



Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2021

(Ano Base 2020)



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



Introdução

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos Odontológicos como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência odontológica.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência odontológica por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: SUL AMÉRICA ODONTOLÓGICO S/A, registro ANS número 417815.

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda.

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524.

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria.



Público Alvo: Beneficiários da operadora **SulAmérica Odonto** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.

Erro não amostral ocorrido:

Os procedimentos planejados para tratativa dos erros não amostrais são específicos para os tipos de erro:

Erros de não-resposta / Recusa / Erros durante a coleta de dados – Desconsideramos a entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada;

Mudanças de telefone, não atende ou inexistente – O sistema de discagem automática passa para outro sorteado a ser entrevistado;

Ausências / impossibilidades momentâneas – Recolocamos o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de ser abordado posteriormente.

A quantidade de tentativas de contato com um beneficiário é controlada sistemicamente, estando limitada a 20 tentativas por nome constante na lista fornecida pela operadora.



Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento e controle da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas de acompanhamento do campo, que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, assim como evitar participação fraudulenta ou desatenta.

Toda pesquisa onde é localizada uma não conformidade é descartada.



Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, a quantidade de tentativas de contato com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa.



Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao realizar o estudo dos dados, que contou com uma higienização sistêmica de registros inválidos, tais como: contatos sem número de telefone, registros inválidos por falta de DDD ou caracteres numéricos insuficientes.

Após esta higienização concluímos que havia número suficiente de registros para a realização da pesquisa telefônica, sem prejuízo dos parâmetros definidos no estudo amostral.

Ao longo do campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

495.288 Beneficiários SulAmérica Odonto.

População elegível à pesquisa:

398.396 maiores de 18 anos.

Planejamento da Pesquisa:

21/01/2021.

Período de Campo:

15/03/2021 à 22/04/2021.

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI). Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252.**

Dados Técnicos



274

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 90,0%
Margem de Erro: 5,0%



TAXA DE RESPONDENTES

4,9%

Total de Ligações: 5.599

4,9%	274	Questionários concluídos
0,7%	37	Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa
0,6%	31	Pesquisas Incompletas
92,4%	5.171	Ligações onde não foi possível localizar o beneficiário
1,5%	86	Outros motivos



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	177	6,2%
	2 - Atenção imediata	107	8,0%
	3 - Comunicação	232	5,4%
	4 - Atenção à saúde recebida	168	6,4%
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	216	5,6%
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	171	6,3%
	7 - Resolutividade	48	11,9%
	8 - Documentos e formulários	101	8,2%
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	230	5,4%
	10 - Recomendação	240	5,3%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 – Cuidados odontológicos	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	80	29,2%	2,3%	4,5%	90,0%	24,7%	33,7%
Na maioria das vezes	23	8,4%	1,4%	2,8%	90,0%	5,6%	11,2%
Às vezes	51	18,6%	1,9%	3,9%	90,0%	14,7%	22,5%
Nunca	23	8,4%	1,4%	2,8%	90,0%	5,6%	11,2%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	92	33,6%	2,4%	4,7%	90,0%	28,9%	38,3%
Não sei/ Não me lembro	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sempre	53	19,3%	2,0%	3,9%	90,0%	15,4%	23,3%
Na maioria das vezes	12	4,4%	1,0%	2,0%	90,0%	2,3%	6,4%
Às vezes	14	5,1%	1,1%	2,2%	90,0%	2,9%	7,3%
Nunca	28	10,2%	1,5%	3,0%	90,0%	7,2%	13,2%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	159	58,0%	2,5%	4,9%	90,0%	53,1%	62,9%
Não sei/ Não me lembro	8	2,9%	0,8%	1,7%	90,0%	1,2%	4,6%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	19	6,9%	1,3%	2,5%	90,0%	4,4%	9,5%
Não	213	77,7%	2,1%	4,1%	90,0%	73,6%	81,9%
Não sei/Não me lembro	42	15,3%	1,8%	3,6%	90,0%	11,7%	18,9%

4 - Atenção em saúde recebida de seu plano odontológico	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	33	12,0%	1,6%	3,2%	90,0%	8,8%	15,3%
Bom	81	29,6%	2,3%	4,5%	90,0%	25,0%	34,1%
Regular	33	12,0%	1,6%	3,2%	90,0%	8,8%	15,3%
Ruim	11	4,0%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%
Muito ruim	10	3,6%	0,9%	1,9%	90,0%	1,8%	5,5%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde por parte de meu plano odontológico	86	31,4%	2,3%	4,6%	90,0%	26,8%	36,0%
Não sei/Não me lembro	20	7,3%	1,3%	2,6%	90,0%	4,7%	9,9%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	47	17,2%	1,9%	3,8%	90,0%	13,4%	20,9%
Bom	96	35,0%	2,4%	4,8%	90,0%	30,3%	39,8%
Regular	38	13,9%	1,7%	3,4%	90,0%	10,4%	17,3%
Ruim	22	8,0%	1,4%	2,7%	90,0%	5,3%	10,7%
Muito ruim	13	4,7%	1,1%	2,1%	90,0%	2,6%	6,9%
Nunca acabei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	45	16,4%	1,8%	3,7%	90,0%	12,7%	20,1%
Não sei/Não me lembro	13	4,7%	1,1%	2,1%	90,0%	2,6%	6,9%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	30	10,9%	1,6%	3,1%	90,0%	7,8%	14,1%
Bom	86	31,4%	2,3%	4,6%	90,0%	26,8%	36,0%
Regular	41	15,0%	1,8%	3,6%	90,0%	11,4%	18,5%
Ruim	9	3,3%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,1%
Muito ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%
Nos 12 últimos meses não acabei meu plano odontológico	78	28,5%	2,2%	4,5%	90,0%	24,0%	33,0%
Não sei/Não me lembro	25	9,1%	1,4%	2,9%	90,0%	6,3%	12,0%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano você teve sua demanda resolvida?	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Sim	28	10,2%	1,5%	3,0%	90,0%	7,2%	13,2%
Não	20	7,3%	1,3%	2,6%	90,0%	4,7%	9,9%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	213	77,7%	2,1%	4,1%	90,0%	73,6%	81,9%
Não sei/ Não me lembro	13	4,7%	1,1%	2,1%	90,0%	2,6%	6,9%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	16	5,8%	1,2%	2,3%	90,0%	3,5%	8,2%
Bom	54	19,7%	2,0%	4,0%	90,0%	15,7%	23,7%
Regular	21	7,7%	1,3%	2,7%	90,0%	5,0%	10,3%
Ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%
Muito ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	138	50,4%	2,5%	5,0%	90,0%	45,4%	55,3%
Não sei/ Não me lembro	35	12,8%	1,7%	3,3%	90,0%	9,4%	16,1%

Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito bom	52	19,0%	2,0%	3,9%	90,0%	15,1%	22,9%
Bom	102	37,2%	2,4%	4,8%	90,0%	32,4%	42,0%
Regular	45	16,4%	1,8%	3,7%	90,0%	12,7%	20,1%
Ruim	25	9,1%	1,4%	2,9%	90,0%	6,3%	12,0%
Muito ruim	6	2,2%	0,7%	1,5%	90,0%	0,7%	3,6%
Não sei/Não tenho como avaliar	44	16,1%	1,8%	3,7%	90,0%	12,4%	19,7%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	18	6,6%	1,2%	2,5%	90,0%	4,1%	9,0%
Recomendaria	130	47,4%	2,5%	5,0%	90,0%	42,5%	52,4%
Indiferente	19	6,9%	1,3%	2,5%	90,0%	4,4%	9,5%
Recomendaria com ressalvas	39	14,2%	1,7%	3,5%	90,0%	10,8%	17,7%
Não recomendaria	34	12,4%	1,6%	3,3%	90,0%	9,1%	15,7%
Não sei/Não tenho como avaliar	34	12,4%	1,6%	3,3%	90,0%	9,1%	15,7%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
SAO PAULO	22,3%	18,1%	26,4%
RIO DE JANEIRO	12,8%	9,4%	16,1%
RECIFE	11,7%	8,5%	14,9%
SAO BERNARDO DO CAMPO	6,6%	4,1%	9,0%
BARUERI	5,1%	2,9%	7,3%
JUNDIAI	3,6%	1,8%	5,5%
MANAUS	3,6%	1,8%	5,5%
ITAJAI	2,2%	0,7%	3,6%
GUARULHOS	2,2%	0,7%	3,6%
CURITIBA	1,8%	0,5%	3,2%
BELO HORIZONTE	1,8%	0,5%	3,2%
SALVADOR	1,5%	0,3%	2,7%
COTIA	1,1%	0,1%	2,1%
CRUZEIRO	1,1%	0,1%	2,1%
SANTOS	1,1%	0,1%	2,1%
MACEIO	1,1%	0,1%	2,1%
RIBEIRAO PRETO	0,7%	-0,1%	1,6%
BETIM	0,7%	-0,1%	1,6%
PRAIA GRANDE	0,7%	-0,1%	1,6%
ITATIBA	0,7%	-0,1%	1,6%
TAUBATE	0,7%	-0,1%	1,6%
PAULISTA	0,7%	-0,1%	1,6%

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
SÃO PAULO	0,7%	-0,1%	1,6%
CAMPINAS	0,7%	-0,1%	1,6%
TELEMACO BORBA	0,4%	-0,2%	1,0%
JOINVILLE	0,4%	-0,2%	1,0%
PORTO FELIZ	0,4%	-0,2%	1,0%
SAO GONCALO DO AMARANTE	0,4%	-0,2%	1,0%
JABOATAO DOS GUARARAPES	0,4%	-0,2%	1,0%
EMBU DAS ARTES	0,4%	-0,2%	1,0%
GOIANA	0,4%	-0,2%	1,0%
SOROCABA	0,4%	-0,2%	1,0%
JOAO PESSOA	0,4%	-0,2%	1,0%
RIO BONITO	0,4%	-0,2%	1,0%
VITORIA	0,4%	-0,2%	1,0%
PARNAMIRIM	0,4%	-0,2%	1,0%
JOAO CAMARA	0,4%	-0,2%	1,0%
MACAPA	0,4%	-0,2%	1,0%
JAU	0,4%	-0,2%	1,0%
BRASILIA	0,4%	-0,2%	1,0%
TERESINA	0,4%	-0,2%	1,0%
SANTO ANDRE	0,4%	-0,2%	1,0%
CARUARU	0,4%	-0,2%	1,0%
UBERLANDIA	0,4%	-0,2%	1,0%

Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
ORTIGUEIRA	0,4%
PALMEIRINA	0,4%
OTACILIO COSTA	0,4%
BARRA DO JACUIPE	0,4%
IGARASSU	0,4%
NOVA IGUACU	0,4%
OLINDA	0,4%
VARZEA PAULISTA	0,4%
SAO JOSE DOS PINHAIS	0,4%
PINHAIS	0,4%
GUARATINGUETA	0,4%
SAQUAREMA	0,4%
NITEROI	0,4%
BRUMADO	0,4%
ITUPEVA	0,4%
CAMBUQUIRA	0,4%
PARAUPEBAS	0,4%
VALINHOS	0,4%
MIGUEL PEREIRA	0,4%
GARANHUNS	0,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 20 anos	3,3%
De 21 a 30 anos	23,7%
De 31 a 40 anos	36,5%
De 41 a 50 anos	20,4%
De 51 a 60 anos	11,7%
Mais de 60 anos	4,4%

