ruim	3	0,75%	0,0043	5,00%	0,05	0,00%	1,60%
Não sei/Não tenho como avaliar	16	4,00%	0,0098	5,00%	0,05	2,08%	5,92%

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	34	8,50%	0,0139	5,00%	0,05	5,77%	11,23%
Recomendaria	279	69,75%	0,0230	5,00%	0,05	65,25%	74,25%
Indiferente	11	2,75%	0,0082	5,00%	0,05	1,15%	4,35%
Recomendaria com Ressalvas	42	10,50%	0,0153	5,00%	0,05	7,50%	13,50%
Não Recomendaria	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%
Não sei/Não tenho como avaliar	17	4,25%	0,0101	5,00%	0,05	2,27%	6,23%

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 18,25% mencionaram “Às vezes”. No caso de necessidade de atenção imediata, 5,25% mencionaram que “Nunca” conseguiram quando necessitaram e 8,50% citaram “Às vezes”. Verifica-se ainda que quase metade dos entrevistados (46,75%) disse não ter necessitado de atendimento imediato. Já no caso de avaliação sobre toda a atenção odontológica recebida, observa-se que 8,50% avaliam como “Regular”, 3,50% “Ruim” e 0,50% 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.

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 16,00% dos beneficiários afirmaram que receberam comunicados do tipo, 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 13,25% mencionaram “Regular”, 6,75% “Ruim” e 1,00% como “Muito ruim”. Destaca-se ainda que 17,00% afirmam nunca terem acessado a lista de prestadores. 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.

Considerações Finais

Uniodonto Campinas

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

Observa-se como positivo o 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 apenas 8,50% consideram “Regular”, 3,75% “Ruim”, e 0,50% como “Muito ruim”. Nota-se ainda que 15,00% não precisaram acessar a operadora pelos canais de atendimento nos últimos 12 meses.

Embora 73,75% mencionaram não se aplicar a questão sobre resolução de demanda resolvida em caso de reclamação junto à operadora, sinalizando o baixo índice de problemas ocorridos com os beneficiários nesse período, tem-se que 4,00% mencionaram que não foram resolvidas e 10,75% que foram resolvidas. Embora seja superior o indicador positivo, mais que 1 a cada 4 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 39,00% dos beneficiários não preencheram ou enviaram documentos à operadora, 5,00% consideram “Regular”, 1,00% “Ruim” e 0,00% como “Muito ruim”. Os indicadores apontam que normalmente os beneficiários não demandam esse tipo de documentação e, quando necessitam, são poucos os beneficiários que não consideram o processo fácil.

Em relação à qualificação geral do plano, tem-se que 80,25% consideram o mesmo “Muito Bom” ou “Bom”. Já 12,50% consideram o mesmo como “Regular”, 2,50% consideram “Ruim” e 0,75% o consideram “Muito ruim”. Além dessa avaliação, tem-se que apenas 4,25% dos entrevistados 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 10,50% que indicariam com ressalvas e 2,75% que são indiferentes – havendo ainda espaço para potencialização da relação e incentivo a indicação pelo beneficiário.


Considerações Finais

Uniodonto Campinas

Muito Obrigado

 (43) 3323-3883

 www.litzestrategia.com.br

 Avenida Ayrton Senna, 600 - Sala 104 - Londrina/PR

