

# Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários 2023

(ANO BASE 2022)



**CTS**  
Consultoria e Serviços

# Índice

## **Slide 3**

Introdução

## **Slide 5**

Dados Técnicos da Pesquisa

## **Slide 8**

Da Realização da Pesquisa

## **Slide 9**

Resultados da Pesquisa

## **Slide 10**

Perfil da Amostra

## **Slide 11**

Atenção à Saúde

## **Slide 21**

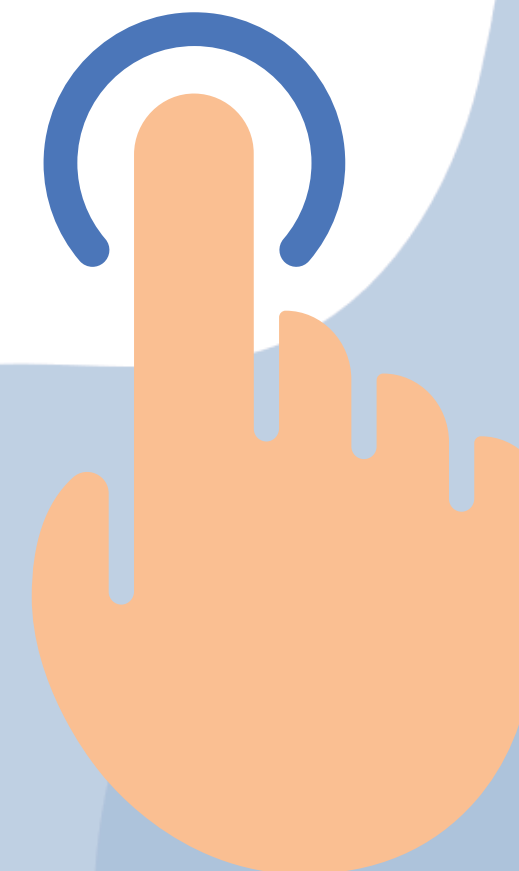
Canais de Atendimento

## **Slide 27**

Avaliações Gerais

## **Slide 31**

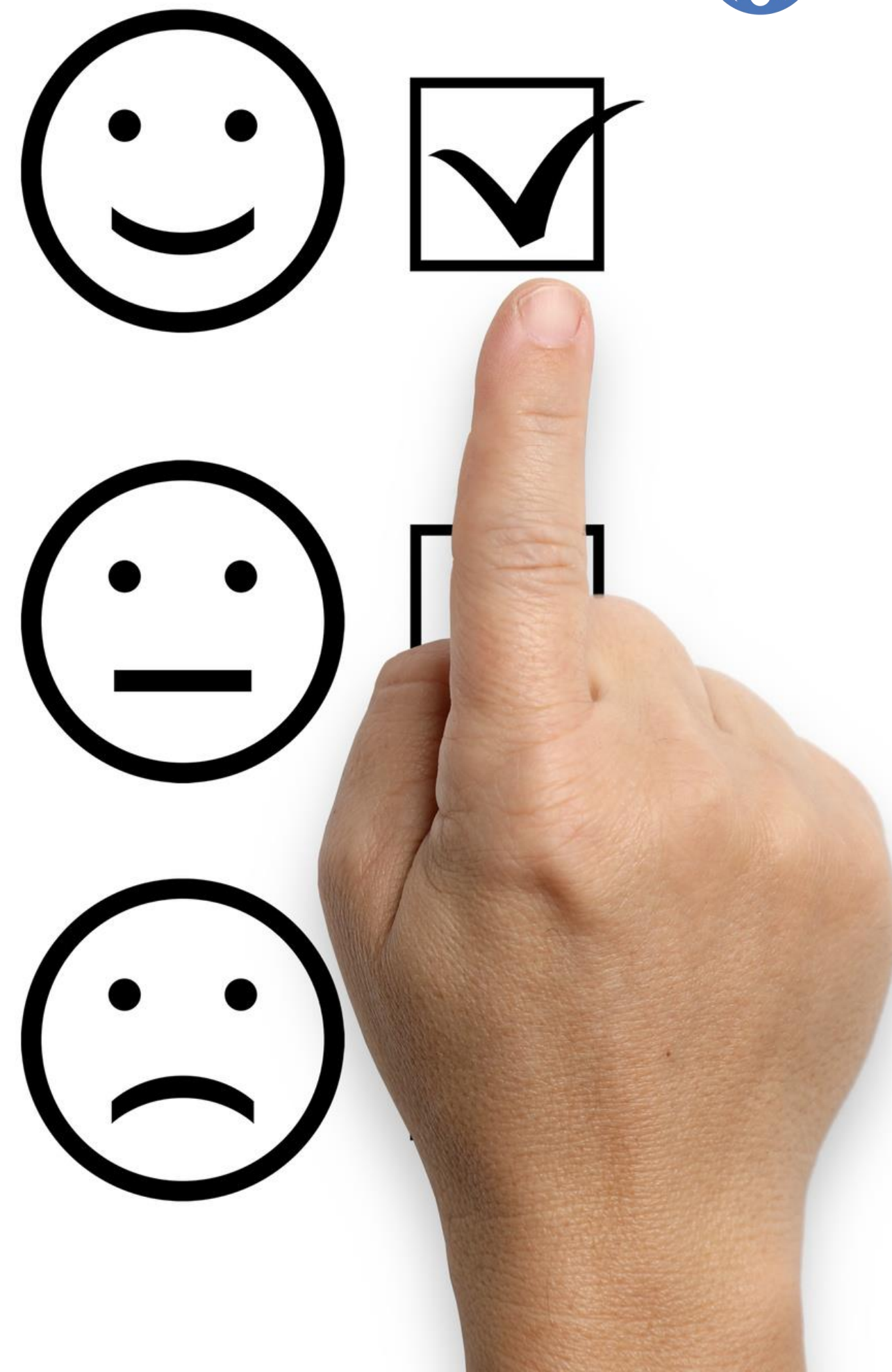
Conclusões



# Introdução

A Operadora **DENTAL UNI – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA**, registro na ANS nº 30448-4, , realizou Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), que tem por finalidade aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de saúde.

A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa científica, que com base na coleta de dados, permite que os resultados sejam quantificados, a partir de linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, relações entre variáveis e outras aplicações.



# Introdução

## Objetivos da Pesquisa

Avaliar a satisfação de seus beneficiários com relação a qualidade dos serviços de assistência à saúde oferecidos pelo seu plano de saúde.

## Público Alvo da Pesquisa

Beneficiários com idade superior à 18 anos, tendo como data de corte 31/12/2022.

## Responsável Técnico

Ana Cândida Castro Belomo – CONRE-4 nº 10.781

## Auditor Independente Responsável

Fernando Jorge Bortoletto – RG nº 13.299.231-0 e CPF/MF nº 049.142.458-25

# Dados Técnicos da Pesquisa

## Universo Amostral

O número total de beneficiários da Operadora em dezembro de 2022 era 875.962. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 695.063 cadastros

## Tipo de Amostra

Amostragem estratificada proporcional, considerando os estratos: Gênero, Faixa Etária e Município

## Descrição da População Amostrada

Beneficiários da Operadora DENTAL UNI – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA, maiores de 18 anos

## Tamanho da Amostra

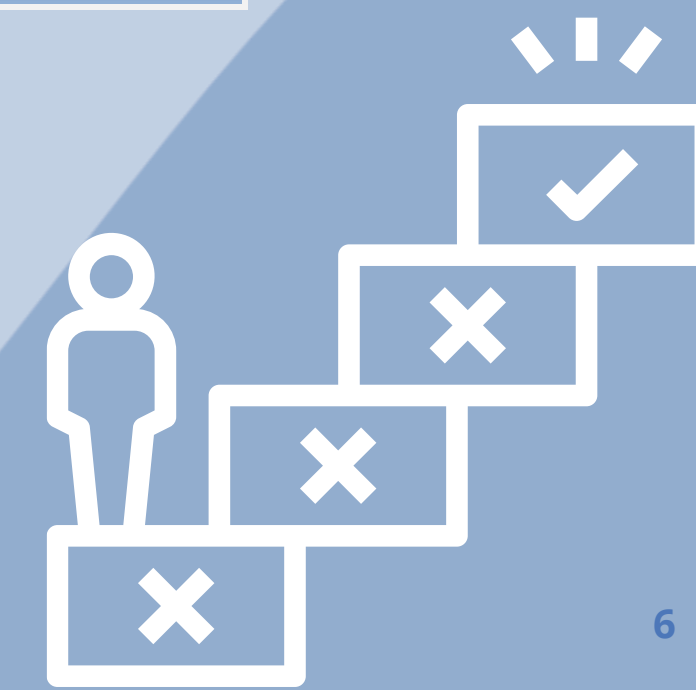
A amostra foi de 384 beneficiários



# Dados Técnicos da Pesquisa

## Descrição de procedimentos para tratamento dos erros não amostrais

| Motivo de erro                                                                            | Tratamento                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Não resposta/Recusa/Erros durante a coleta de dados                                       | Será desconsiderado da entrevista, retirando o elemento da lista e sorteando outro de características similares, de modo a não prejudicar a amostra estratificada |
| Mudanças de telefone, não atendeu ou inexistente                                          | O sistema sorteia outro beneficiário a ser entrevistado                                                                                                           |
| Ausências/Impossibilidades momentâneas                                                    | Será desconselhado da entrevista recolocando o elemento de volta na lista de beneficiários para pelo mesmo sorteio aleatório ter a chance de sorteado             |
| Conforme descrito na Nota Técnica, pode-se presumir a inexistência de Erros não Amostrais |                                                                                                                                                                   |