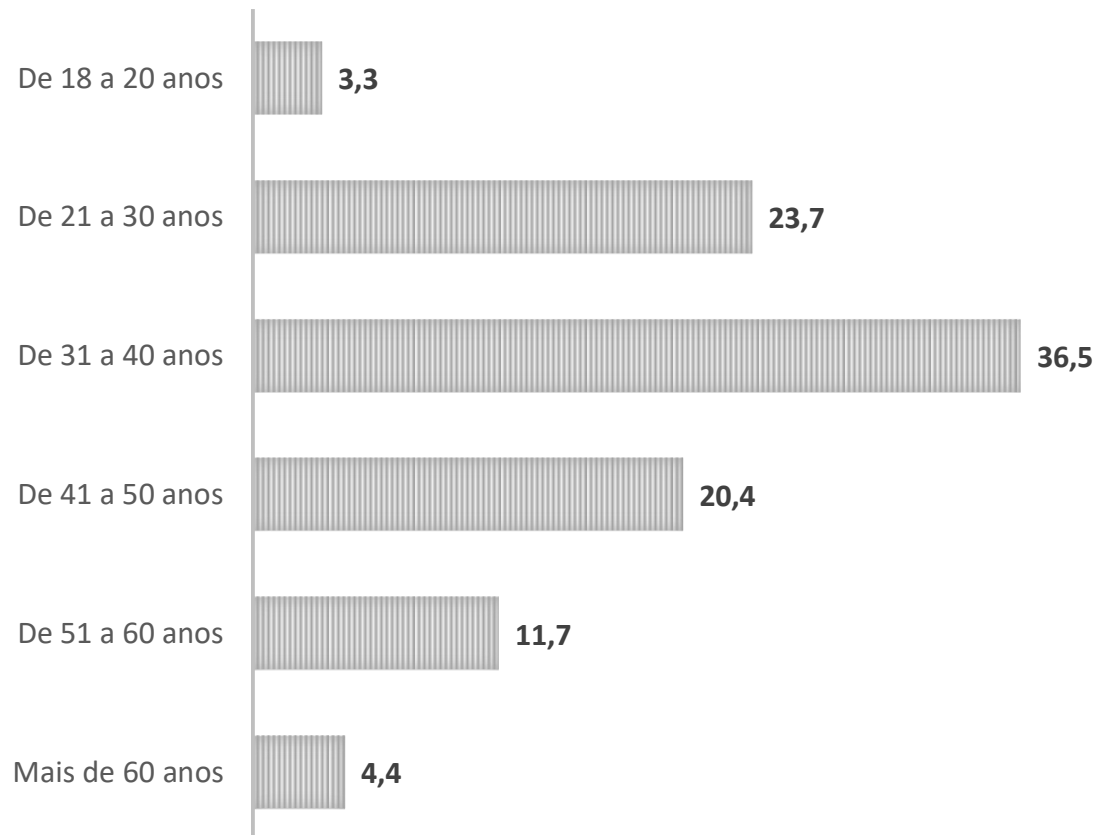
Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
1,5%	5,1%
19,5%	28,0%
31,7%	41,3%
16,4%	24,5%
8,5%	14,9%
2,3%	6,4%

Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
MASCULINO	51,1%
FEMININO	48,9%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
46,1%	56,1%
43,9%	53,9%

Descrição do Perfil Amostrado

Faixa Etária



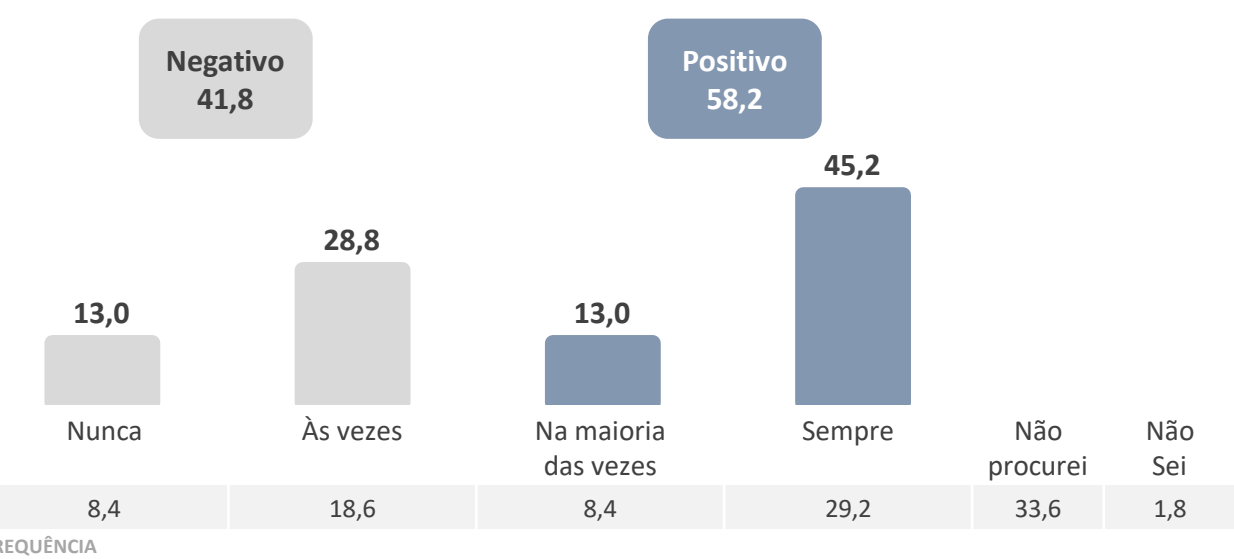
Gênero



Beneficiários com 18 anos ou mais

Atenção a saúde

1 - Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?



Base: 177 | Margem de Erro: 6.2.
Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: 92 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: 5 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	17,0	28,4	11,4	43,2
Masculino	9,0	29,2	14,6	47,2

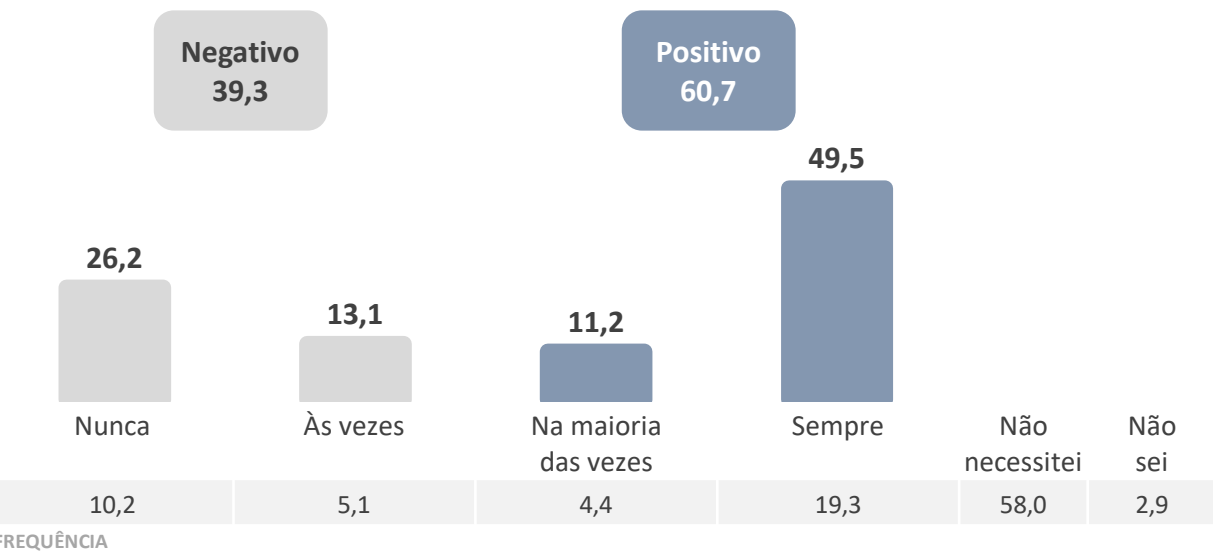
Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	50,0	0,0	50,0
De 21 a 30 anos	7,1	19,0	21,4	52,4
De 31 a 40 anos	12,7	25,4	11,1	50,8
De 41 a 50 anos	20,5	29,5	15,9	34,1
De 51 a 60 anos	10,0	45,0	0,0	45,0
Mais de 60 anos	16,7	66,7	0,0	16,7

