



GlobalTrevo Consulting.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ANS

Ano Base 2019



AGENDA

1. OBJETIVO

2. METODOLOGIA

3. LEGENDA

4. PERFIL

5. MENSURAÇÃO - TOTAL

6. CONCLUSÃO

01

OBJETIVO





Mensurar a satisfação de beneficiários com serviços prestados pela **HAPVIDA ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA (Hapvida Odonto)**.

As perguntas da pesquisa seguiram as diretrizes exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme Documento Técnico para a realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, publicado em 2019.

02

METODOLOGIA





Metodologia: Quantitativa

Empresa responsável pela coordenação e aplicação da pesquisa: GlobalTrevo Consulting

Técnica de Pesquisa: Pesquisa aplicada com questionário definido pela ANS

Técnica de Entrevista: Entrevistas realizadas por Central Interna de Telefonia – CATI
(Computer Assisted Telephone Interviewing)

Total de beneficiários: 1.787.743 beneficiários

Universo da pesquisa (População amostrada/Total de beneficiários maiores de 18 anos): 1.284.399 beneficiários

Amostra: 400 beneficiários

Amostragem: Estratificada, PPT (Probabilidade Proporcional ao Tamanho) por modalidade de plano de saúde, selecionada por sorteio aleatório de entrevistados com base em banco de dados cadastrais de beneficiários

Estatística: Nível de Confiança: 95% | **Erro Amostral:** 5,0pp | **Erro não amostral:** 0,0pp - Ao proceder a aplicação da pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados erros não amostrais que motivassem a aplicação de medidas de adequação.

As análises foram expostas através de números com duas casas decimais sem arredondamento, visando maior fidelidade aos resultados obtidos.

Período de Coleta: 30 de março de 2020 a 7 de maio de 2020

Responsável técnica: Katia Regina Bianco - CONRE: 10.503 - SP

TAXA DE RESPONDENTES



Status	Número absoluto	Percentual dos Contatos	Percentual da população amostrada
Questionários concluídos	400	4,18%	0,03%
Beneficiário não aceitou participar da pesquisa	162	1,69%	0,01%
O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder à pesquisa	10	0,10%	0,00%
Não foi possível localizar o beneficiário	8999	94,02%	0,70%
Total de tentativas	9571	100,00%	0,75%

03

LEGENDA



LEGENDA



RU Resposta Única

RM Resposta Múltipla

MP Média Ponderada

(%) Números reportados em Percentuais

80 | 90 Intervalo de confiança, com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5,0pp