# Dados Técnicos da Pesquisa

## Forma de Coleta de Dados

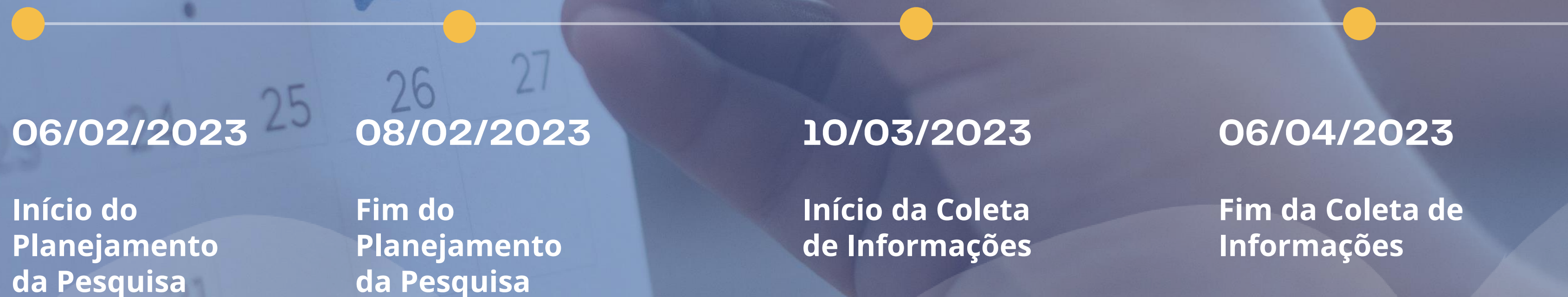
A coleta dos dados foi realizada via contato telefônico, conforme descrito em Nota Técnica



## Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta

- Treinamentos individuais dos pesquisadores internos para a condução da pesquisa de forma imparcial, com a disponibilização de roteiro de pesquisa, de abordagem e conclusão;
- Acompanhamento, no mínimo diário, da execução e quantidade das pesquisas realizadas;
- Correções e orientações executadas de forma imediata a identificação de não conformidades;
- Orientações iniciais aos entrevistados quanto à identificação de participação Fraudulenta e/ou Desatenta

# Período da Pesquisa



# Resultado da Pesquisa

**Taxa de Resposta: 1,42%.** Foram contatadas 27.009 pessoas para ter o volume amostral desejado.

| Classificação dos Respondentes                    |                          |
|---------------------------------------------------|--------------------------|
| Status                                            | Beneficiários Contatados |
| Questionário Concluído                            | 384                      |
| O Beneficiário não aceitou participar da pesquisa | 530                      |
| Pesquisa incompleta                               | 60                       |
| Não foi possível localizar o beneficiário         | 13.814                   |
| Outros                                            | 12.221                   |

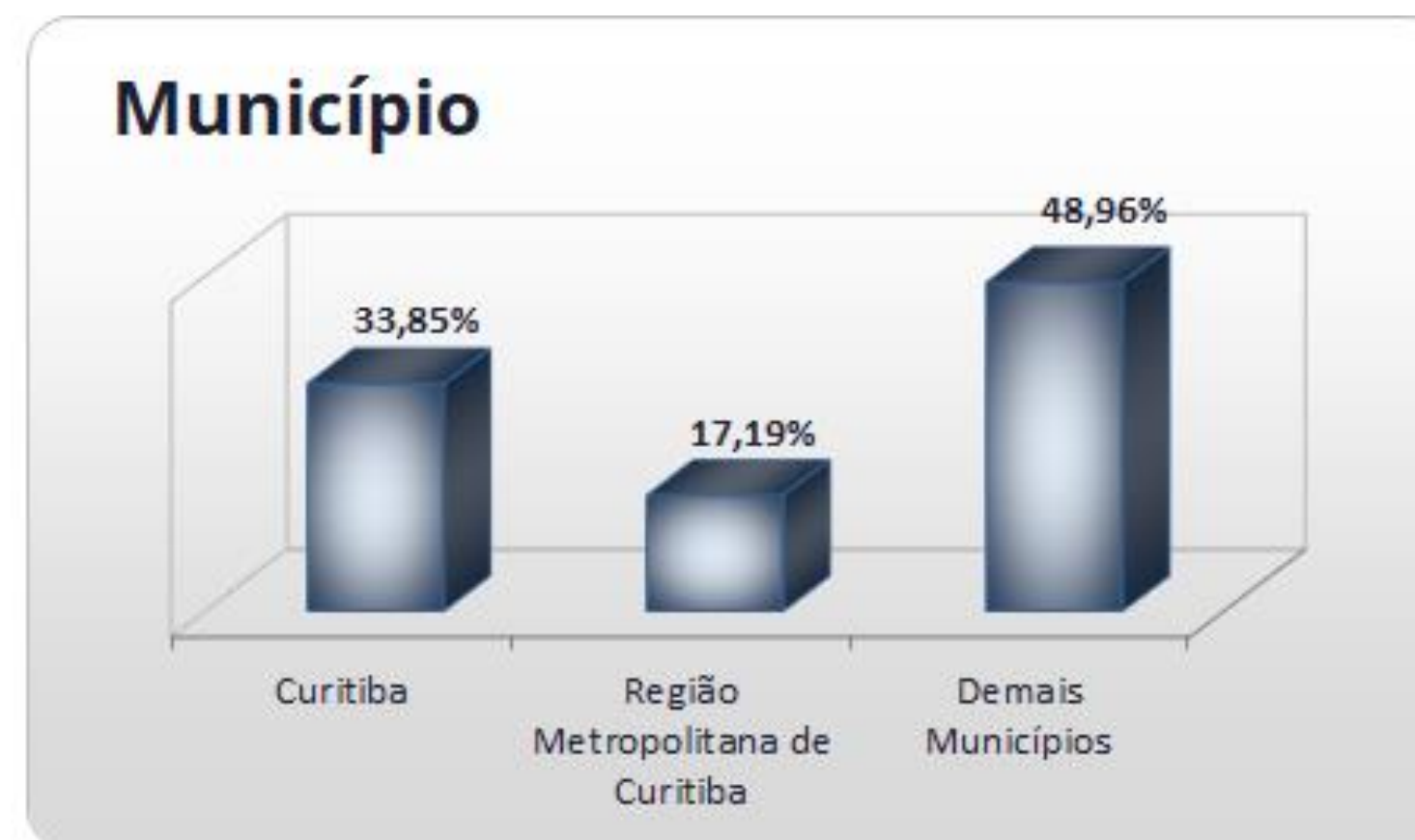
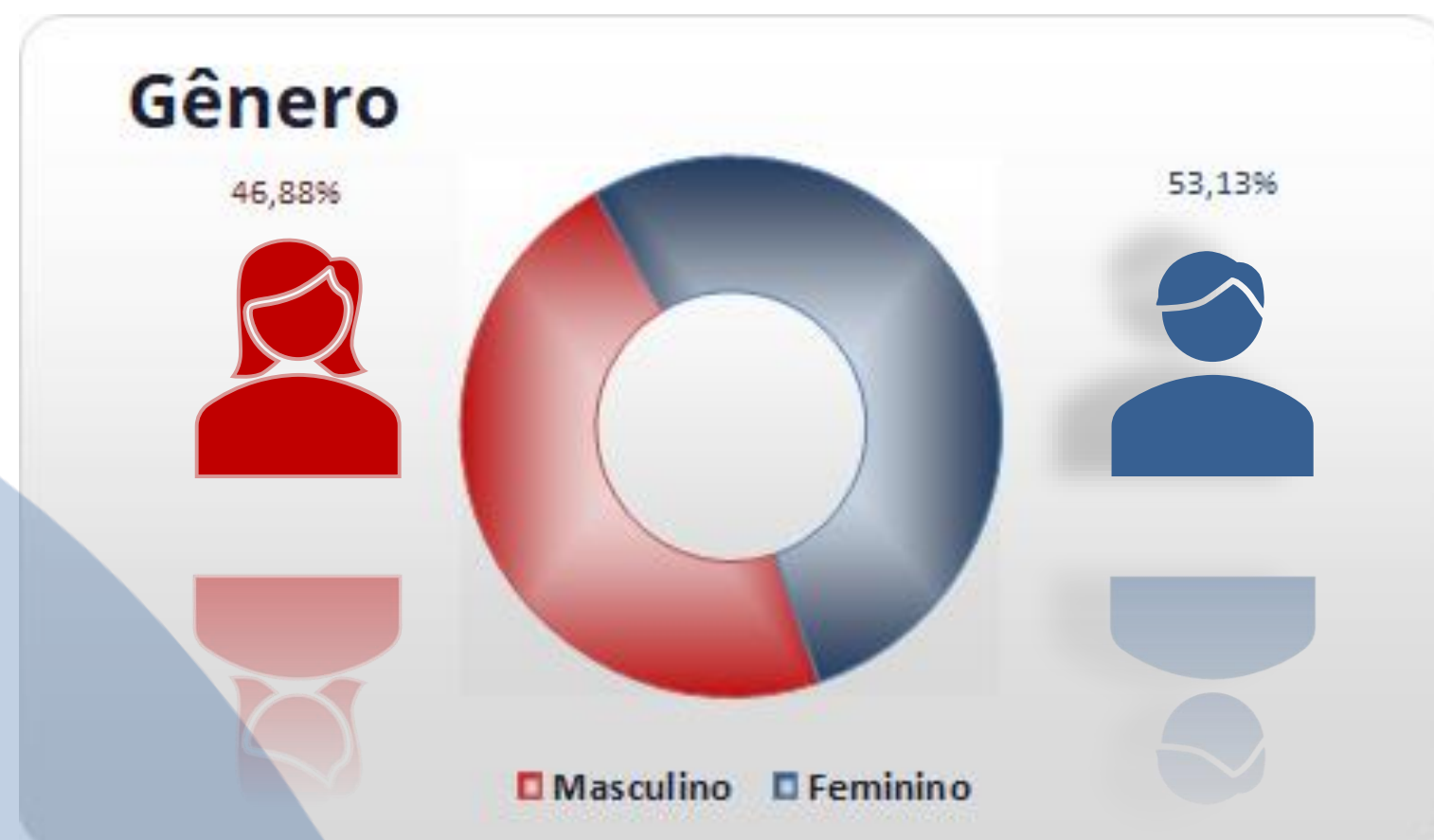
Foram realizadas, no máximo, 3 ligações para o mesmo beneficiário, após isso, caso não tenha sido possível o contato, o mesmo foi excluído da listagem e considerado como “Não foi possível localizar o beneficiário.”