58,2% dos entrevistados mencionam conseguir atendimento **Na maioria das vezes** ou **Sempre**, sendo a maior parte (45,2%) escolheu **Sempre**.

Analisando por faixa etária, onde há diferenças acima da margem de erro, destacam-se os respondentes **De 21 a 30 anos**, pois são os que mais optaram pelas respostas positivas.

Atenção a saúde

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



Base: **107** | Margem de Erro: **8.0**.
Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **159 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **8 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

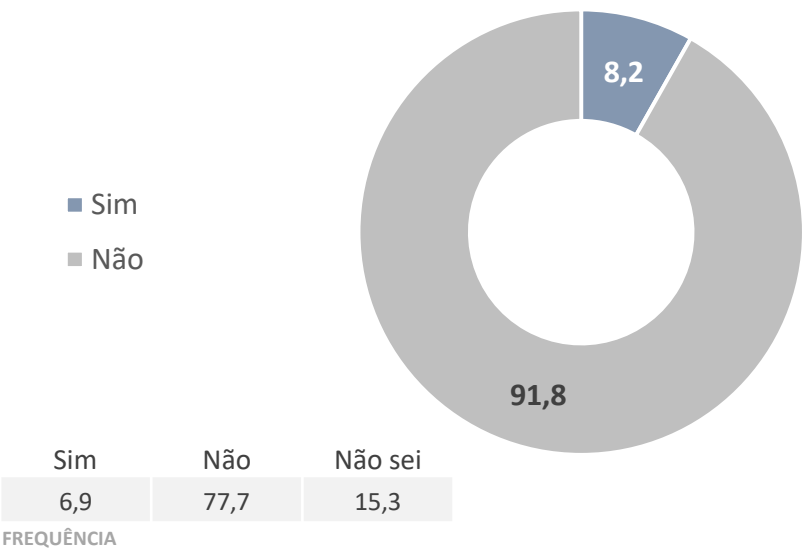
GÊNERO	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	34,7	6,1	8,2	51,0
Masculino	19,0	19,0	13,8	48,3

Faixa etária	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
De 18 a 20 anos	0,0	0,0	50,0	50,0
De 21 a 30 anos	26,3	10,5	10,5	52,6
De 31 a 40 anos	28,6	16,7	4,8	50,0
De 41 a 50 anos	30,0	6,7	13,3	50,0
De 51 a 60 anos	7,7	23,1	23,1	46,2
Mais de 60 anos	100,0	0,0	0,0	0,0

Com relação à atenção imediata, 60,7% avaliaram com menções positivas (**Na maioria das vezes** ou **Sempre**) e, quando olhando para a estratificação de faixa etária, a satisfação é de 100% para os beneficiários **De 18 a 20 anos**, um ótimo índice.

Atenção a saúde

3 - Nos últimos 12 meses, você 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?



Base: **232** | Margem de Erro: **5.4**.
Não sei = Não sei/Não me lembro: **42 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

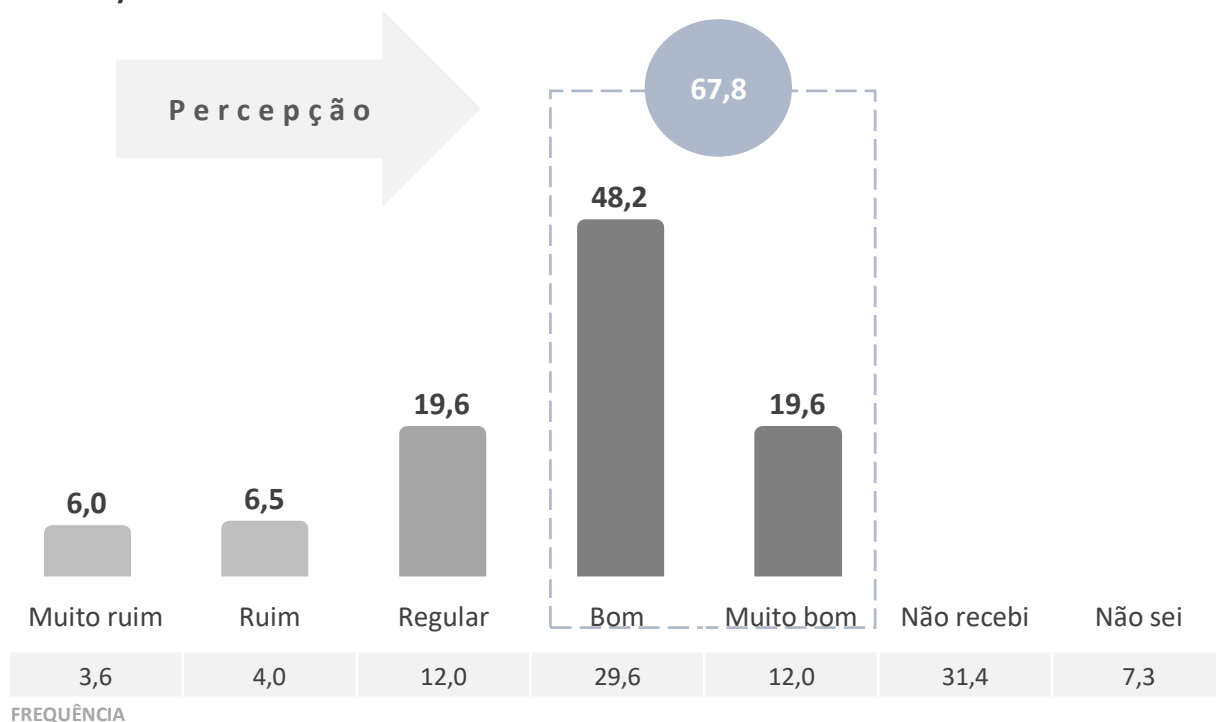
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	93,3	6,7
Masculino	90,3	9,7

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	87,8	12,2
De 31 a 40 anos	89,2	10,8
De 41 a 50 anos	96,0	4,0
De 51 a 60 anos	93,5	6,5
Mais de 60 anos	100,0	0,0

91,8% relata não ter recebido nenhum tipo de comunicado do plano quanto a cuidados preventivos nos últimos 12 meses. Para os que recebem este contato é mais frequente para quem possui **De 21 a 30 anos**.

