

Relatório Pesquisa

Satisfação Beneficiários

Questões IDSS - Publicação

JANEIRO 2026

uniodonto 
Federação RS

zoom

Inteligência
em Pesquisas





Índice

01	INTRODUÇÃO	slide 03
02	METODOLOGIA	slide 05
03	PERFIL DA AMOSTRA	slide 12
04	ATENÇÃO À SAÚDE	slide 16
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	slide 28
06	AVALIAÇÃO GERAL	slide 36
07	CONSIDERAÇÕES FINAIS	slide 42

01

Introdução



Introdução

A Uniodonto Federação RS contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.

Objetivo Geral



Avaliar a satisfação dos beneficiários da Uniodonto Federação RS com os serviços prestados pela Operadora.



Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Uniodonto Federação RS



Operadora

Uniodonto RS Federação das Cooperativas Odontológicas do RGS Ltda
Registrada sob n.º 305421 na ANS



Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



Auditoria Independente

Empresa: Kerygma Assessoria e Treinamento
Responsável: Joana Paula Machado (CONRE: 8920-A)

02

Metodologia



Metodologia



Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.



Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).



Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.



Universo e Amostra

Universo: 25.710

Amostra: 400 respondentes

Margem de erro: 4,9%

Nível de Confiança: 95%



Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.



Planejamento da Pesquisa

Início em 16/10/2025.



Período da Coleta

18/11/2025 a 18/12/2025.



Indicadores

Para interpretação dos resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Os indicadores foram classificados em 4 zonas:

 **Excelência:** 90% a 100%

 **Satisfação:** 80% a 89%

 **Atenção:** 70% a 79%

 **Risco:** Até 69%

Condução da Pesquisa

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Uniodonto Federação RS é 32.497 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 25.710 cadastros. Foram abordados 9.081 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	415
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	280
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	28
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	8356
v) Outros**	2
Beneficiário não contatado	16.629
Taxa de respondentes	4%

*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

** Beneficiário incapacitado.

Em relação ao item (i), 15 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Uniodonto Federação RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Uniodonto Federação RS possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

Condução da Pesquisa

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

Condução da Pesquisa

Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
 - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
 - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
 - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

Condução da Pesquisa

Erros Não Amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.

03

Perfil da Amostra





Perfil da Amostra

Gênero



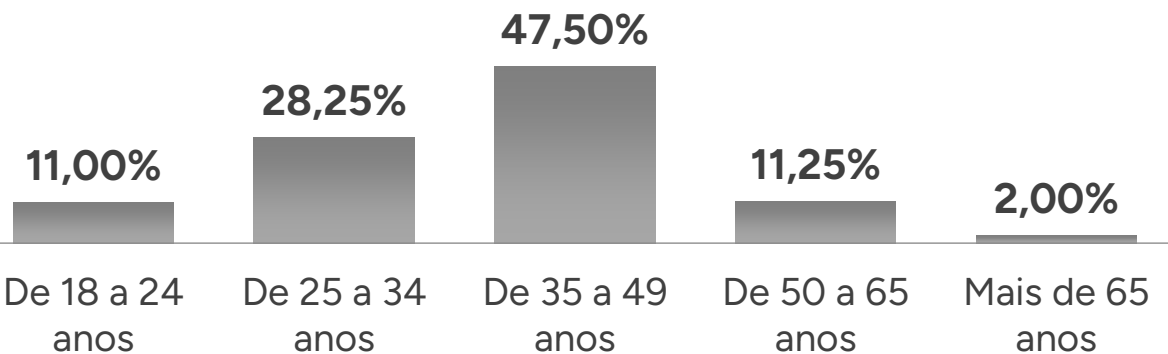
50,50%



49,50%

Faixa Etária

Média: 38 anos



Resposta Única Base: 400 beneficiários Margem de erro: 4,9% Nível de confiança: 95%