| 384           | Erro Amostral      |                |
|---------------|--------------------|----------------|
|               | Nível de Confiança | Margem de Erro |
| Entrevistados | 95,00%             | 5,00%          |

Erros não amostrais: Não foram observados erros não amostrais, que necessitassem de adequações.

**Não foram encontradas nenhuma inconsistência ou falha na base enviada pela operadora no que diz respeito ao cadastro de beneficiários. O Contato com os beneficiários foi apenas telefônico, não houve necessidade de ações extras para conseguir a quantidade de amostra necessária.**

# Perfil da Amostra



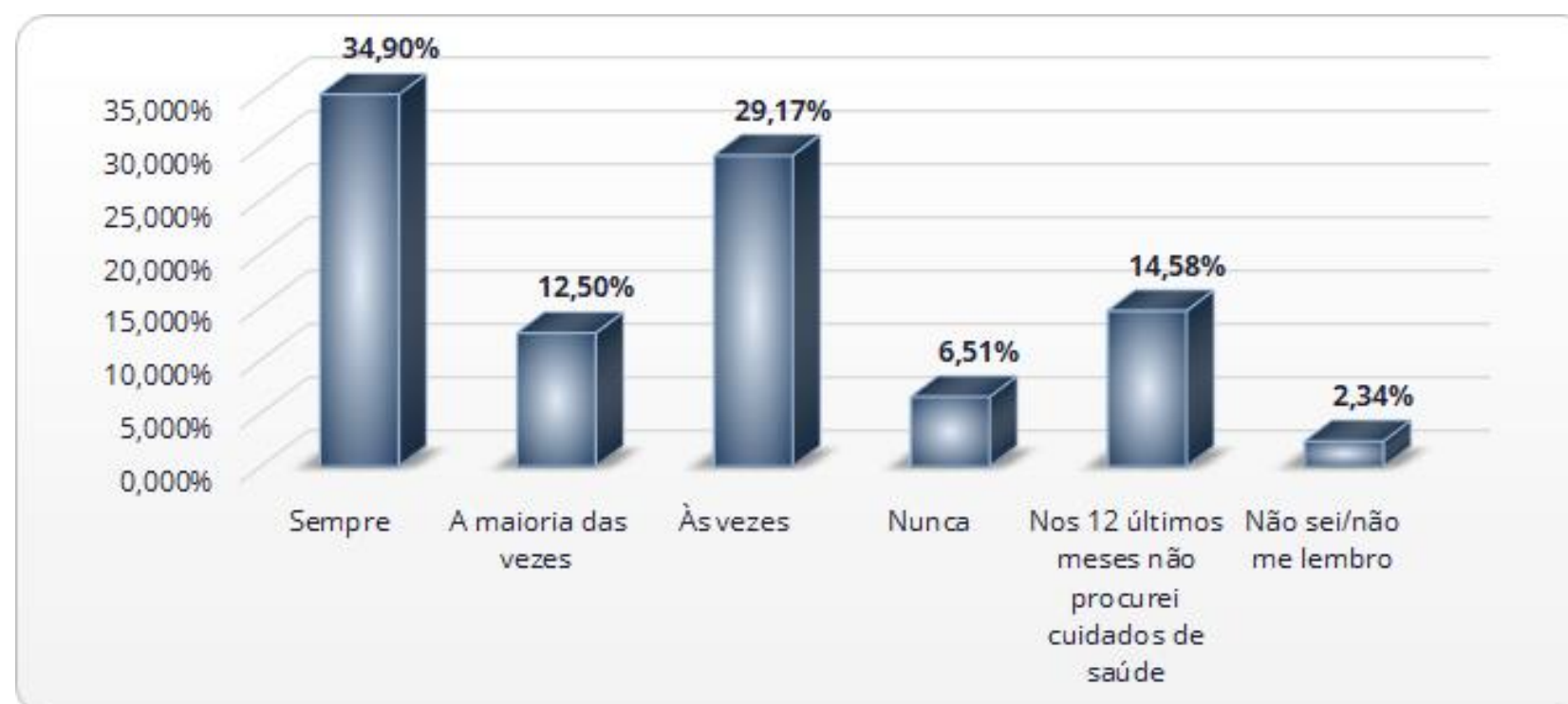
# Atenção à Saúde

1) 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?

|                                                            |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|------------------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                                | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| <b>Sempre</b>                                              | 134 | 34,90% | 2,43%       | 4,77%         | 5,00%                  | 30,13%                       | 39,66%          |
| <b>A maioria das vezes</b>                                 | 48  | 12,50% | 1,69%       | 3,31%         | 5,00%                  | 9,19%                        | 15,81%          |
| <b>Às vezes</b>                                            | 112 | 29,17% | 2,32%       | 4,55%         | 5,00%                  | 24,62%                       | 33,71%          |
| <b>Nunca</b>                                               | 25  | 6,51%  | 1,26%       | 2,47%         | 5,00%                  | 4,04%                        | 8,98%           |
| <b>Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde</b> | 56  | 14,58% | 1,80%       | 3,53%         | 5,00%                  | 11,05%                       | 18,11%          |
| <b>Não sei/não me lembro</b>                               | 9   | 2,34%  | 0,77%       | 1,51%         | 5,00%                  | 0,83%                        | 3,86%           |
| 384                                                        |     | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Atenção à Saúde

- 1) 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?

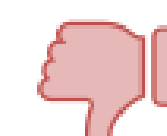


**47,40%** dos Beneficiários entrevistados afirmaram que "Sempre" ou "A maioria das vezes" conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.