Atenção a saúde

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?



Base: **168** | Margem de Erro: **6.4**.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **86 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **20 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	100,0
De 21 a 30 anos	71,4
De 31 a 40 anos	66,7
De 41 a 50 anos	61,1
De 51 a 60 anos	71,4
Mais de 60 anos	75,0

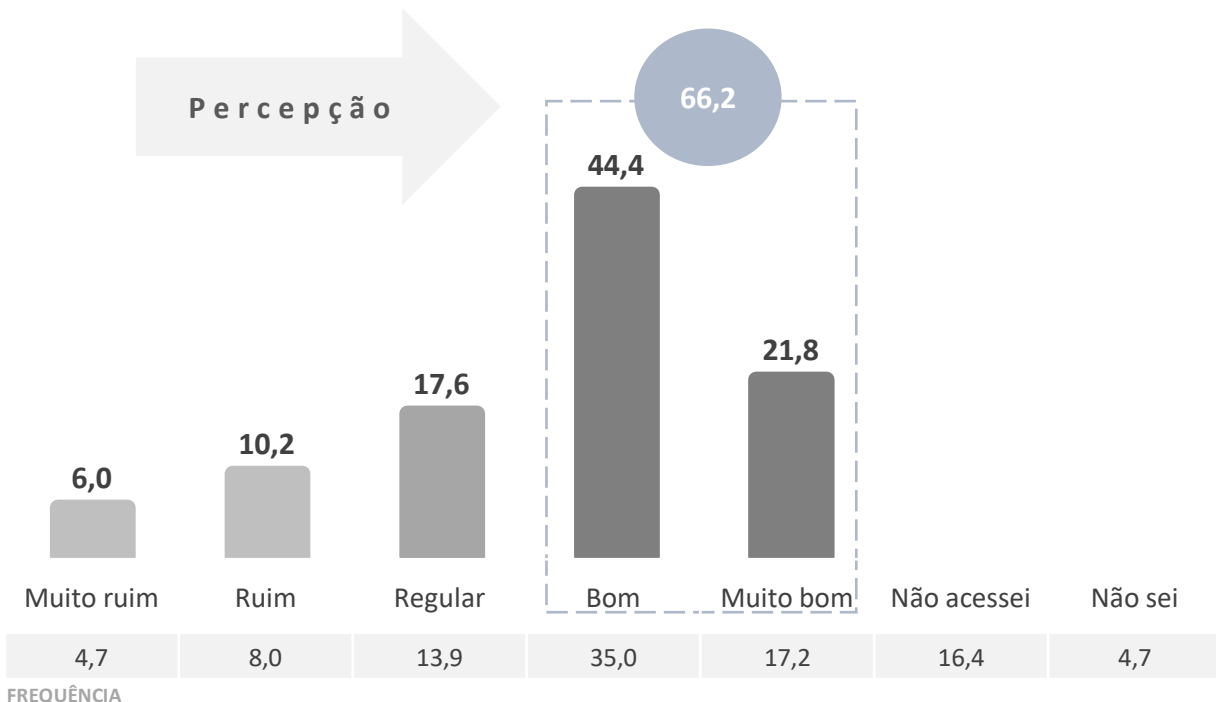
Nesta questão 67,8% dos entrevistados avaliaram positivamente, optando pelas respostas **Bom** e **Muito bom**.

Analisando os perfis, o gênero **Masculino** se mostra ainda mais contente com a atenção à saúde recebida.

E, por faixa etária, os jovens **De 18 a 20 anos** estão 100% satisfeitos, o patamar máximo de **Excelência**.

Atenção a saúde

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



FREQUÊNCIA
Base: **216** | Margem de Erro: **5.6**.
Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **45 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

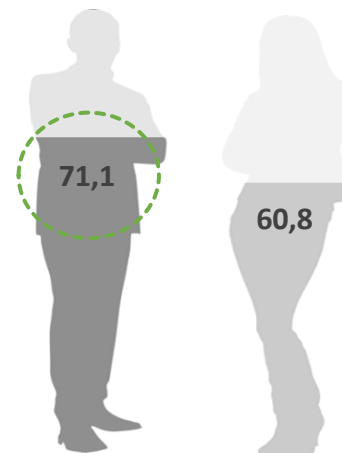
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