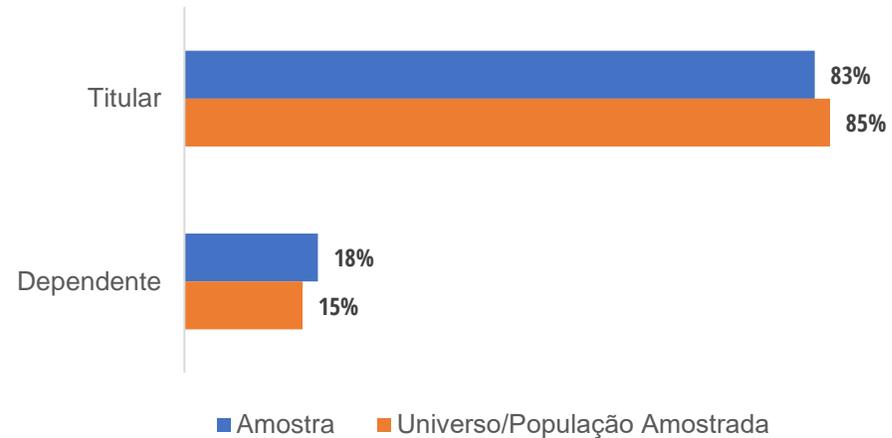
04

PERFIL

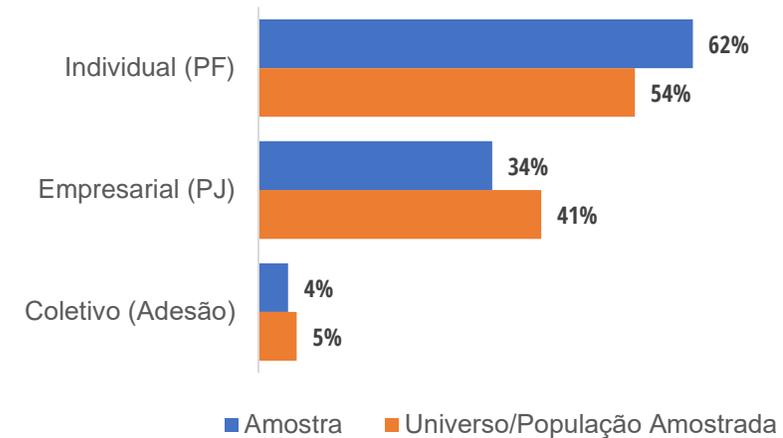




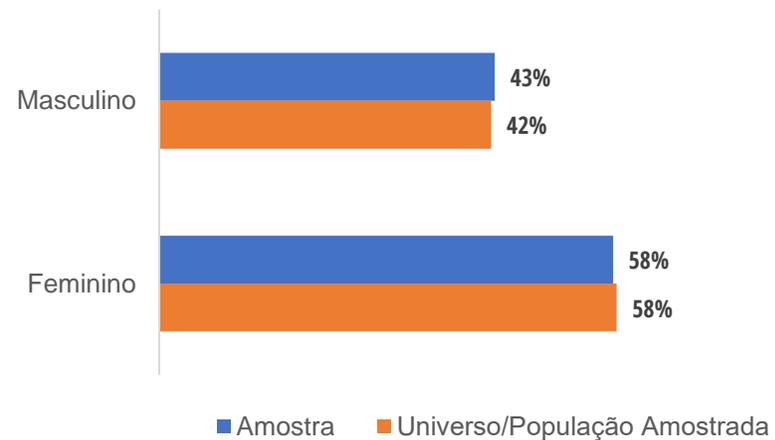
Titularidade



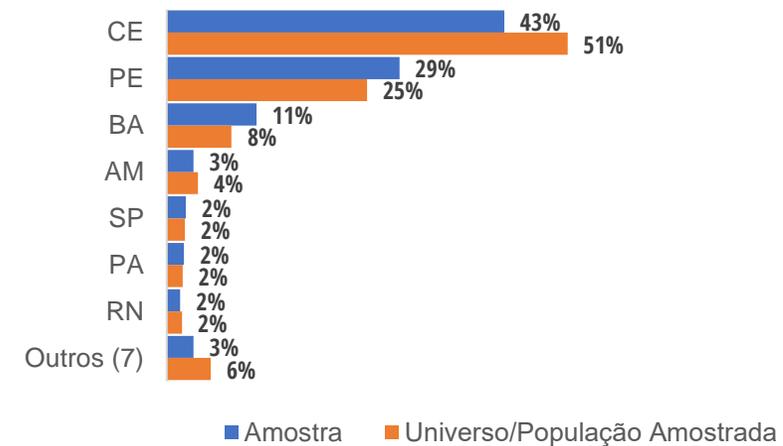
Tipo de Plano



Gênero



Região



05

MENSURAÇÃO TOTAL



CUIDADOS ODONTOLÓGICOS - TOTAL



A nota média para cuidados odontológicos por meio do plano foi **72**.