Tipo de Beneficiário

Titular
73,25%



Dependente
26,75%

Tipo de Plano

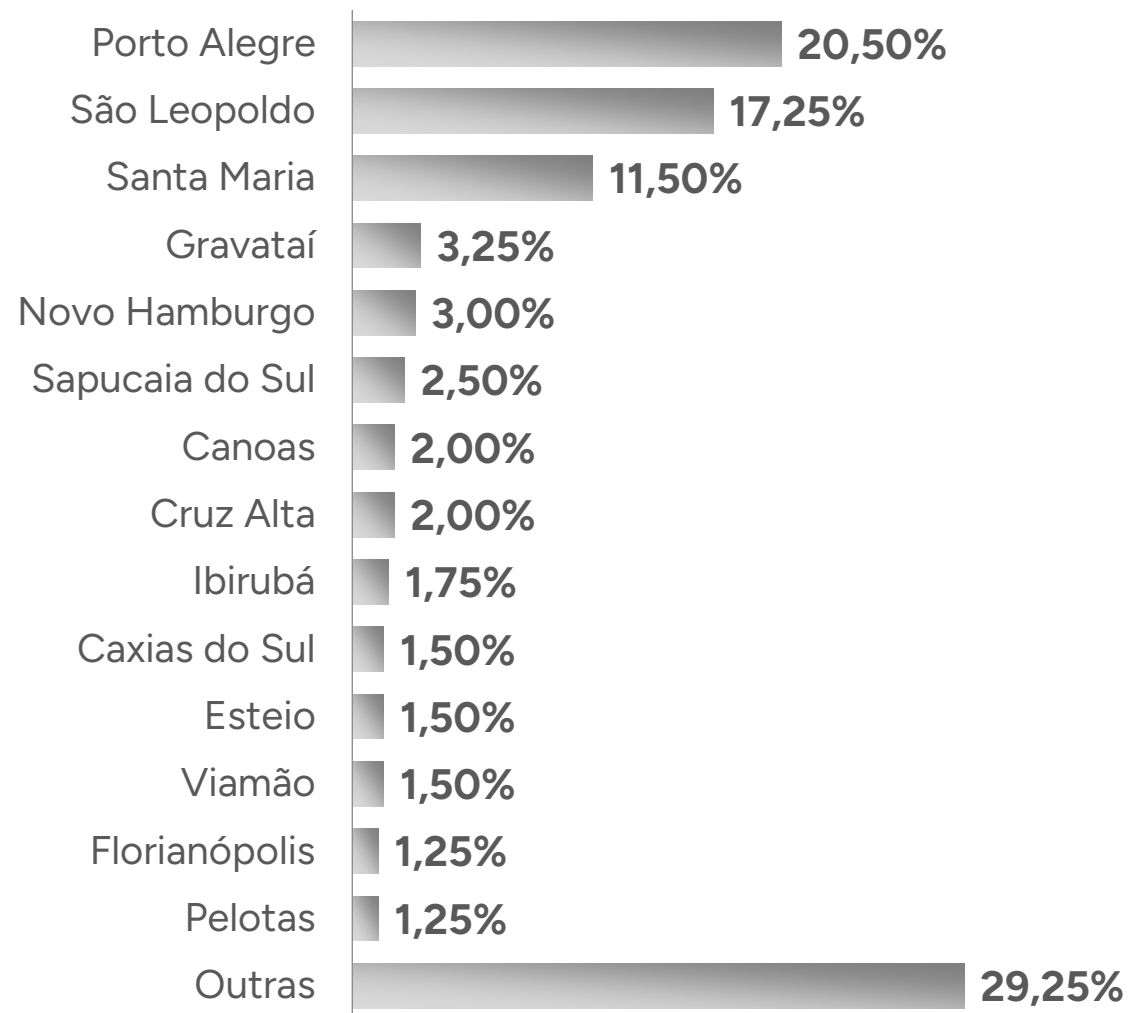
PJ
94,50%



PF
5,50%

Perfil da Amostra

Cidade





Perfil da Amostra



50%
Homens



50%
Mulheres

Idade média

38
anos



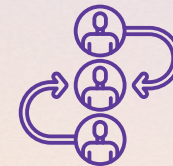
95% PJ



73% Titular



5% PF



27%
Dependente



21% Porto Alegre
17% São Leopoldo
12% Santa Maria

04

Atenção à Saúde

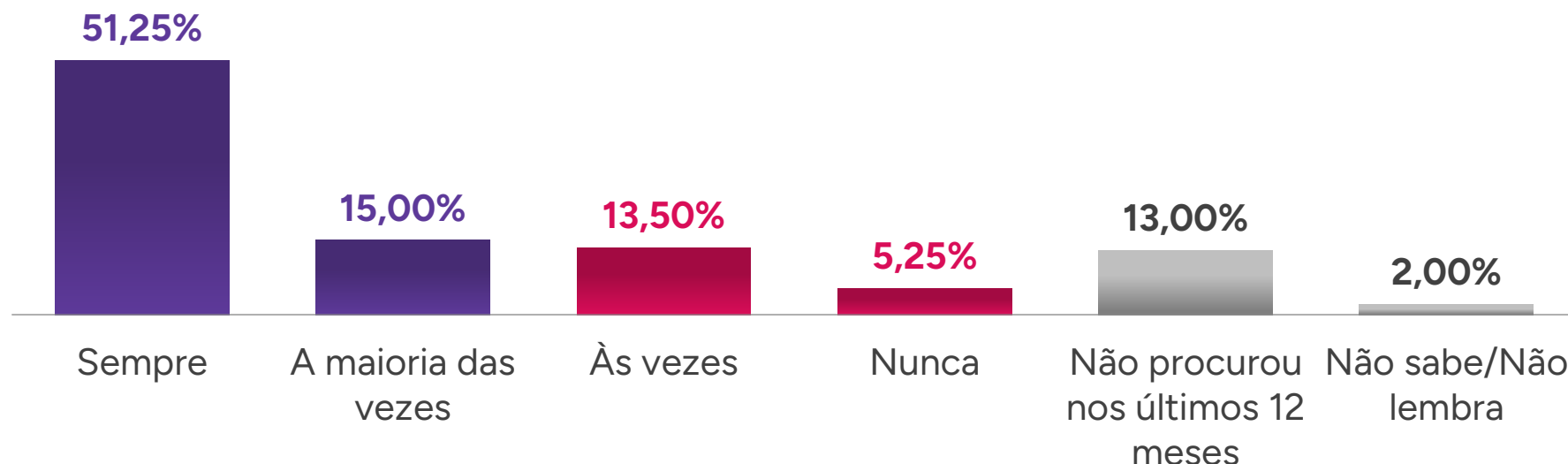




Atenção à Saúde



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 odontológico quando necessitou?



85% dos beneficiários buscaram algum tipo de cuidado em saúde. Entre eles, 77,94% relataram ter obtido acesso aos serviços sempre ou na maioria das vezes em que necessitaram, enquanto 22,06% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
77,94%

Bottom2Box
22,06%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (340)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

77,16%

324

PF

93,75%

16

Gênero

Masculino

74,57%

173

Feminino

81,44%

167

Faixa Etária

18 a 33

78,45%

116

34 a 44

77,70%

139

45 ou mais

77,65%

85

Cidade

Porto Alegre

86,76%

68

São Leopoldo

68,33%

60

Outras cidades

77,83%

212



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 odontológico quando necessitou?