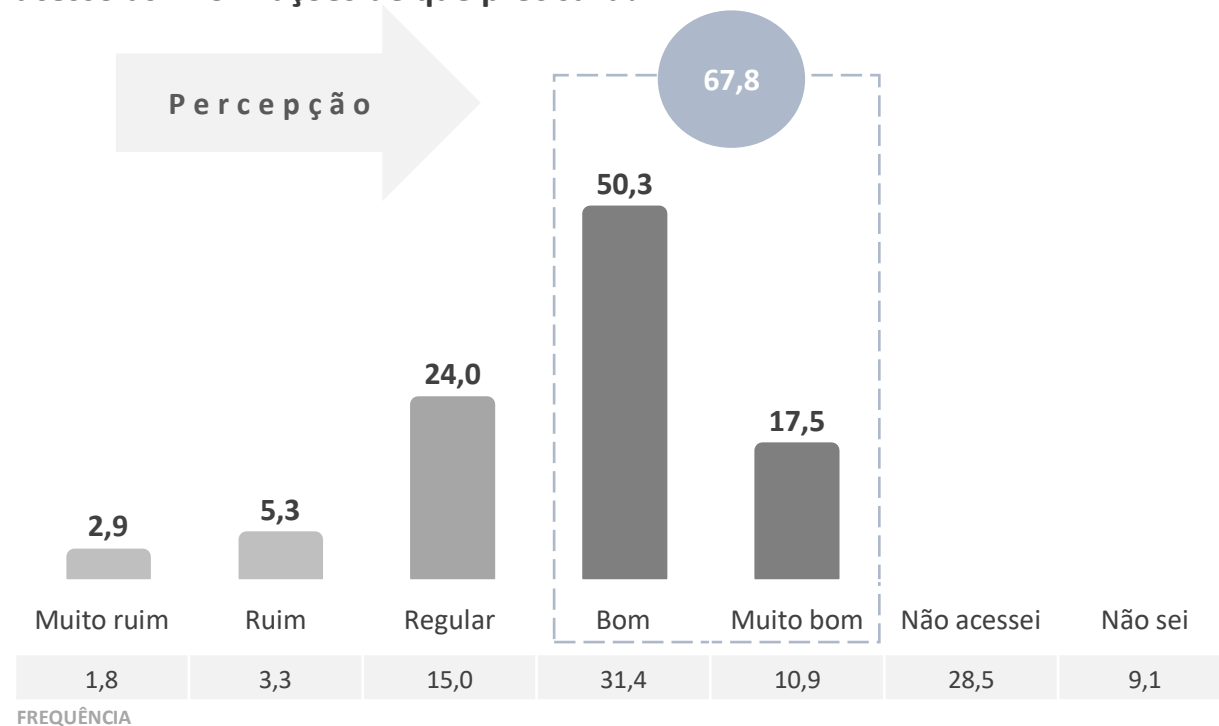
Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	69,4
De 31 a 40 anos	67,1
De 41 a 50 anos	59,6
De 51 a 60 anos	65,2
Mais de 60 anos	77,8

Aqui, 66,2% dos respondentes escolheram entre as duas melhores opções: **Bom** e **Muito bom**.

Numa análise entre os perfis, o gênero **Masculino** e usuários com **Mais de 60 anos** estão ainda mais satisfeitos quando comparados com os demais: a satisfação supera 71pp.

Canais de atendimento

6 - Nos últimos 12 meses, quando você 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 você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Base: 171 | Margem de Erro: 6.3.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **78 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **25 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	0,0
De 21 a 30 anos	76,2
De 31 a 40 anos	61,8
De 41 a 50 anos	76,3
De 51 a 60 anos	55,6
Mais de 60 anos	75,0

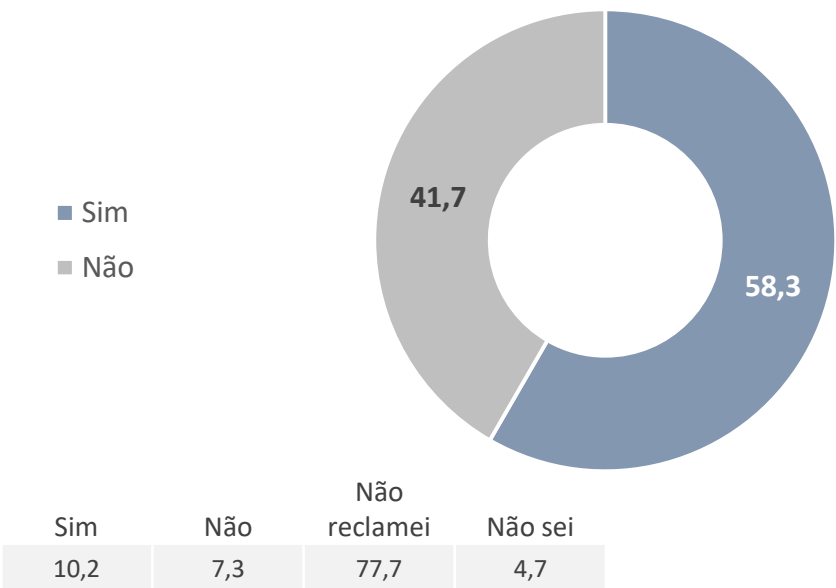
Sobre o acesso às informações, 67,8% dos beneficiários estão satisfeitos (optaram pelas respostas **Bom** e **Muito bom**).

Por gênero, não há diferenças na satisfação considerando que estão empatados dentro da margem de erro.

Enquanto por idade, 3 faixas etárias se destacam por estarem ainda mais satisfeitas que as demais: **De 21 a 30**, **De 41 a 50** e quem tem **Mais de 60 anos**.

Canais de atendimento

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



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
10,2	7,3	77,7	4,7

FREQUÊNCIA

Base: 48 | Margem de Erro: 11.9.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: 213 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 13 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