Base de respondentes: 382 | NC95% | margem de erro 5,01pp

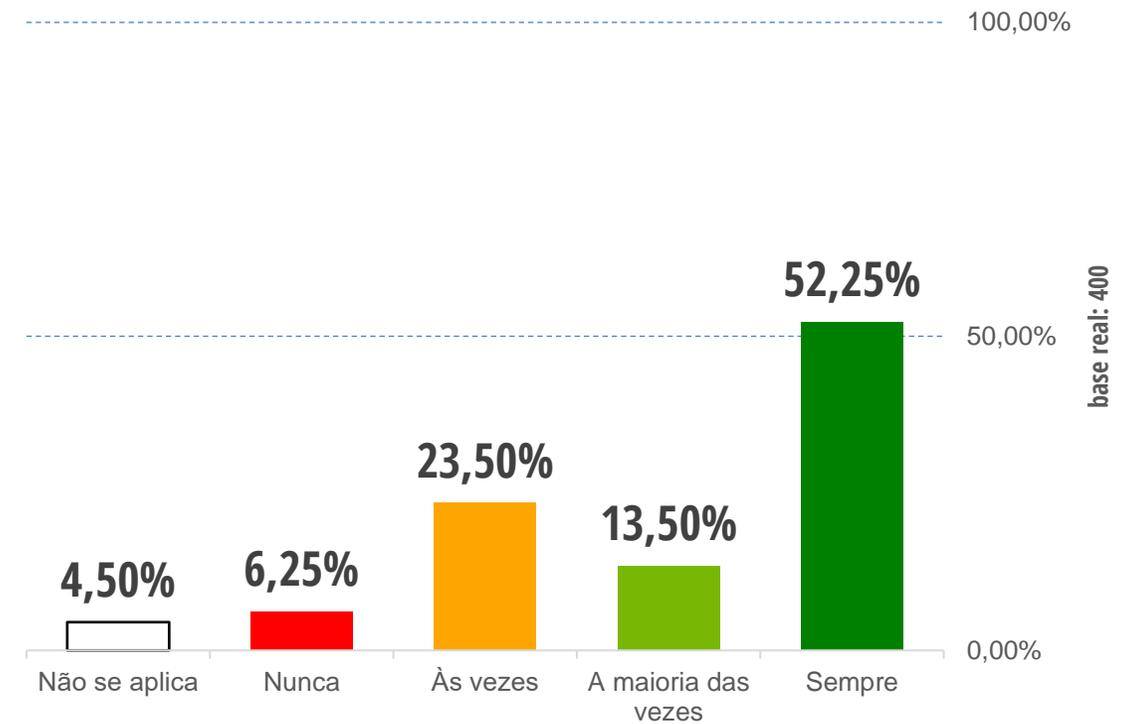
ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA CUIDADOS ODONTOLÓGICOS POR MEIO DO PLANO - (MP)



P1 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Sempre	49,72%	54,71%	59,70%	2,55%
A maioria das vezes	10,64%	14,14%	17,63%	1,78%
Às vezes	20,29%	24,61%	28,93%	2,20%
Nunca	4,06%	6,54%	9,02%	1,27%

*Base de "Não se aplica" não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

CUIDADOS ODONTOLÓGICOS POR MEIO DO PLANO - (RU)



P1 -Nos últimos doze meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados odontológicos (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

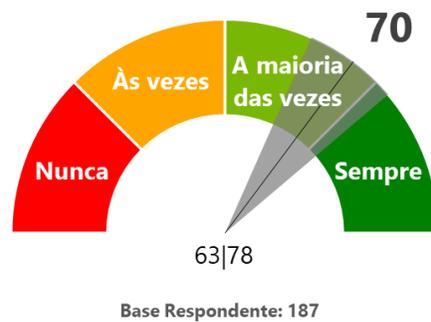
ATENÇÃO IMEDIATA - TOTAL



A média para aqueles que necessitaram de atenção imediata em cuidados odontológicos alcançou 70 pontos.

Base de respondentes: 187 | NC95% | margem de erro 7,17pp

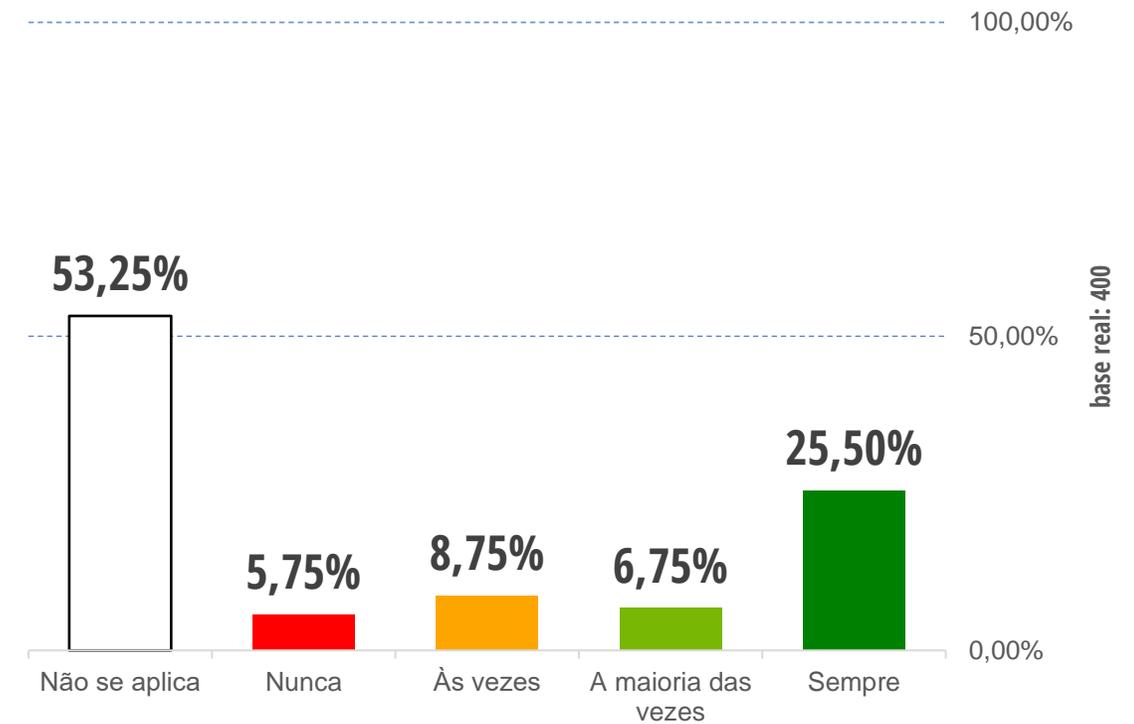
ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA NECESSIDADE DE ATENÇÃO IMEDIATA - (MP)