Estatísticas

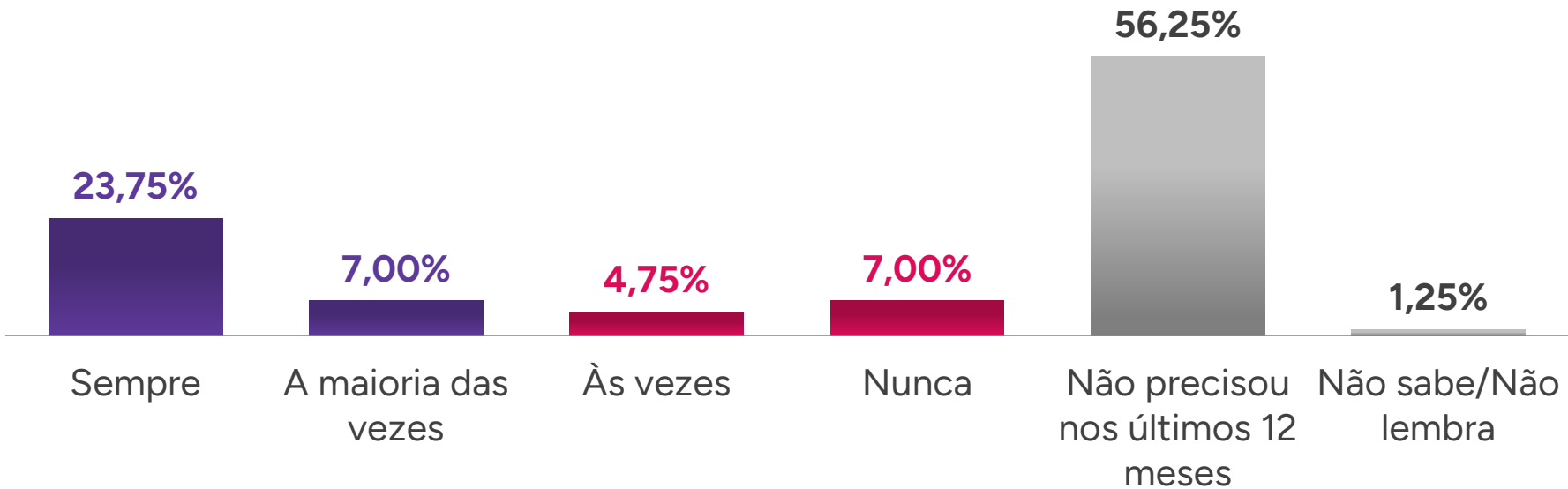
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	205	51,25%	2,50%	4,90%	46,35%	56,15%
A maioria das vezes	60	15,00%	1,79%	3,50%	11,50%	18,50%
Às vezes	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Nunca	21	5,25%	1,12%	2,19%	3,06%	7,44%
Não procurou nos últimos 12 meses	52	13,00%	1,68%	3,30%	9,70%	16,30%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



Atenção à Saúde



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



Entre os 43% dos beneficiários que necessitaram de atenção imediata, 72,35% foram atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 27,65% afirmaram ter conseguido acesso apenas ocasionalmente.

Top2Box
72,35%

Bottom2Box
27,65%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (170)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	72,33%	159
PF	72,73%	11
Gênero		
Masculino	78,05%	82
Feminino	67,05%	88
Faixa Etária		
18 a 33	70,37%	54
34 a 44	71,43%	70
45 ou mais	76,09%	46
Cidade		
Porto Alegre	91,30%	23
São Leopoldo	71,05%	38
Outras cidades	68,81%	109



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

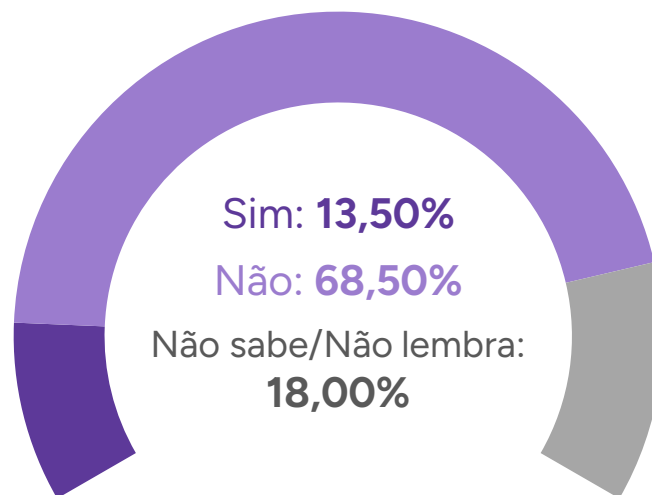
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	95	23,75%	2,13%	4,17%	19,58%	27,92%
A maioria das vezes	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Às vezes	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Nunca	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Não precisou nos últimos 12 meses	225	56,25%	2,48%	4,86%	51,39%	61,11%
Não sabe/Não lembra	5	1,25%	0,56%	1,09%	0,16%	2,34%



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?



13,50% dos beneficiários relataram ter recebido algum tipo de comunicação preventiva por parte do plano odontológico.

Recebeu [Por Perfil]

Plano		
PJ	14,02%	378
PF	4,55%	22
Gênero		
Masculino	15,84%	202
Feminino	11,11%	198
Faixa Etária		
18 a 33	13,10%	145
34 a 44	12,90%	155
45 ou mais	15,00%	100
Cidade		
Porto Alegre	7,32%	82
São Leopoldo	20,29%	69
Outras cidades	13,65%	249



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?