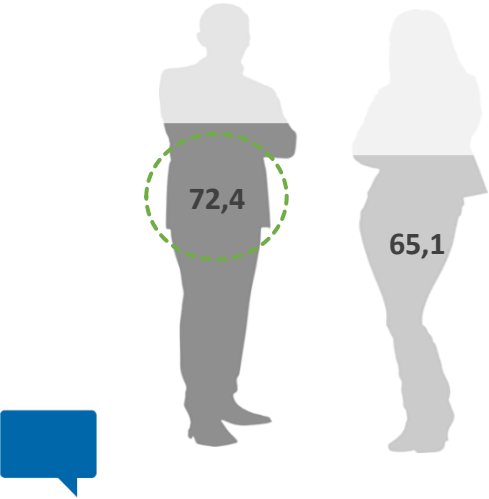
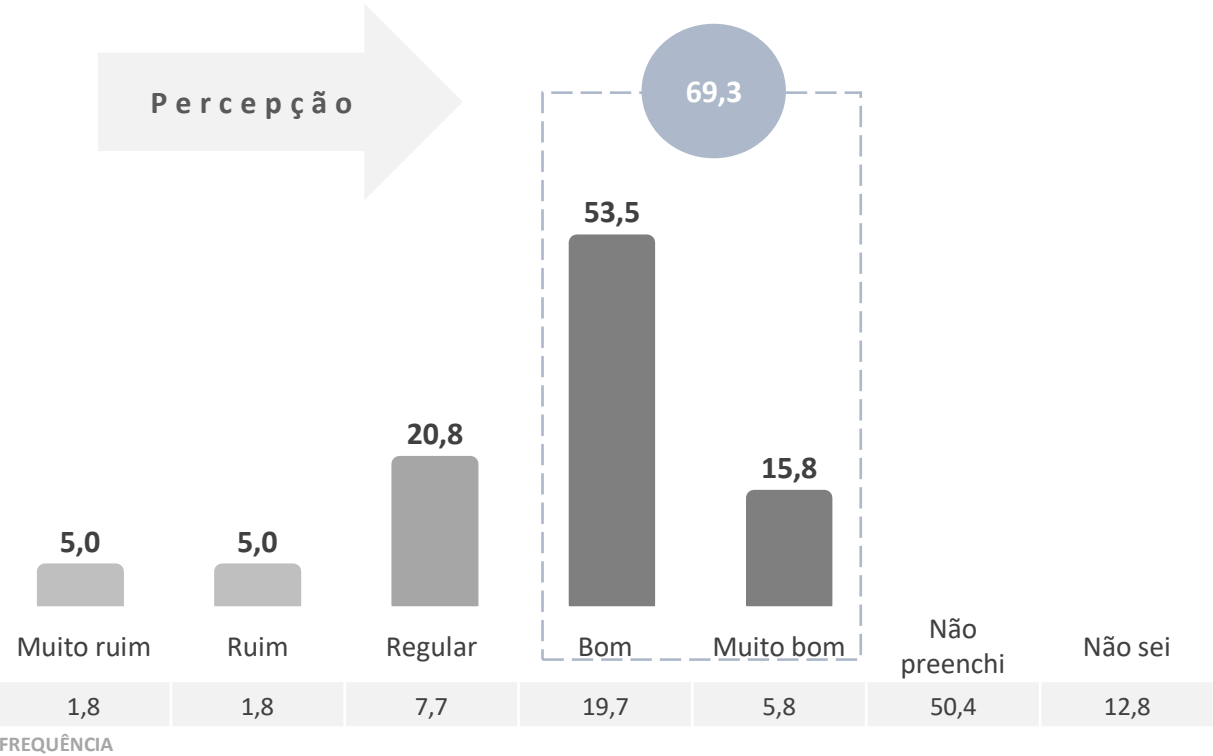
GÊNERO	Não	Sim
Feminino	52,4	47,6
Masculino	33,3	66,7

FAIXA ETÁRIA	Não	Sim
De 18 a 20 anos	100,0	0,0
De 21 a 30 anos	20,0	80,0
De 31 a 40 anos	50,0	50,0
De 41 a 50 anos	33,3	66,7
De 51 a 60 anos	62,5	37,5
Mais de 60 anos	33,3	66,7

77,7% dos entrevistados não precisaram abrir uma reclamação nos últimos 12 meses. Dos que abriram, mais da metade (58,3pp) tiveram a demanda resolvida. Este número é ainda maior para o gênero **Masculino** porque 66,7% informou que recebeu resolução e, por faixa etária, 80% dos usuários **De 21 a 30 anos** tiveram a solução, um patamar de **Conformidade** neste caso.

Canais de atendimento

8 - Como você 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	66,7
De 21 a 30 anos	69,2
De 31 a 40 anos	64,1
De 41 a 50 anos	63,2
De 51 a 60 anos	87,5
Mais de 60 anos	100,0

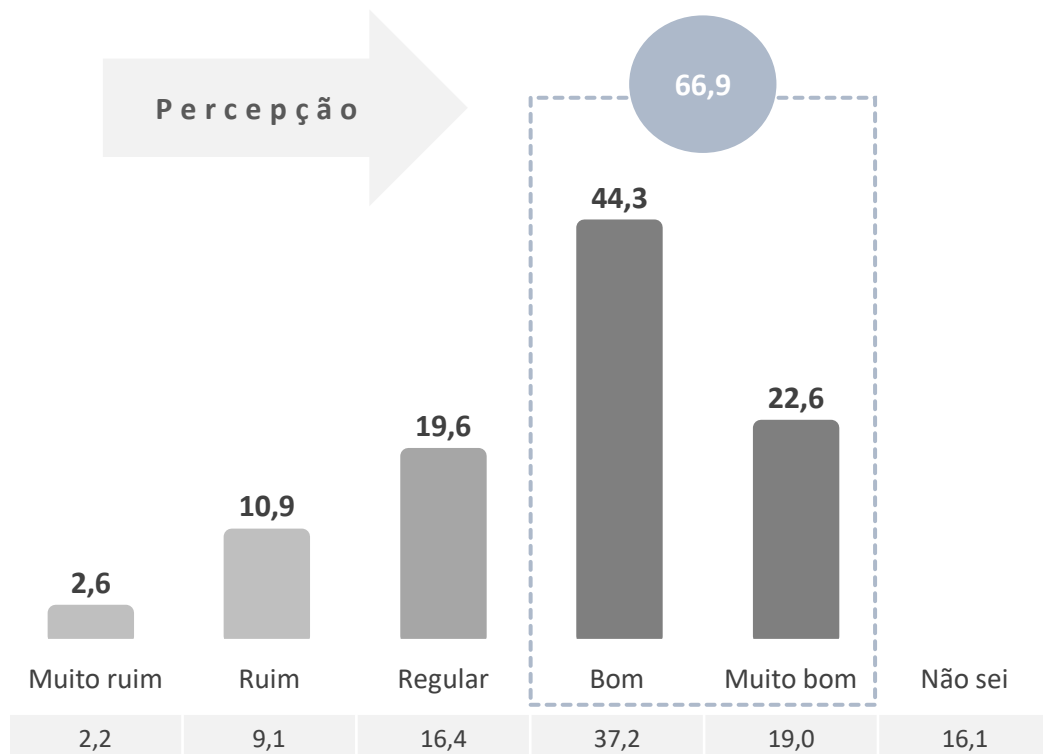
No quesito facilidade no preenchimento de documentos e formulários, 69,3% dos entrevistados optaram pelas respostas **Bom** e **Muito bom**.

Analisando por gênero, o **Masculino** está ainda mais satisfeito que as mulheres. Já por faixa etária, duas delas se destacam: **De 51 a 60 anos** por estar 87,5% satisfeita e, principalmente, quem tem **Mais de 60 anos** porque estão 100% contentes.