P2 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Sempre	47,41%	54,55%	61,68%	3,64%
A maioria das vezes	9,40%	14,44%	19,48%	2,57%
Às vezes	13,13%	18,72%	24,31%	2,85%
Nunca	7,59%	12,30%	17,01%	2,40%

*Base de 'Não se aplica' não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

NECESSIDADE DE ATENÇÃO IMEDIATA - (RU)



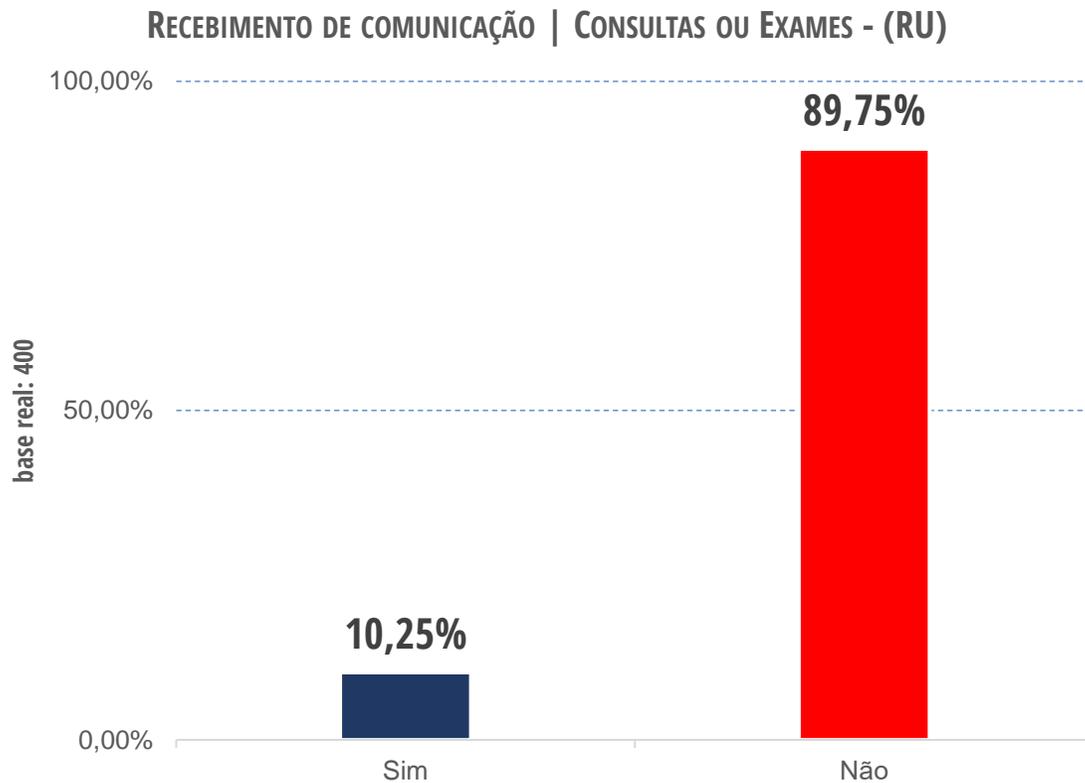
P2 -Nos últimos doze meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

COMUNICAÇÃO - TOTAL



89,75% dos beneficiários do plano odontológico afirmaram não ter recebido informações sobre exames preventivos.