Estatísticas

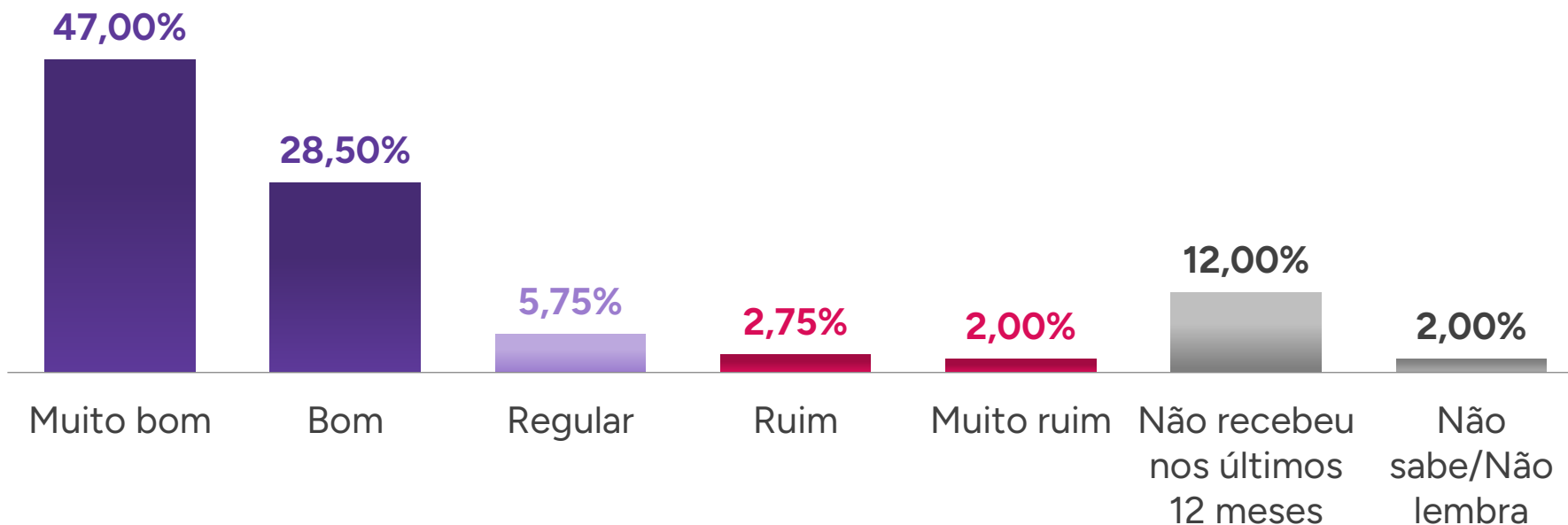
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	54	13,50%	1,71%	3,35%	10,15%	16,85%
Não	274	68,50%	2,32%	4,55%	63,95%	73,05%
Não sabe/Não lembra	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%



Atenção à Saúde



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



Nos últimos 12 meses, 87,79% dos beneficiários classificaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 5,52% a avaliaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
87,79%

Bottom2Box
5,52%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (344)

Top2Box [Por Perfil]

Plano

PJ	87,16%	327
PF	100,00%	17

Gênero

Masculino	86,71%	173
Feminino	88,89%	171

Faixa Etária

18 a 33	85,95%	121
34 a 44	90,51%	137
45 ou mais	86,05%	86

Cidade

Porto Alegre	94,20%	69
São Leopoldo	93,65%	63
Outras cidades	83,96%	212

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



Atenção à Saúde



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

Estatísticas

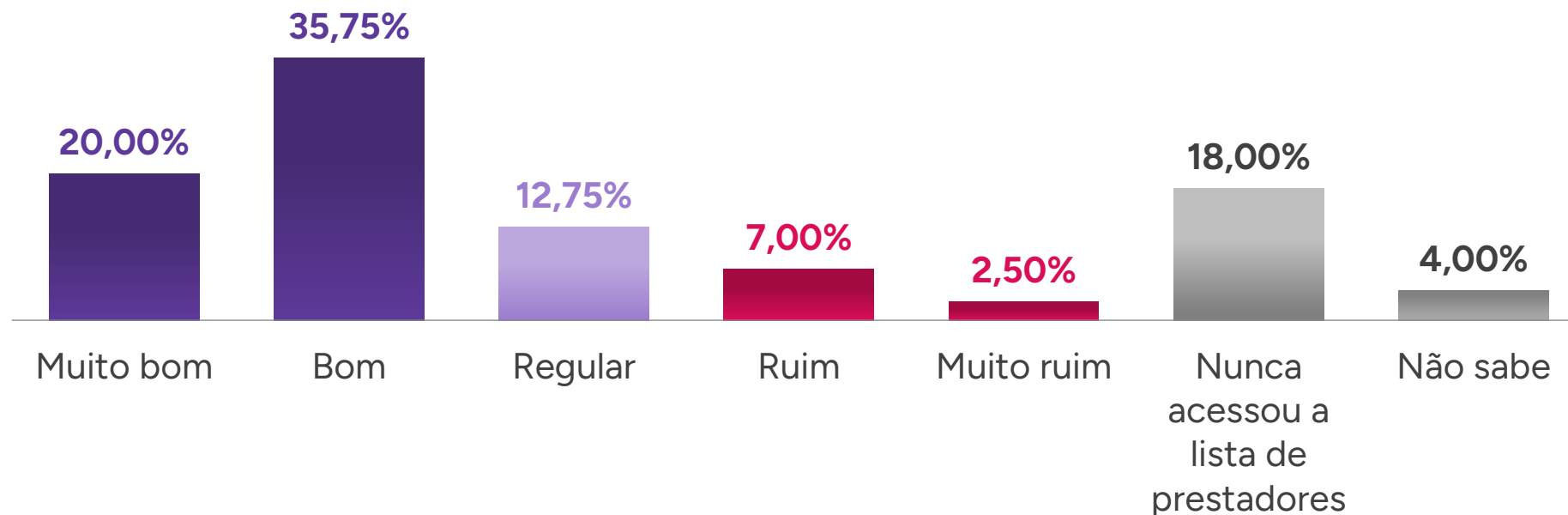
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	188	47,00%	2,50%	4,89%	42,11%	51,89%
Bom	114	28,50%	2,26%	4,42%	24,08%	32,92%
Regular	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%
Ruim	11	2,75%	0,82%	1,60%	1,15%	4,35%
Muito ruim	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%
Não recebeu nos últimos 12 meses	48	12,00%	1,62%	3,18%	8,82%	15,18%
Não sabe/Não lembra	8	2,00%	0,70%	1,37%	0,63%	3,37%