Base: **101** | Margem de Erro: **8.2**.
Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **138 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **35 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Avaliação geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



FREQUÊNCIA

Base: **230** | Margem de Erro: **5.4..**

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 44 **entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

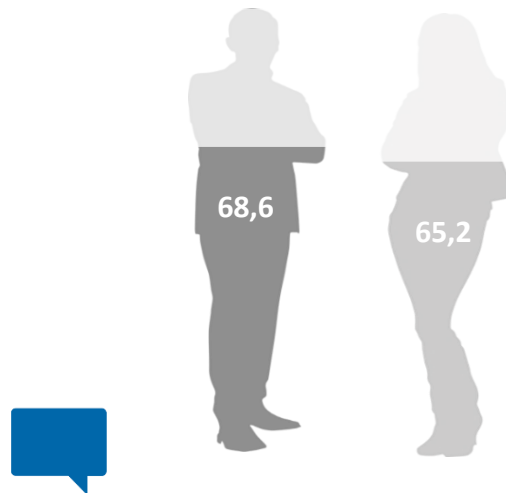
% Satisfação

90 a 100

80 a 89

0 a 79

Excelente / Forças Conforme / Oportunidades Não conforme Fraquezas ou Ameaças



Faixa Etária	T2B
De 18 a 20 anos	83,3
De 21 a 30 anos	71,7
De 31 a 40 anos	64,7
De 41 a 50 anos	68,0
De 51 a 60 anos	63,0
Mais de 60 anos	55,6

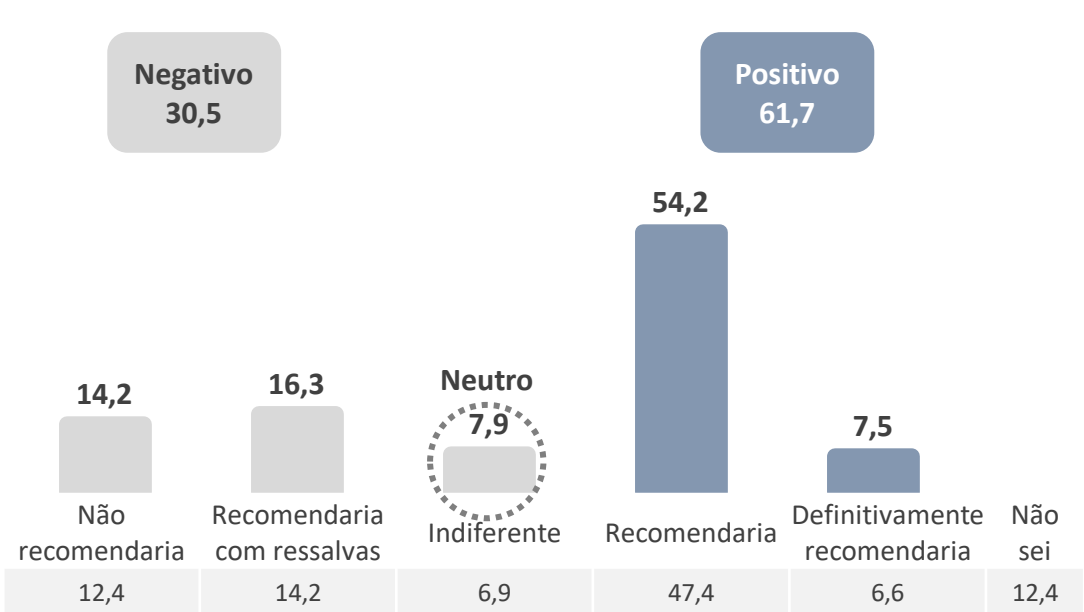
A satisfação com o plano odontológico é avaliada de forma positiva por 66,9% dos beneficiários.

Entre os gêneros, não há diferença considerável na satisfação, eles estão empatados dentro da margem de erro.

Enquanto por faixa etária, quem chama a atenção positivamente é o público **De 18 a 20 anos** porque 83,3% está satisfeito, um patamar de **Conformidade**.

Avaliação geral

10 - Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



FREQUÊNCIA
Base: **240** | Margem de Erro: **5.3**.
Não sei/Não tenho como avaliar: **34 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	16,5	16,5	7,4	52,9	6,6
Masculino	11,8	16,0	8,4	55,5	8,4

FAIXA ETÁRIA	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
De 18 a 20 anos	0,0	14,3	0,0	57,1	28,6
De 21 a 30 anos	7,4	22,2	7,4	59,3	3,7
De 31 a 40 anos	17,6	12,1	11,0	51,6	7,7
De 41 a 50 anos	16,0	20,0	4,0	54,0	6,0
De 51 a 60 anos	14,3	10,7	7,1	57,1	10,7
Mais de 60 anos	20,0	20,0	10,0	40,0	10,0

61,7% dos respondentes recomendariam (**Recomendaria + Definitivamente recomendaria**) o plano odontológico da SulAmérica. Olhando por perfil, não há diferenças acima da margem de erro entre os gêneros e por faixa etária os usuários jovens **De 18 a 20 anos** são os que mais responderam **Definitivamente recomendaria**. Além disso, é importante dizer que essa faixa não chegou a mencionar as opções **Não recomendaria** e **Indiferente**.

- ❖ No geral, o desempenho da SulAmérica Odonto nas questões de satisfação (que oferecem 5 gradientes de escolha) superaram 66% de satisfação e, nesse sentido, mais da metade dos beneficiários estão satisfeitos com o plano odontológico oferecido.
- ❖ Analisando as respostas dos beneficiários, observa-se que há uma concentração na opção **Bom**, que é um aspecto positivo, mas que mesmo assim, se configura como uma oportunidade de melhoria para operadora, pois pode tornar a experiência dos usuários ainda melhor e contribuir para que se sintam ainda mais satisfeitos.
- ❖ Um ponto importante a ser mencionado é que o público com **Mais de 60 anos** se mostrou o mais contente com os questionamentos feitos. Na questão 8 (que avalia a facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários), por exemplo, 100% desta faixa etária se disse satisfeita, o patamar máximo de **Excelência**.
- ❖ Por fim, a questão 9 (que avalia o plano de maneira geral), atingiu 66,9%. Analisando a taxa de recomendação (61,7%), por exemplo, nota-se que ela quase acompanha a satisfação geral, a diferença entre elas é de 5,2pp (0,2% acima da margem de erro).



Obrigado!



INSTITUTO IBERO-BRASILEIRO DE
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