Base de respondentes: 400 | NC95% | margem de erro 4,90pp



P3 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Sim	7,28%	10,25%	13,22%	1,52%
Não	86,78%	89,75%	92,72%	1,52%

P3 - Nos últimos doze 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 tais como: consulta preventiva com dentista, etc?

ATENÇÃO RECEBIDA - TOTAL

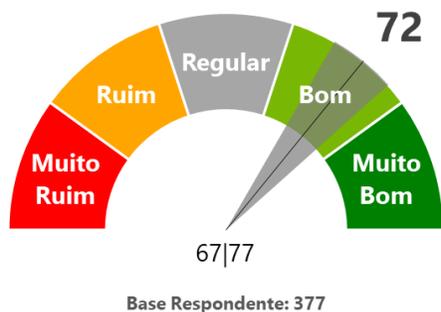


A média das notas em relação à atenção odontológica recebida nos últimos 12 meses atinge o **escore 72**.

Base de respondentes: 377 | NC95% | margem de erro 5,05pp

ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA

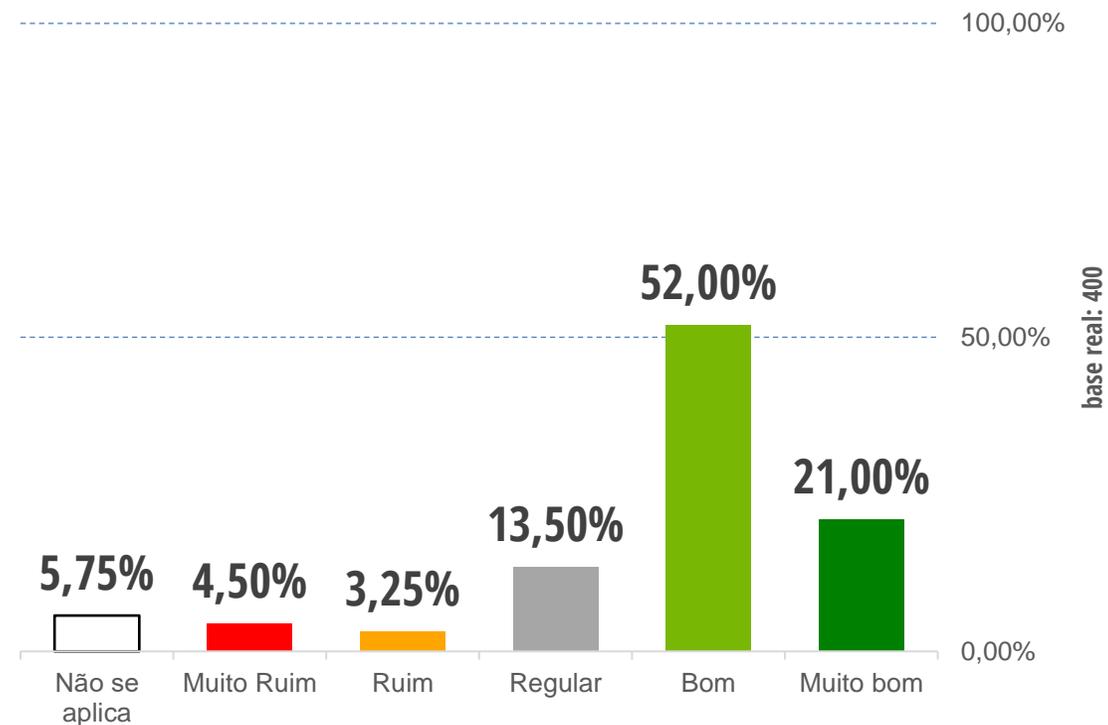
ATENÇÃO EM SAÚDE ODONTOLÓGICA RECEBIDA - (MP)



P4 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Muito bom	18,08%	22,28%	26,48%	2,14%
Bom	50,15%	55,17%	60,19%	2,56%
Regular	10,79%	14,32%	17,86%	1,80%
Ruim	1,61%	3,45%	5,29%	0,94%
Muito Ruim	2,62%	4,77%	6,93%	1,10%

*Base de 'Não se aplica' não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

ATENÇÃO EM SAÚDE ODONTOLÓGICA RECEBIDA - (RU)



P4 - Nos últimos doze meses, como você avalia toda a atenção em saúde odontológica recebida (por exemplo: atendimento em dentistas)?