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)?



71,47% dos beneficiários consideraram boa ou muito boa a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados do plano odontológico, enquanto 12,18% a classificaram como ruim ou muito ruim.

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%

Top2Box
71,47%

Bottom2Box
12,18%



Zona de Atenção

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (312)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

71,19%

295

PF

76,47%

17

Gênero

Masculino

71,43%

161

Feminino

71,52%

151

Faixa Etária

18 a 33

64,22%

109

34 a 44

75,59%

127

45 ou mais

75,00%

76

Cidade

Porto Alegre

78,33%

60

São Leopoldo

73,68%

57

Outras cidades

68,72%

195



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)?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	80	20,00%	2,00%	3,92%	16,08%	23,92%
Bom	143	35,75%	2,40%	4,70%	31,05%	40,45%
Regular	51	12,75%	1,67%	3,27%	9,48%	16,02%
Ruim	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%
Muito ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Nunca acessou a lista de prestadores	72	18,00%	1,92%	3,77%	14,23%	21,77%
Não sabe	16	4,00%	0,98%	1,92%	2,08%	5,92%



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, 77,94% dos beneficiários afirmaram ter conseguido acesso aos cuidados de saúde sempre ou na maioria das vezes em que precisaram. Já 22,06% relataram ter obtido acesso apenas ocasionalmente ou nunca.

Em situações de urgência ou emergência, 72,35% dos beneficiários informaram ter sido atendidos sempre ou na maioria das vezes, enquanto 27,65% disseram ter recebido esse tipo de atendimento somente em algumas ocasiões. Vale destacar que mais da metade dos entrevistados não buscou atendimento de urgência no período analisado.

13,50% dos beneficiários relataram ter recebido comunicações preventivas do plano odontológico nos últimos 12 meses.

De forma geral, 87,79% dos beneficiários avaliaram a atenção em saúde recebida como boa ou muito boa, enquanto apenas 5,52% a consideraram ruim ou muito ruim.

Por fim, a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados foi avaliada como boa ou muito boa por 71,47% dos beneficiários, e ruim ou muito ruim por 12,18%.

05

Canais de Atendimento

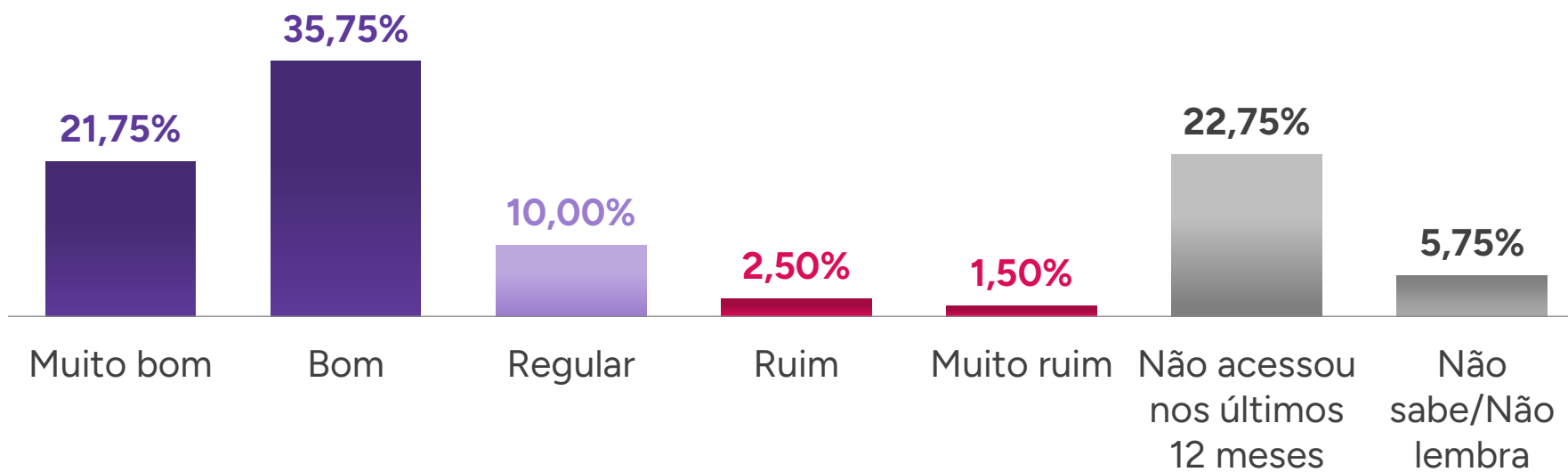




Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, site institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