57,05%

Top2Box\*



42,95%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 319 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 52,44%     | 57,14%     | 63,01%     | 65,71%     | 45,16%     |
| 82         | 98         | 73         | 35         | 31         |

## Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 56,85%    | 57,23%   |
| 146       | 173      |

## Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 60,20%   | 63,33%                           | 52,80%            |
| 98       | 60                               | 161               |

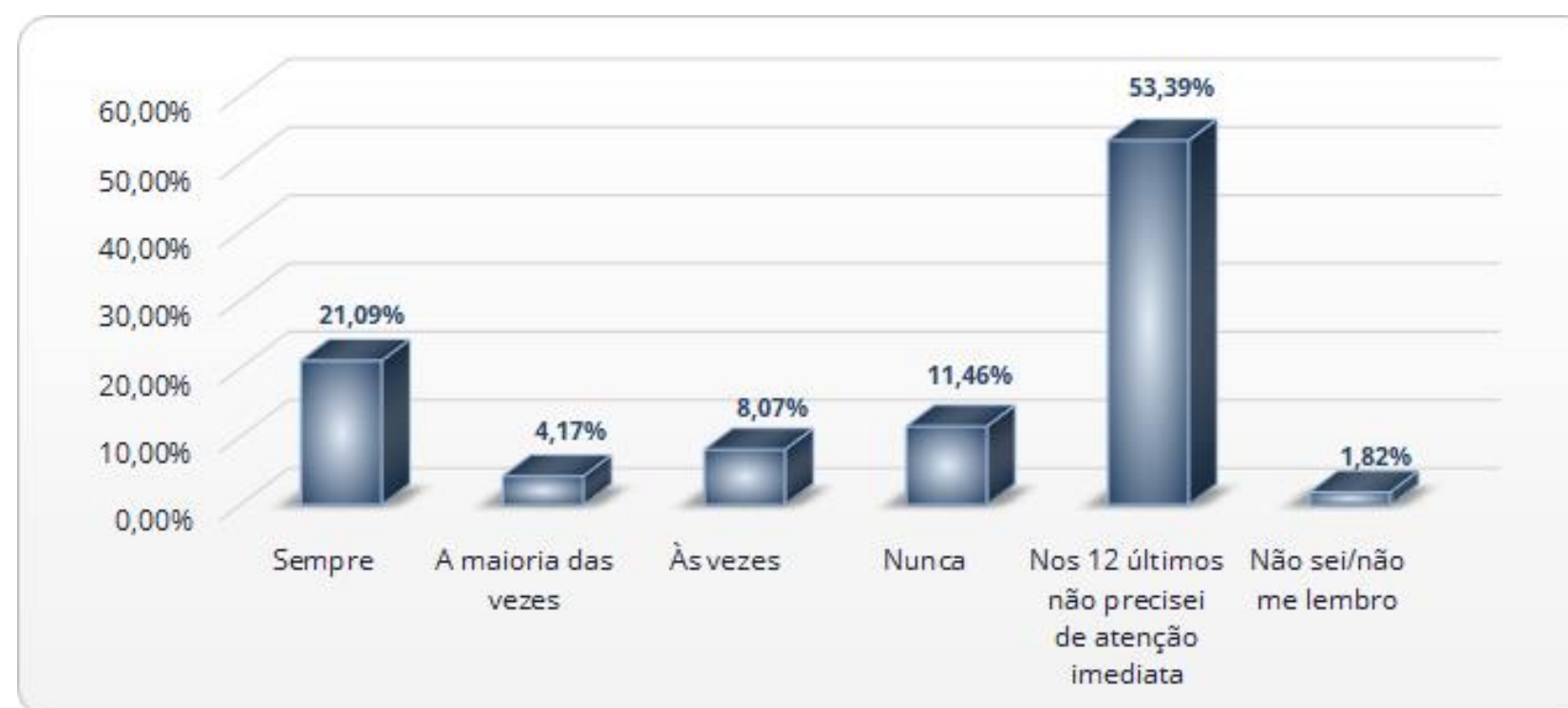
# Atenção à Saúde

**2) 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?**

|                                                        |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|--------------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                            | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| <b>Sempre</b>                                          | 81  | 21,09% | 2,08%       | 4,08%         | 5,00%                  | 17,01%                       | 25,17%          |
| <b>A maioria das vezes</b>                             | 16  | 4,17%  | 1,02%       | 2,00%         | 5,00%                  | 2,17%                        | 6,17%           |
| <b>Às vezes</b>                                        | 31  | 8,07%  | 1,39%       | 2,72%         | 5,00%                  | 5,35%                        | 10,80%          |
| <b>Nunca</b>                                           | 44  | 11,46% | 1,63%       | 3,19%         | 5,00%                  | 8,27%                        | 14,64%          |
| <b>Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata</b> | 205 | 53,39% | 2,55%       | 4,99%         | 5,00%                  | 48,40%                       | 58,37%          |
| <b>Não sei/não me lembro</b>                           | 7   | 1,82%  | 0,68%       | 1,34%         | 5,00%                  | 0,48%                        | 3,16%           |
|                                                        | 384 | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Atenção à Saúde

2) 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?



Aproximadamente **53,39%** dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses.



56,40%

Top2Box\*



43,60%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 172 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 69,44%     | 58,82%     | 46,94%     | 63,64%     | 35,71%     |
| 36         | 51         | 49         | 22         | 14         |

## Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 58,06%    | 54,43%   |
| 93        | 79       |

## Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 61,82%   | 61,11%                           | 50,62%            |
| 55       | 36                               | 81                |

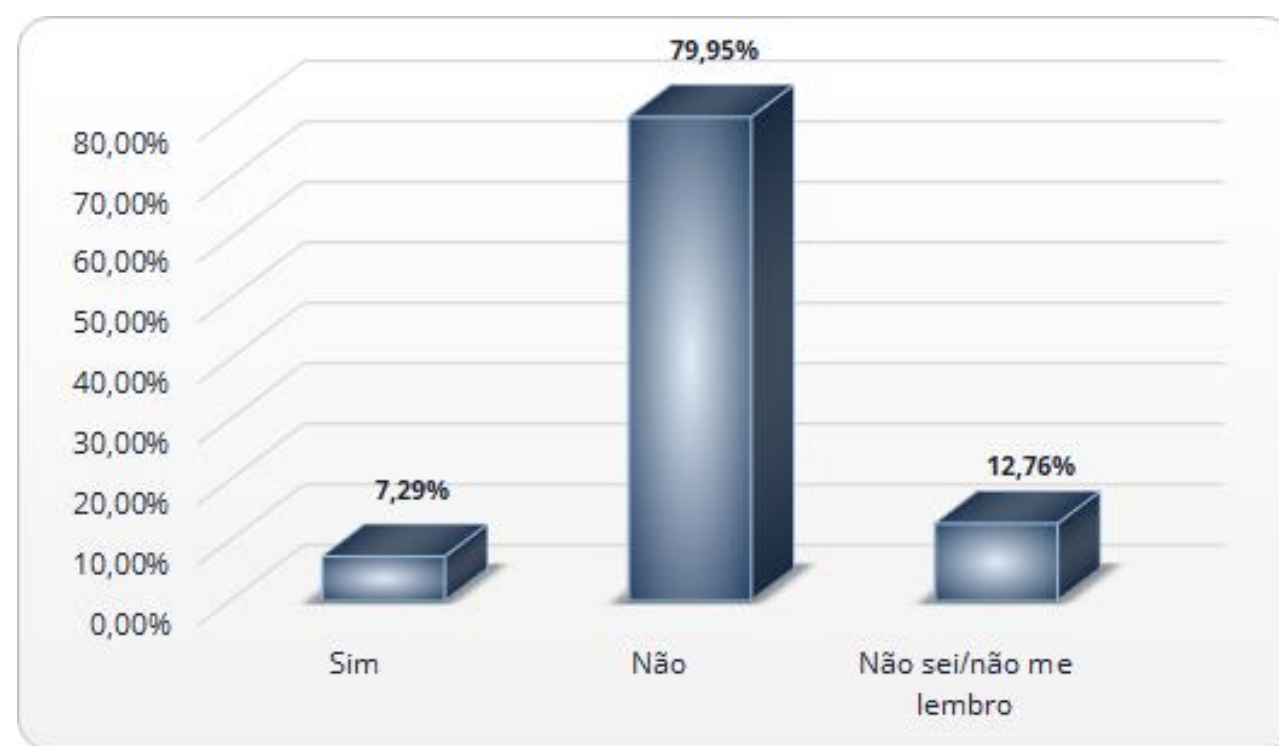
# Atenção à Saúde

**3) 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?**

|                              |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                  | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| <b>Sim</b>                   | 28  | 7,29%  | 1,33%       | 2,60%         | 5,00%                  | 4,69%                        | 9,89%           |
| <b>Não</b>                   | 307 | 79,95% | 2,04%       | 4,00%         | 5,00%                  | 75,94%                       | 83,95%          |
| <b>Não sei/não me lembro</b> | 49  | 12,76% | 1,70%       | 3,34%         | 5,00%                  | 9,42%                        | 16,10%          |
|                              | 384 | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Atenção à Saúde

**3) 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?**



**7,29% dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora, convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas**

## Recebeu por Perfil

*\*Considerando os 335 Beneficiários que souberam avaliar*

### Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 10,47%     | 5,21%      | 12,66%     | 4,65%      | 6,45%      |
| 86         | 96         | 79         | 43         | 31         |

### Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 10,07%    | 6,99%    |
| 149       | 186      |

### Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 8,33%    | 10,17%                           | 7,74%             |
| 108      | 59                               | 168               |