FACILIDADE DE ACESSO - TOTAL

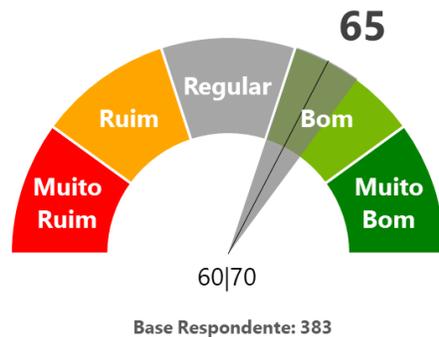


A facilidade de acesso à lista de prestadores foi classificada como **“Boa”**. A média para este quesito foi de **65**.

Base de respondentes: 383 | NC95% | margem de erro 5,01pp

ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA

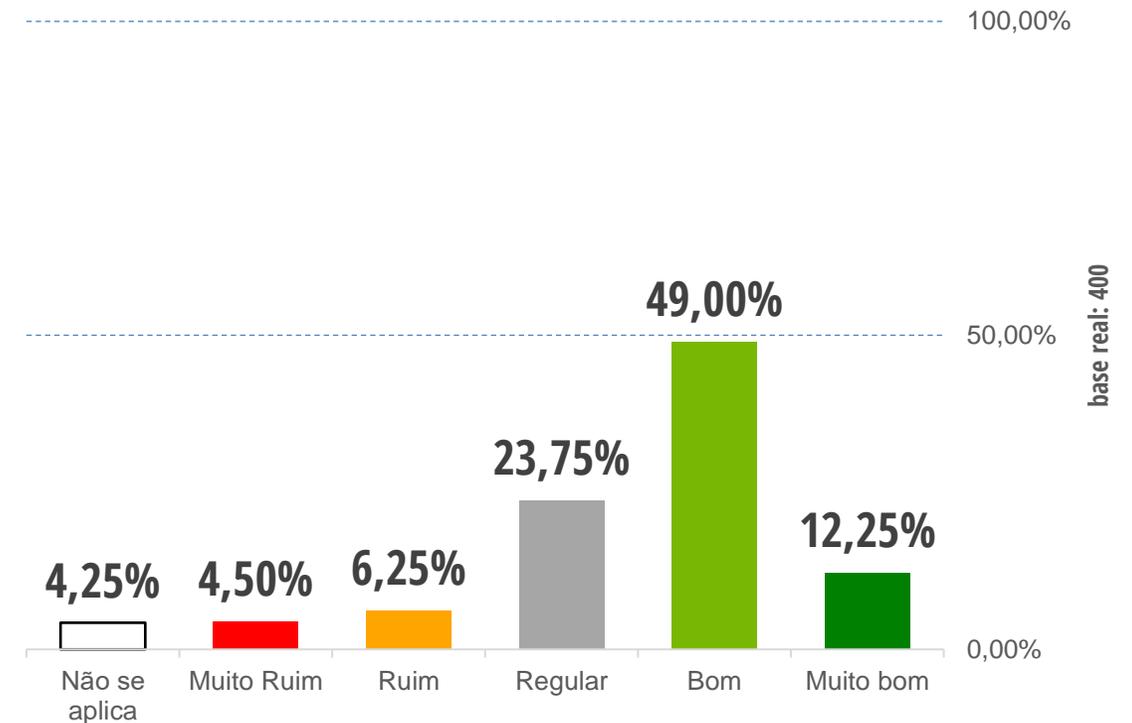
FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES - (MP)



P5 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Muito bom	9,45%	12,79%	16,14%	1,71%
Bom	46,17%	51,17%	56,18%	2,55%
Regular	20,48%	24,80%	29,13%	2,21%
Ruim	4,05%	6,53%	9,00%	1,26%
Muito Ruim	2,58%	4,70%	6,82%	1,08%

*Base de 'Não se aplica' não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES - (RU)



P5 -Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

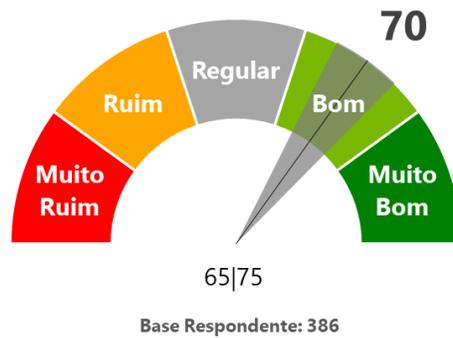
AValiação de Atendimento - Total



Segundo a média das notas dos beneficiários, o atendimento foi avaliado como **“Bom”** e a média alcançada foi de **70** pontos.