Nos últimos 12 meses, 80,42% dos beneficiários avaliaram o atendimento relacionado ao acesso às informações necessárias como bom ou muito bom, enquanto 5,59% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
80,42%

Bottom2Box
5,59%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (286)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	80,22%	268
PF	83,33%	18
Gênero		
Masculino	80,54%	149
Feminino	80,29%	137
Faixa Etária		
18 a 33	80,00%	100
34 a 44	82,30%	113
45 ou mais	78,08%	73
Cidade		
Porto Alegre	87,72%	57
São Leopoldo	86,54%	52
Outras cidades	76,27%	177

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



Canais de Atendimento



Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplo SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, presencial, aplicativo de celular, site institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

Estatísticas

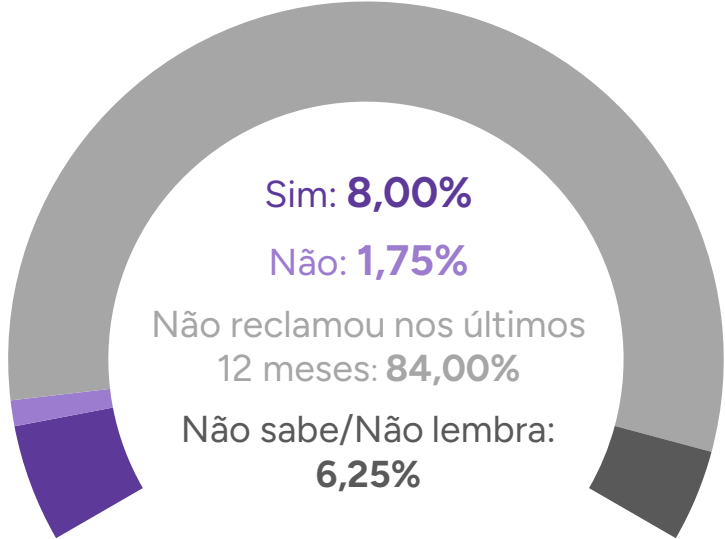
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	87	21,75%	2,06%	4,04%	17,71%	25,79%
Bom	143	35,75%	2,40%	4,70%	31,05%	40,45%
Regular	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Ruim	10	2,50%	0,78%	1,53%	0,97%	4,03%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não acessou nos últimos 12 meses	91	22,75%	2,10%	4,11%	18,64%	26,86%
Não sabe/Não lembra	23	5,75%	1,16%	2,28%	3,47%	8,03%



Canais de Atendimento



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?



Um décimo dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 82,05% tiveram suas solicitações resolvidas.

[Por Perfil]

Plano	Sim	Não	Não reclamou	Não sabe	Base
PJ	6,88%	1,59%	85,45%	6,08%	378
PF	27,27%	4,55%	59,09%	9,09%	22
Gênero					
Masculino	8,91%	1,98%	80,20%	8,91%	202
Feminino	7,07%	1,52%	87,88%	3,54%	198
Faixa Etária					
18 a 33	4,14%	0,00%	90,34%	5,52%	145
34 a 44	8,39%	3,23%	81,29%	7,10%	155
45 ou mais	13,00%	2,00%	79,00%	6,00%	100
Cidade					
Porto Alegre	7,32%	1,22%	85,37%	6,10%	82
São Leopoldo	8,70%	2,90%	84,06%	4,35%	69
Outras cidades	8,03%	1,61%	83,53%	6,83%	249



Canais de Atendimento



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?

Estatísticas

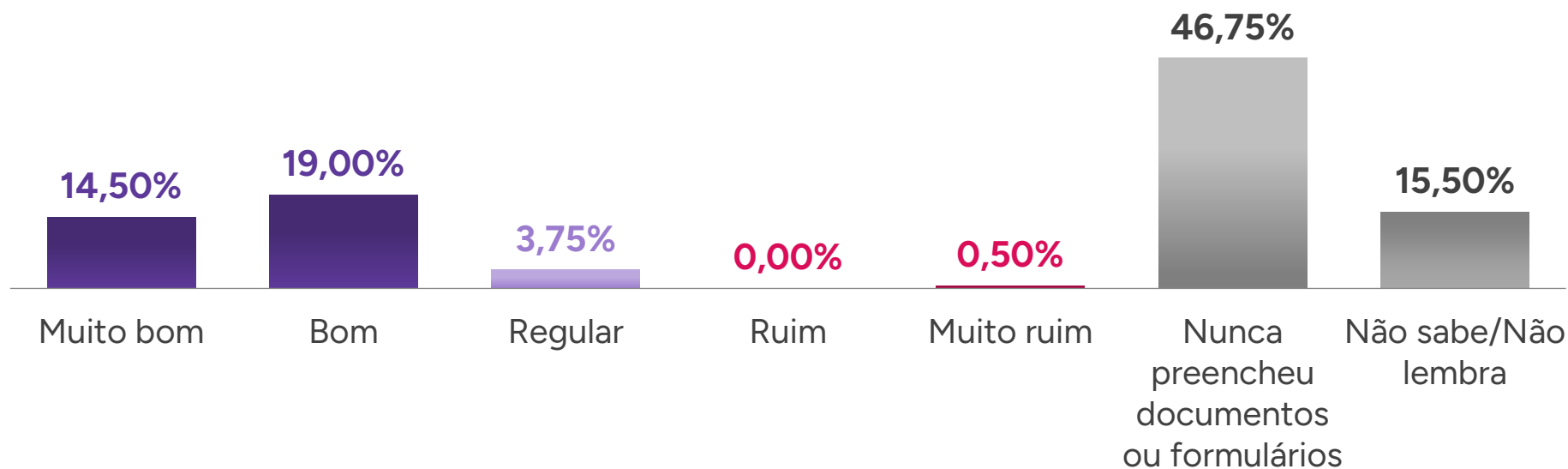
	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Sim	32	8,00%	1,36%	2,66%	5,34%	10,66%
Não	7	1,75%	0,66%	1,29%	0,46%	3,04%
Não reclamou nos últimos 12 meses	336	84,00%	1,83%	3,59%	80,41%	87,59%
Não sabe/Não lembra	25	6,25%	1,21%	2,37%	3,88%	8,62%