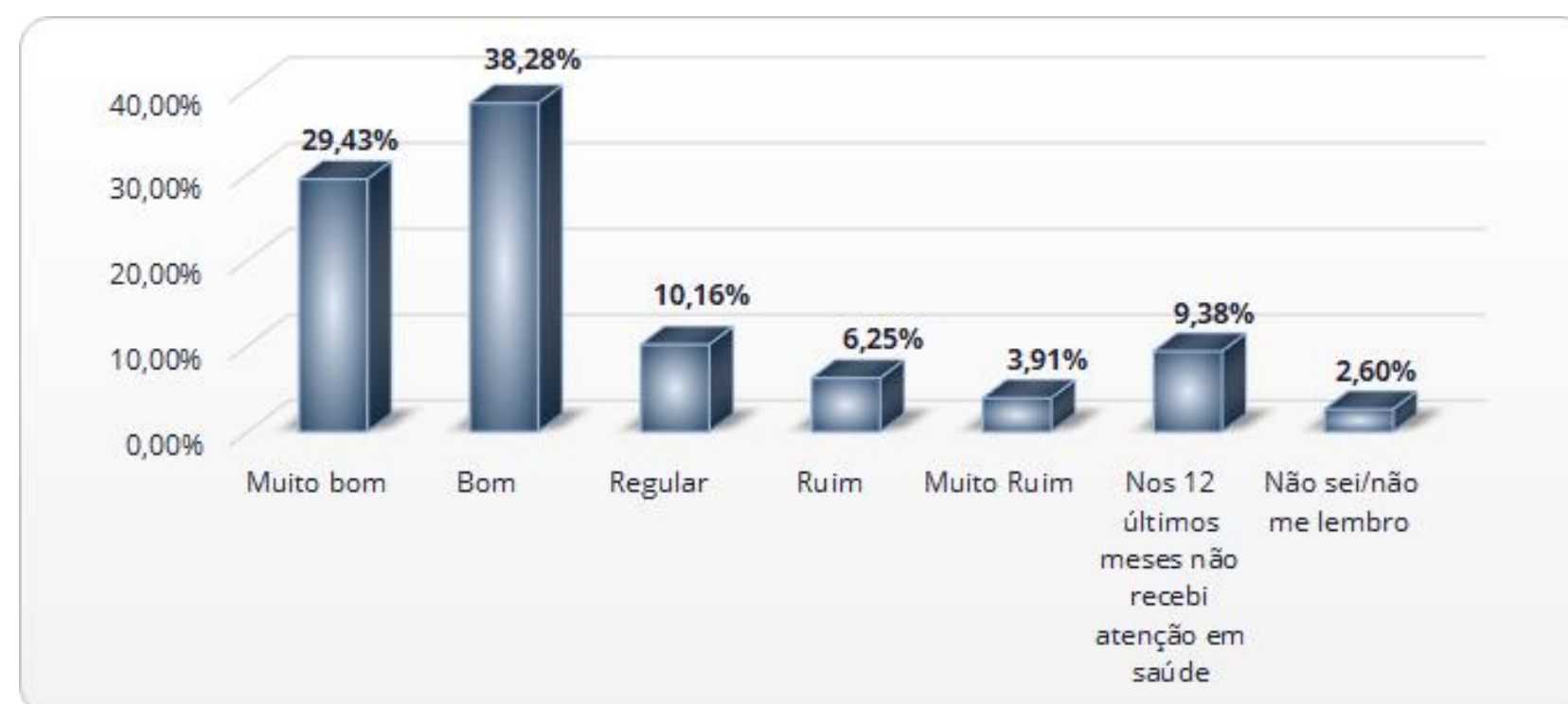
# Atenção à Saúde

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

|                                                     |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|-----------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                         | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Muito bom                                           | 113 | 29,43% | 2,33%       | 4,56%         | 5,00%                  | 24,87%                       | 33,99%          |
| Bom                                                 | 147 | 38,28% | 2,48%       | 4,86%         | 5,00%                  | 33,42%                       | 43,14%          |
| Regular                                             | 39  | 10,16% | 1,54%       | 3,02%         | 5,00%                  | 7,13%                        | 13,18%          |
| Ruim                                                | 24  | 6,25%  | 1,24%       | 2,42%         | 5,00%                  | 3,83%                        | 8,67%           |
| Muito Ruim                                          | 15  | 3,91%  | 0,99%       | 1,94%         | 5,00%                  | 1,97%                        | 5,84%           |
| Nos 12 últimos meses não recebi<br>atenção em saúde | 36  | 9,38%  | 1,49%       | 2,92%         | 5,00%                  | 6,46%                        | 12,29%          |
| Não sei/não me lembro                               | 10  | 2,60%  | 0,81%       | 1,59%         | 5,00%                  | 1,01%                        | 4,20%           |
|                                                     | 384 | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Atenção à Saúde

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

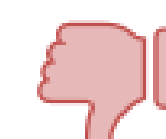


Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, **67,71%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



76,92%

Top2Box\*



11,54%

Bottom2Box\*

\*Considerando os 338 Beneficiários que souberam avaliar



Top2Box\* por estratos

Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 85,56%     | 73,74%     | 73,08%     | 84,21%     | 63,64%     |
| 90         | 99         | 78         | 38         | 33         |

Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 81,94%    | 72,68%   |
| 155       | 183      |

Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 80,18%   | 80,33%                           | 73,49%            |
| 111      | 61                               | 166               |

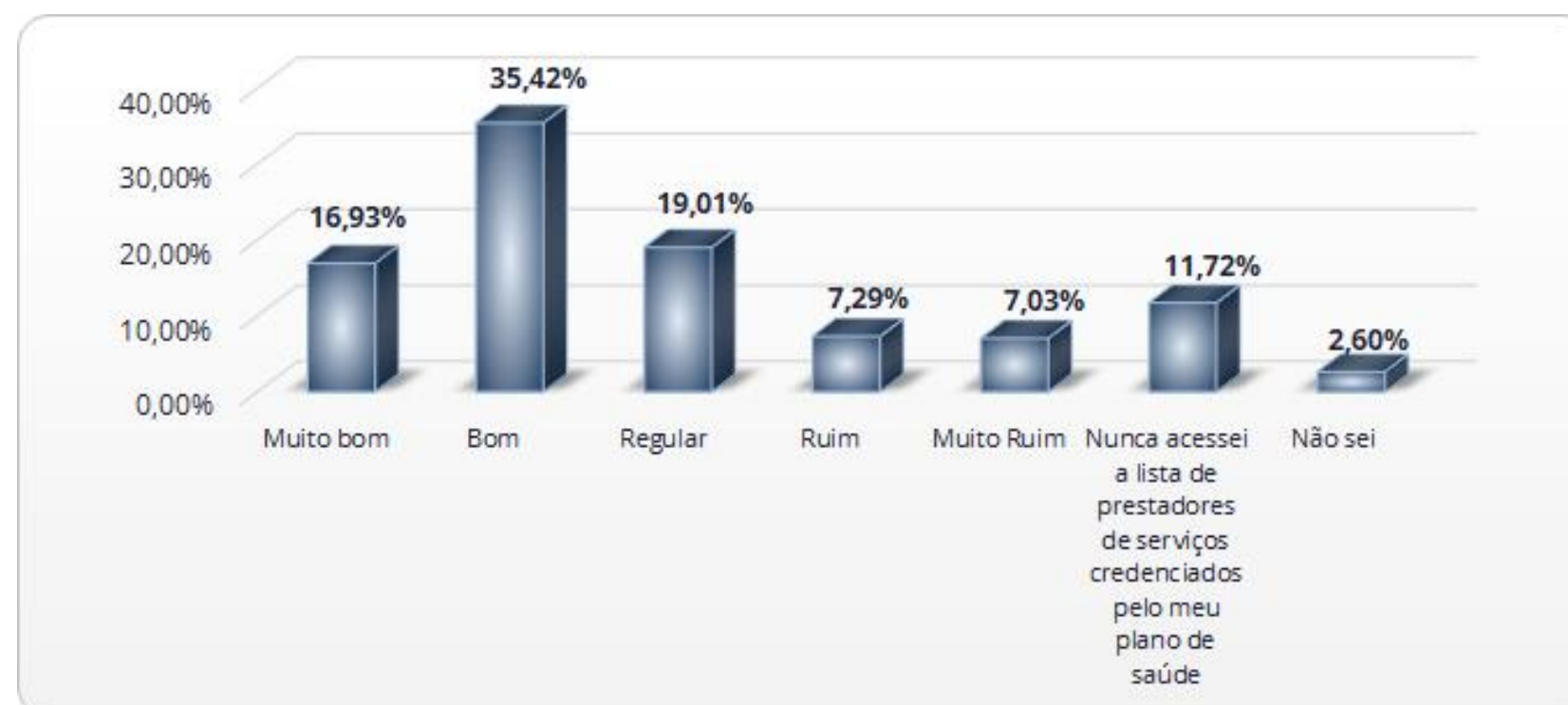
# Atenção à Saúde

**5) 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)?**

|                                                                                       |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                                                           | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Muito bom                                                                             | 65  | 16,93% | 1,91%       | 3,75%         | 5,00%                  | 13,18%                       | 20,68%          |
| Bom                                                                                   | 136 | 35,42% | 2,44%       | 4,78%         | 5,00%                  | 30,63%                       | 40,20%          |
| Regular                                                                               | 73  | 19,01% | 2,00%       | 3,92%         | 5,00%                  | 15,09%                       | 22,94%          |
| Ruim                                                                                  | 28  | 7,29%  | 1,33%       | 2,60%         | 5,00%                  | 4,69%                        | 9,89%           |
| Muito Ruim                                                                            | 27  | 7,03%  | 1,30%       | 2,56%         | 5,00%                  | 4,47%                        | 9,59%           |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 45  | 11,72% | 1,64%       | 3,22%         | 5,00%                  | 8,50%                        | 14,94%          |
| Não sei                                                                               | 10  | 2,60%  | 0,81%       | 1,59%         | 5,00%                  | 1,01%                        | 4,20%           |
| 384                                                                                   |     | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Atenção à Saúde

5) 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)?



Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a facilidade de acesso, **52,34%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom".



61,09%

Top2Box\*



16,72%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 329 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 72,41%     | 58,51%     | 61,84%     | 56,10%     | 41,94%     |
| 87         | 94         | 76         | 41         | 31         |

## Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 62,09%    | 60,23%   |
| 153       | 176      |

## Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 61,90%   | 71,19%                           | 56,97%            |
| 105      | 59                               | 165               |

# Canais de Atendimento

6) 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, sitio 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?

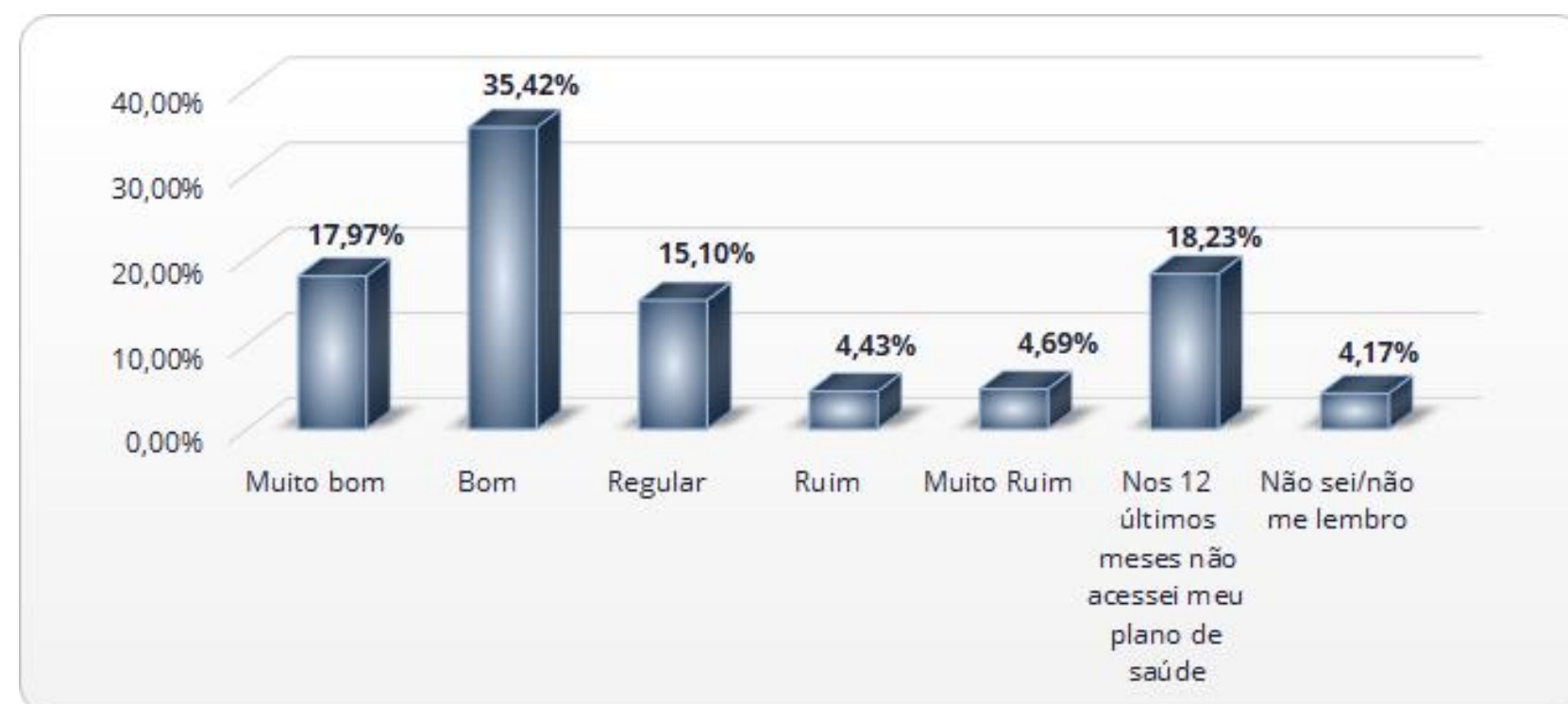
|                                                     |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|-----------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                         | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Muito bom                                           | 69  | 17,97% | 1,96%       | 3,84%         | 5,00%                  | 14,13%                       | 21,81%          |
| Bom                                                 | 136 | 35,42% | 2,44%       | 4,78%         | 5,00%                  | 30,63%                       | 40,20%          |
| Regular                                             | 58  | 15,10% | 1,83%       | 3,58%         | 5,00%                  | 11,52%                       | 18,69%          |
| Ruim                                                | 17  | 4,43%  | 1,05%       | 2,06%         | 5,00%                  | 2,37%                        | 6,48%           |
| Muito Ruim                                          | 18  | 4,69%  | 1,08%       | 2,11%         | 5,00%                  | 2,57%                        | 6,80%           |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 70  | 18,23% | 1,97%       | 3,86%         | 5,00%                  | 14,37%                       | 22,09%          |
| Não sei/não me lembro                               | 16  | 4,17%  | 1,02%       | 2,00%         | 105,00%                | 2,17%                        | 6,17%           |

384

100,0%

# Canais de Atendimento

6) 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, sitio 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?

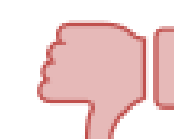


Aproximadamente **18%** dos beneficiários afirmaram não ter acessado o plano de saúde nos últimos 12 meses



68,79%

Top2Box\*



11,74%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 298 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 83,33%     | 60,92%     | 71,64%     | 67,57%     | 48,28%     |
| 78         | 87         | 67         | 37         | 29         |

## Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 68,89%    | 68,71%   |
| 135       | 163      |

## Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 72,92%   | 67,27%                           | 66,67%            |
| 96       | 55                               | 147               |