Base de respondentes: 386 | NC95% | margem de erro 4,99pp

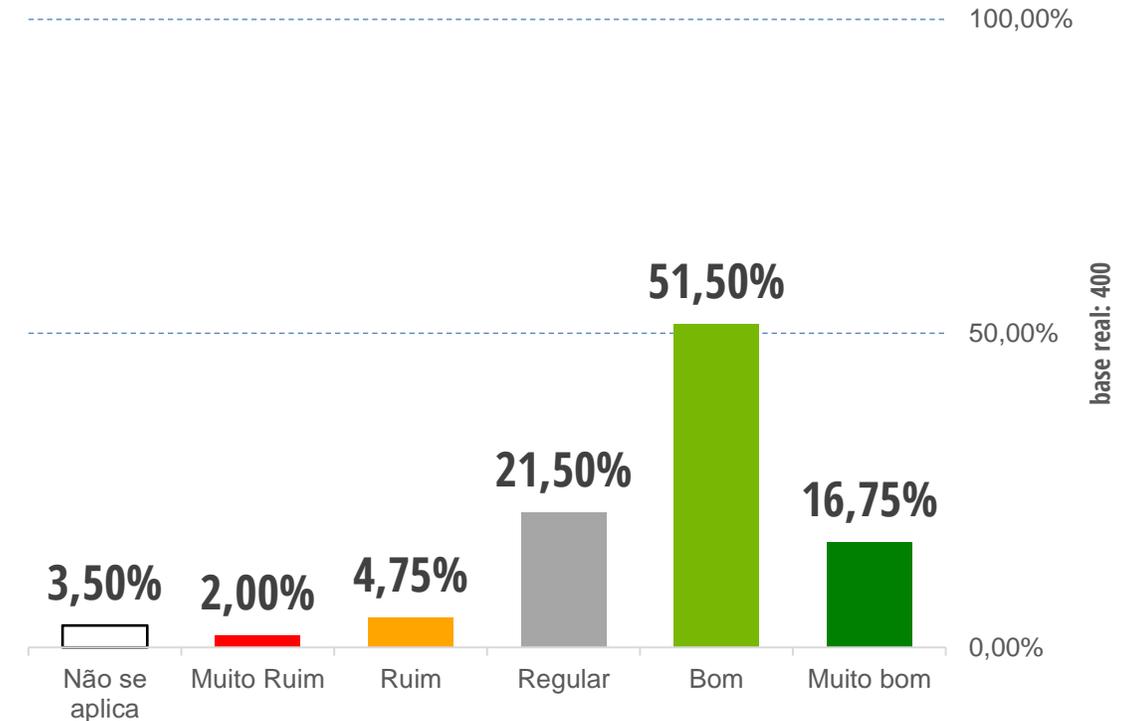
ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO | ACESSO À INFORMAÇÃO - (MP)



P6 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Muito bom	13,58%	17,36%	21,14%	1,93%
Bom	48,39%	53,37%	58,34%	2,54%
Regular	18,13%	22,28%	26,43%	2,12%
Ruim	2,76%	4,92%	7,08%	1,10%
Muito Ruim	0,65%	2,07%	3,49%	0,73%

*Base de "Não se aplica" não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO | ACESSO À INFORMAÇÃO - (RU)



P6 -Nos últimos doze meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplo de acesso: SAC, presencial, teletendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