Canais de Atendimento



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?



88,74% dos beneficiários avaliaram a facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico como boa ou muito boa, enquanto 1,32% a consideraram ruim ou muito ruim. Mais da metade dos beneficiários declarou nunca ter preenchido ou não soube avaliar.

Top2Box
88,74%

Bottom2Box
1,32%



Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (151)

Top2Box [Por Perfil]

Plano



PJ

88,73%

142

PF

88,89%

9

Gênero

Masculino

84,81%

79

Feminino

93,06%

72

Faixa Etária

18 a 33

84,62%

52

34 a 44

91,67%

60

45 ou mais

89,74%

39

Cidade

Porto Alegre

91,67%

24

São Leopoldo

90,48%

21

Outras cidades

87,74%

106

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



Canais de Atendimento



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?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	58	14,50%	1,76%	3,45%	11,05%	17,95%
Bom	76	19,00%	1,96%	3,84%	15,16%	22,84%
Regular	15	3,75%	0,95%	1,86%	1,89%	5,61%
Ruim	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Muito ruim	2	0,50%	0,35%	0,69%	0,00%	1,19%
Nunca preencheu documentos ou formulários	187	46,75%	2,49%	4,89%	41,86%	51,64%
Não sabe/Não lembra	62	15,50%	1,81%	3,55%	11,95%	19,05%



Canais de Atendimento

Nos últimos 12 meses, a maioria dos beneficiários utilizou os canais de atendimento disponíveis, tanto presenciais quanto digitais. Entre eles, 80,42% avaliaram positivamente o acesso às informações necessárias, enquanto 5,59% consideraram o atendimento ruim ou muito ruim.

Em relação às reclamações, um décimo dos beneficiários relatou ter apresentado alguma demanda à Operadora, e entre esses, 82,05% tiveram suas solicitações resolvidas.

Quanto à facilidade no preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pelo plano odontológico, 88,74% avaliaram esse processo como bom ou muito bom, enquanto 1,35% o classificaram como ruim ou muito ruim. Vale destacar que mais da metade dos beneficiários não avaliou este item, por não ter realizado o preenchimento ou não lembrar.

06

Avaliação Geral

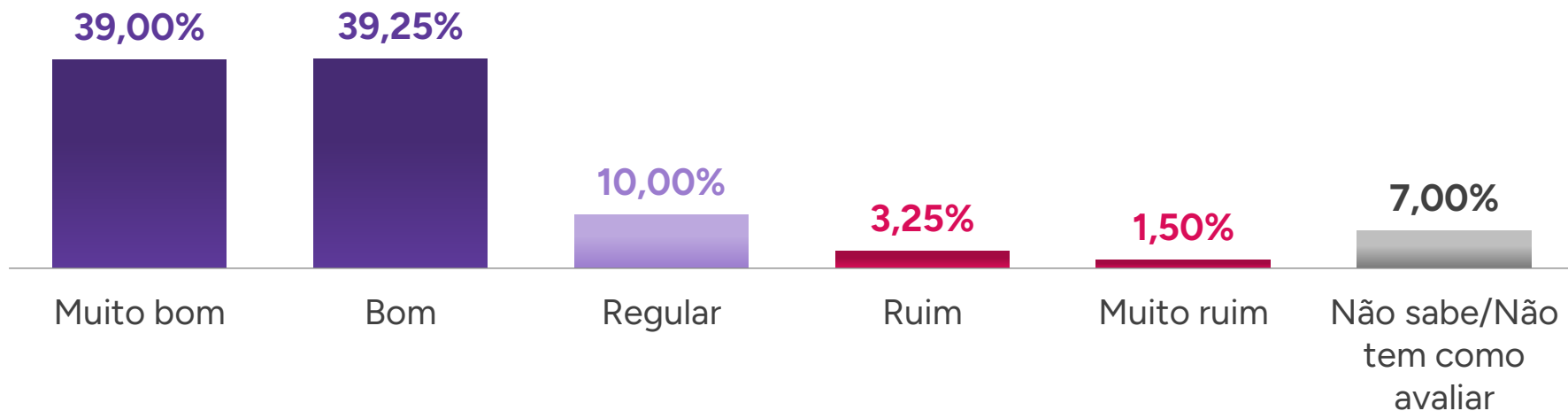




Avaliação Geral



Como você avalia o seu plano odontológico?



84,14% dos beneficiários avaliaram o plano odontológico como bom ou muito bom, enquanto 5,11% o classificaram como ruim ou muito ruim.