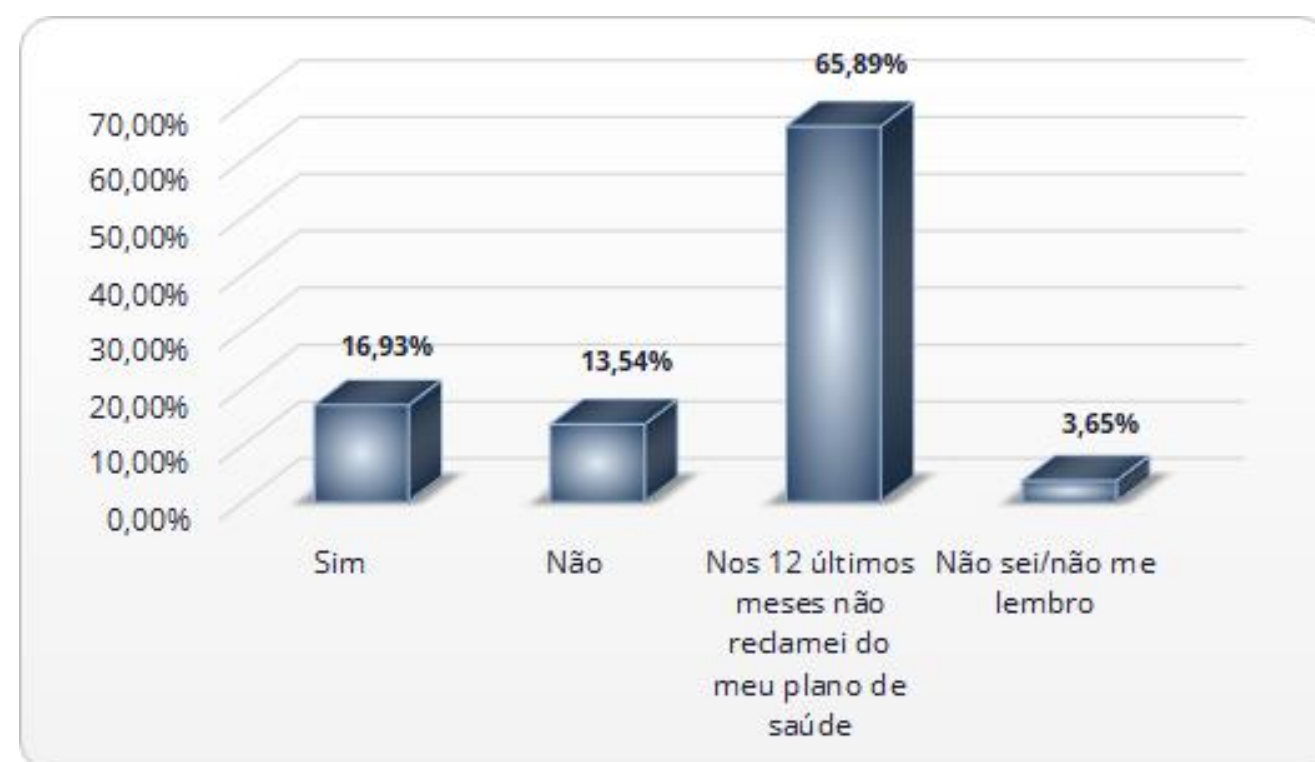
# Canais de Atendimento

**7) 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?**

|                                                                |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|----------------------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                                    | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| <b>Sim</b>                                                     | 65  | 16,93% | 1,91%       | 3,75%         | 5,00%                  | 13,18%                       | 20,68%          |
| <b>Não</b>                                                     | 52  | 13,54% | 1,75%       | 3,42%         | 5,00%                  | 10,12%                       | 16,96%          |
| <b>Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde</b> | 253 | 65,89% | 2,42%       | 4,74%         | 5,00%                  | 61,14%                       | 70,63%          |
| <b>Não sei/não me lembro</b>                                   | 14  | 3,65%  | 0,96%       | 1,87%         | 5,00%                  | 1,77%                        | 5,52%           |
|                                                                | 384 | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Canais de Atendimento

7) 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?



**65,89%** dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e **16,93%** responderam "Sim", pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

## Por Perfil

*\*Considerando os 117 Beneficiários que souberam avaliar*

### Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 77,27%     | 53,66%     | 53,57%     | 35,71%     | 50,00%     |
| 22         | 41         | 28         | 14         | 12         |

### Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 52,08%    | 57,97%   |
| 48        | 69       |

### Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 65,52%   | 77,78%                           | 45,71%            |
| 29       | 18                               | 70                |

# Canais de Atendimento

8) Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

|                                                                           |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                                                               | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Muito bom                                                                 | 48  | 12,50% | 1,69%       | 3,31%         | 5,00%                  | 9,19%                        | 15,81%          |
| Bom                                                                       | 96  | 25,00% | 2,21%       | 4,33%         | 5,00%                  | 20,67%                       | 29,33%          |
| Regular                                                                   | 26  | 6,77%  | 1,28%       | 2,51%         | 5,00%                  | 4,26%                        | 9,28%           |
| Ruim                                                                      | 5   | 1,30%  | 0,58%       | 1,13%         | 5,00%                  | 0,17%                        | 2,44%           |
| Muito Ruim                                                                | 7   | 1,82%  | 0,68%       | 1,34%         | 5,00%                  | 0,48%                        | 3,16%           |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 148 | 38,54% | 2,48%       | 4,87%         | 5,00%                  | 33,67%                       | 43,41%          |
| Não sei/não me lembro                                                     | 54  | 14,06% | 1,77%       | 3,48%         | 5,00%                  | 10,59%                       | 17,54%          |
| 384                                                                       |     | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Canais de Atendimento

8) Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

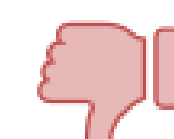


Considerando os beneficiários que souberam avaliar, **79,12%** avaliaram como "Muito bom" ou "Bom" os documentos ou formulários exigidos pelo plano.



79,12%

Top2Box\*



6,59%

Bottom2Box\*

*\*Considerando os 182 Beneficiários que souberam avaliar*



Top2Box\* por estratos

## Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 92,16%     | 71,43%     | 83,33%     | 80,95%     | 41,67%     |
| 51         | 56         | 42         | 21         | 12         |

## Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 75,82%    | 82,42%   |
| 91        | 91       |

## Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 79,31%   | 75,68%                           | 80,46%            |
| 58       | 37                               | 87                |

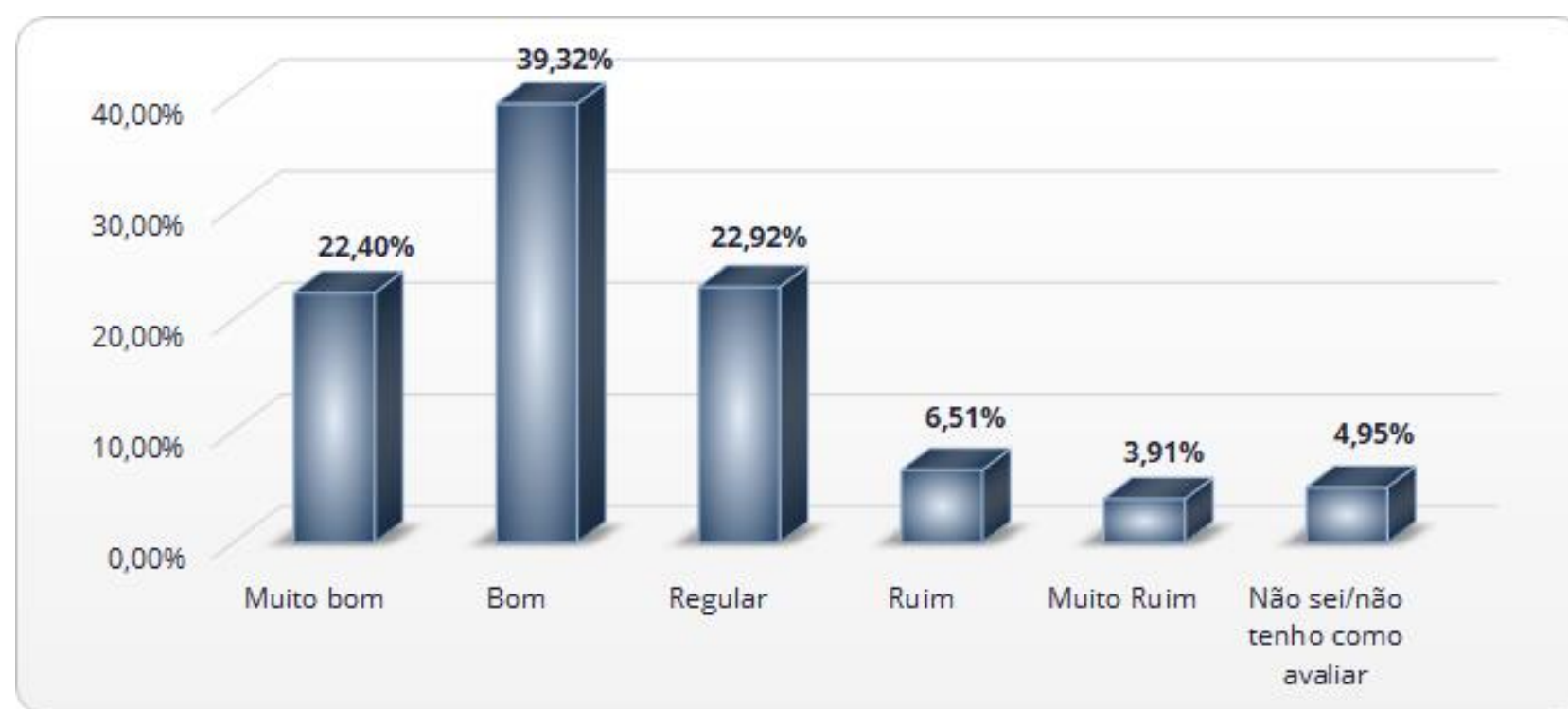
# Avaliação Geral

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

|                                |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|--------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                    | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| Muito bom                      | 86  | 22,40% | 2,13%       | 4,17%         | 5,00%                  | 18,23%                       | 26,57%          |
| Bom                            | 151 | 39,32% | 2,49%       | 4,89%         | 5,00%                  | 34,44%                       | 44,21%          |
| Regular                        | 88  | 22,92% | 2,14%       | 4,20%         | 5,00%                  | 18,71%                       | 27,12%          |
| Ruim                           | 25  | 6,51%  | 1,26%       | 2,47%         | 5,00%                  | 4,04%                        | 8,98%           |
| Muito Ruim                     | 15  | 3,91%  | 0,99%       | 1,94%         | 5,00%                  | 1,97%                        | 5,84%           |
| Não sei/não tenho como avaliar | 19  | 4,95%  | 1,11%       | 2,17%         | 5,00%                  | 2,78%                        | 7,12%           |
|                                |     | 384    | 100,0%      |               |                        |                              |                 |

# Avaliação Geral

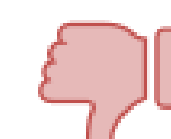
## 9) Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano odontológico?



A satisfação dos beneficiários da Operadora DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA foi de 64,93% dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como "Muito bom" ou "Bom".



64,93%



10,96%

**Top2Box\***

**Bottom2Box\***

*\*Considerando os 365 Beneficiários que souberam avaliar*



**Top2Box\* por estratos**

### Faixa Etária

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 75,26%     | 65,35%     | 62,07%     | 65,96%     | 39,39%     |
| 97         | 101        | 87         | 47         | 33         |

### Gênero

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 64,50%    | 65,31%   |
| 169       | 196      |

### Município

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 68,33%   | 68,75%                           | 61,33%            |
| 120      | 64                               | 181               |

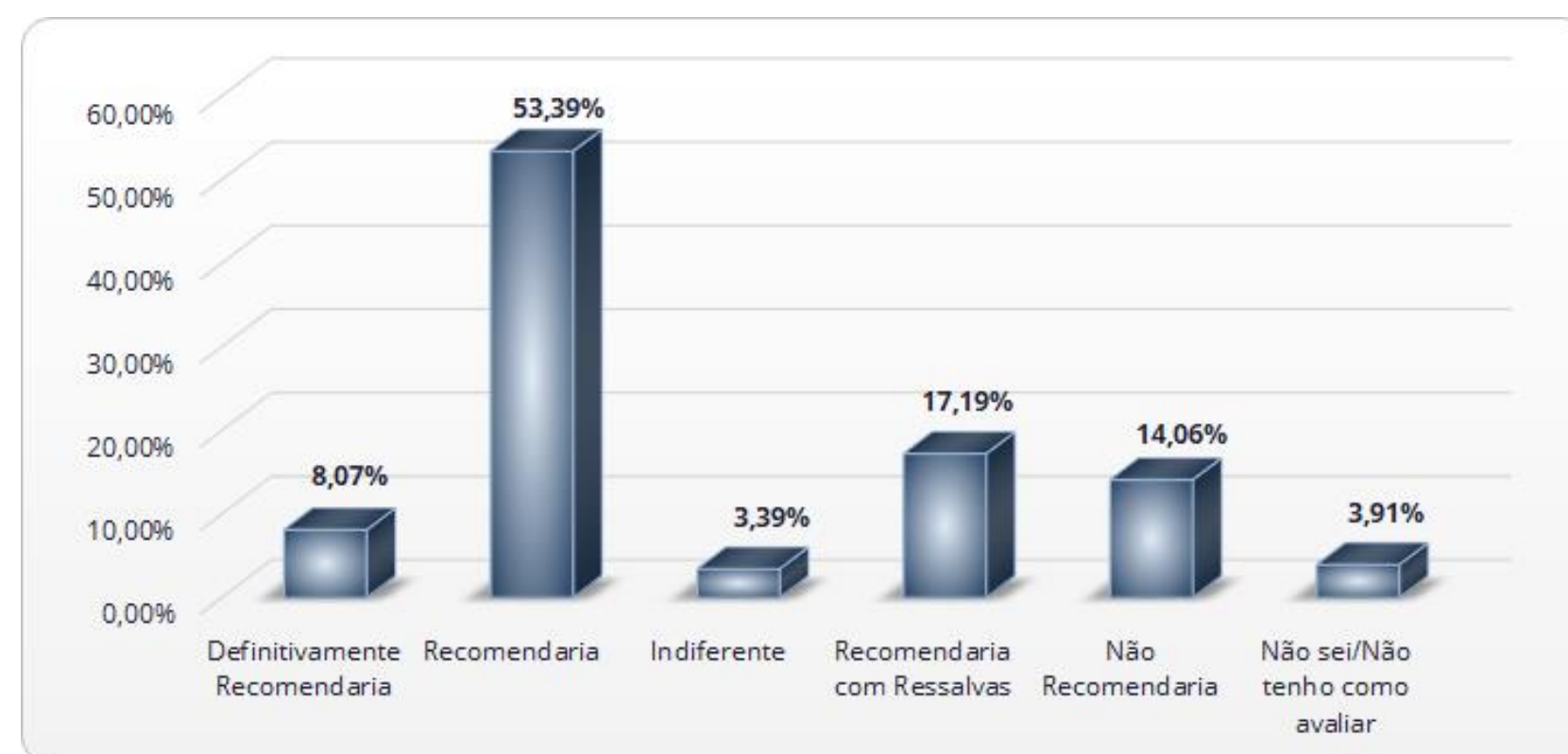
# Avaliação Geral

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

|                                       |     |        |             |               |                        | Intervalo de Confiança : 95% |                 |
|---------------------------------------|-----|--------|-------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Frequências                           | n   | %      | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de Significância | Limite Inferior              | Limite Superior |
| <b>Definitivamente Recomendaria</b>   | 31  | 8,07%  | 1,39%       | 2,72%         | 5,00%                  | 5,35%                        | 10,80%          |
| <b>Recomendaria</b>                   | 205 | 53,39% | 2,55%       | 4,99%         | 5,00%                  | 48,40%                       | 58,37%          |
| <b>Indiferente</b>                    | 13  | 3,39%  | 0,92%       | 1,81%         | 5,00%                  | 1,58%                        | 5,19%           |
| <b>Recomendaria com Ressalvas</b>     | 66  | 17,19% | 1,93%       | 3,77%         | 5,00%                  | 13,41%                       | 20,96%          |
| <b>Não Recomendaria</b>               | 54  | 14,06% | 1,77%       | 3,48%         | 5,00%                  | 10,59%                       | 17,54%          |
| <b>Não sei/Não tenho como avaliar</b> | 15  | 3,91%  | 0,99%       | 1,94%         | 5,00%                  | 1,97%                        | 5,84%           |
|                                       | 384 | 100,0% |             |               |                        |                              |                 |

# Avaliação Geral

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

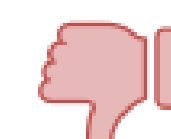


Dentre os **369** beneficiários que souberam avaliar, **63,96%** Recomendariam a Operadora, **3,52%** se demonstraram Indiferentes, **17,89%** Recomendariam com Ressalva e apenas **14,63%** Não recomendariam.



63,96%

**Top2Box\***



32,52%

**Bottom2Box\***

*\*Considerando os 369 Beneficiários que souberam avaliar*



**Top2Box\* por estratos**

**Faixa Etária**

| De 18 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | 60 ou mais |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 78,79%     | 61,90%     | 56,63%     | 65,96%     | 42,86%     |
| 99         | 105        | 83         | 47         | 35         |

**Gênero**

| Masculino | Feminino |
|-----------|----------|
| 64,37%    | 63,59%   |
| 174       | 195      |

**Município**

| Curitiba | Região Metropolitana de Curitiba | Demais Municípios |
|----------|----------------------------------|-------------------|
| 63,64%   | 69,84%                           | 62,16%            |
| 121      | 63                               | 185               |

# Conclusão da Pesquisa

## Atenção à Saúde

- 47,40% dos beneficiários entrevistados afirmaram que “Sempre” ou “A maioria das vezes” conseguiram ter acesso ao plano de saúde quando foi necessário.
- 53,39% dos beneficiários afirmaram não ter necessitado de atenção imediata nos últimos 12 meses. Dos que necessitaram 56,40% avaliaram positivamente.
- 7,29% dos entrevistados receberam algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de exames preventivos ou consultas.
- Os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com a atenção à saúde recebida, 67,71% avaliaram como “Muito bom” ou “Bom”.

## Canais de Atendimento

- Aproximadamente 18% dos beneficiários entrevistados não acessaram o plano de saúde nos últimos 12 meses, dos que acessaram, 68,79% avaliaram o acesso como “Muito bom” ou “Bom”.
- 65,89% dos beneficiários não reclamaram do plano de saúde nos últimos 12 meses, e 16,93% responderam “Sim”, pois tiveram suas reclamações resolvidas pela Operadora.

## Avaliações Gerais

- A satisfação dos beneficiários da Operadora DENTAL UNI – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA foi de 64,93% dentre os beneficiários que souberam avaliar, respondendo como “Muito bom” ou “Bom”.
- Dentre os 369 beneficiários que souberam avaliar, 63,96% Recomendariam a Operadora, 3,52% se demonstraram Indiferentes, 17,89% Recomendariam com Ressalva e apenas 14,63% Não recomendariam.



Esta pesquisa foi realizada com base nas diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)