Top2Box
84,14%

Bottom2Box
5,11%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (372)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	83,76%	351
PF	90,48%	21

Gênero		
Masculino	84,95%	186
Feminino	83,33%	186

Faixa Etária		
18 a 33	81,82%	132
34 a 44	86,90%	145
45 ou mais	83,16%	95

Cidade		
Porto Alegre	88,46%	78
São Leopoldo	89,39%	66
Outras cidades	81,14%	228



Avaliação Geral



Como você avalia o seu plano odontológico?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Muito bom	156	39,00%	2,44%	4,78%	34,22%	43,78%
Bom	157	39,25%	2,44%	4,79%	34,46%	44,04%
Regular	40	10,00%	1,50%	2,94%	7,06%	12,94%
Ruim	13	3,25%	0,89%	1,74%	1,51%	4,99%
Muito ruim	6	1,50%	0,61%	1,19%	0,31%	2,69%
Não sabe/Não tem como avaliar	28	7,00%	1,28%	2,50%	4,50%	9,50%



Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



81,38% dos beneficiários afirmaram que recomendariam o plano odontológico a amigos e familiares, enquanto 5,05% declararam que não recomendariam.

Top2Box
81,38%

Bottom2Box
5,05%

 Zona de Satisfação

*Considerando os beneficiários que souberam avaliar (376)

Top2Box [Por Perfil]

Plano		
PJ	80,85%	355
PF	90,48%	21

Gênero		
Masculino	80,85%	188
Feminino	81,91%	188

Faixa Etária		
18 a 33	80,60%	134
34 a 44	81,33%	150
45 ou mais	82,61%	92

Cidade		
Porto Alegre	88,75%	80
São Leopoldo	89,06%	64
Outras cidades	76,72%	232

Resposta Única

Base: 400 beneficiários

Margem de erro: 4,9%

Nível de confiança: 95%



Avaliação Geral



Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

Estatísticas

	Base	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Limite Inferior	Limite Superior
Definitivamente recomendaria	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Recomendaria	269	67,25%	2,35%	4,60%	62,65%	71,85%
Indiferente	14	3,50%	0,92%	1,80%	1,70%	5,30%
Recomendaria com Ressalvas	37	9,25%	1,45%	2,84%	6,41%	12,09%
Não recomendaria	19	4,75%	1,06%	2,08%	2,67%	6,83%
Não sabe/Não tem como avaliar	24	6,00%	1,19%	2,33%	3,67%	8,33%



Avaliação Geral

84,14% dos beneficiários classificaram o plano odontológico como bom ou muito bom, enquanto 5,11% o avaliaram como ruim ou muito ruim.

Além disso, 81,38% afirmaram que recomendariam o plano a amigos e familiares, ao passo que apenas 5,05% declararam que não o recomendariam.

07

Considerações Finais





Considerações Finais

Resumo dos Indicadores	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	18 a 33	34 a 44	45 ou mais	Porto Alegre	São Leopoldo	Outras Cidades
 Acesso a cuidados com a saúde quando necessitado	77,94%	77,16%	93,75%	74,57%	81,44%	78,45%	77,70%	77,65%	86,76%	68,33%	77,83%
 Acesso a atenção imediata quando necessitado	72,35%	72,33%	72,73%	78,05%	67,05%	70,37%	71,43%	76,09%	91,30%	71,05%	68,81%
 Recebeu alguma comunicação	13,50%	14,02%	4,55%	15,84%	11,11%	13,10%	12,90%	15,00%	7,32%	20,29%	13,65%
 Atenção em saúde recebida	87,79%	87,16%	100,00%	86,71%	88,89%	85,95%	90,51%	86,05%	94,20%	93,65%	83,96%
 Facilidade de acesso a lista de prestadores	71,47%	71,19%	76,47%	71,43%	71,52%	64,22%	75,59%	75,00%	78,33%	73,68%	68,72%
 Atendimento dos canais	80,42%	80,22%	83,33%	80,54%	80,29%	80,00%	82,30%	78,08%	87,72%	86,54%	76,27%
 Fez alguma reclamação	9,75%	8,47%	31,82%	10,89%	8,59%	4,14%	11,61%	15,00%	8,54%	11,59%	9,64%
 Teve a demanda resolvida	82,05%	81,25%	85,71%	81,82%	82,35%	100,00%	72,22%	86,67%	85,71%	75,00%	83,33%
 Facilidade no preenchimento de documentos	88,74%	88,73%	88,89%	84,81%	93,06%	84,62%	91,67%	89,74%	91,67%	90,48%	87,74%
 Qualificação do plano	84,14%	83,76%	90,48%	84,95%	83,33%	81,82%	86,90%	83,16%	88,46%	89,39%	81,14%
 Recomendação do plano	81,38%	80,85%	90,48%	80,85%	81,91%	80,60%	81,33%	82,61%	88,75%	89,06%	76,72%



Considerações Finais

Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:

- Facilidade no preenchimento de documentos;
- Atenção em saúde recebida;
- Qualificação do plano;
- Recomendação do plano;
- Atendimento dos canais;

Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:

- Acesso a cuidados com a saúde quando necessário;
 - Acesso a atenção imediata quando necessário;
 - Facilidade de acesso a lista de prestadores;
-
- 13,50% receberam comunicações preventivas da Uniodonto.
 - Um décimo dos beneficiários registrou alguma reclamação na Operadora. Entre os reclamantes, 82,05% tiveram suas solicitações resolvidas.



Inteligência
em Pesquisas



(41) 3092-7505



zoom@zoompesquisas.com.br



www.zoompesquisas.com.br



Rua Acyr Guimarães, 436 | Cj. 401/404, Água Verde, 80240-230, Curitiba PR