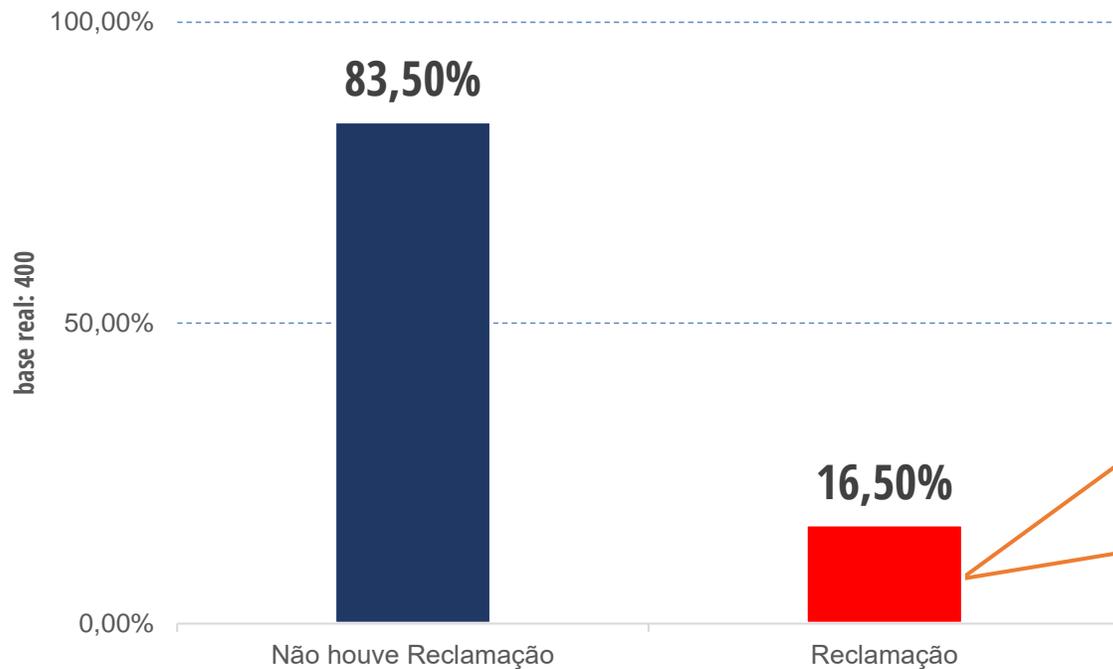
RECLAMAÇÃO VERSUS RESOLUÇÃO - TOTAL



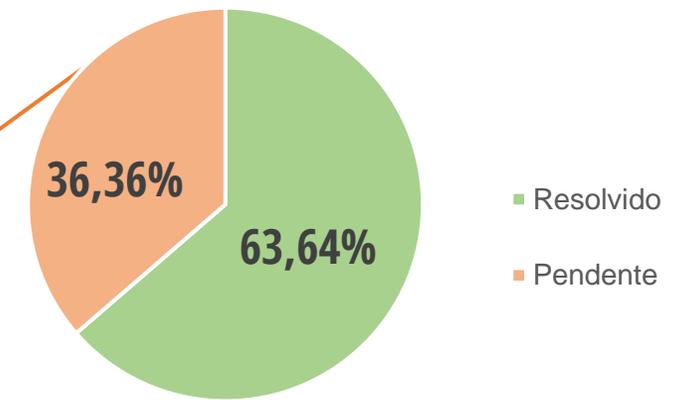
83,50% dos beneficiários não realizaram reclamação nos últimos 12 meses.
Dentre os que realizaram alguma reclamação, 63,64% tiveram sua demanda resolvida.

Base de respondentes: 66 | NC95% | margem de erro 12,06pp

RECLAMAÇÃO VERSUS RESOLUÇÃO - (RU)



RESOLUÇÃO - (RU)



P7 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Sim	52,03%	63,64%	75,24%	5,92%
Não	24,76%	36,36%	47,97%	5,92%

*Base de 'Não se aplica' não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

P7 - Nos últimos doze meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano odontológico você teve sua demanda resolvida?

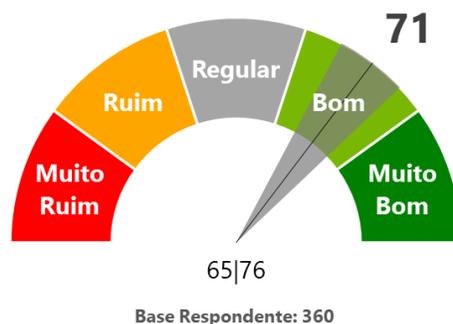
FACILIDADE DE PREENCHIMENTO - TOTAL



Segundo os beneficiários entrevistados, o quesito “Documentações e facilidade de envio” é considerado **“Bom”** e atinge a média de **71** pontos.

Base de respondentes: 360 | NC95% | margem de erro 5,16pp

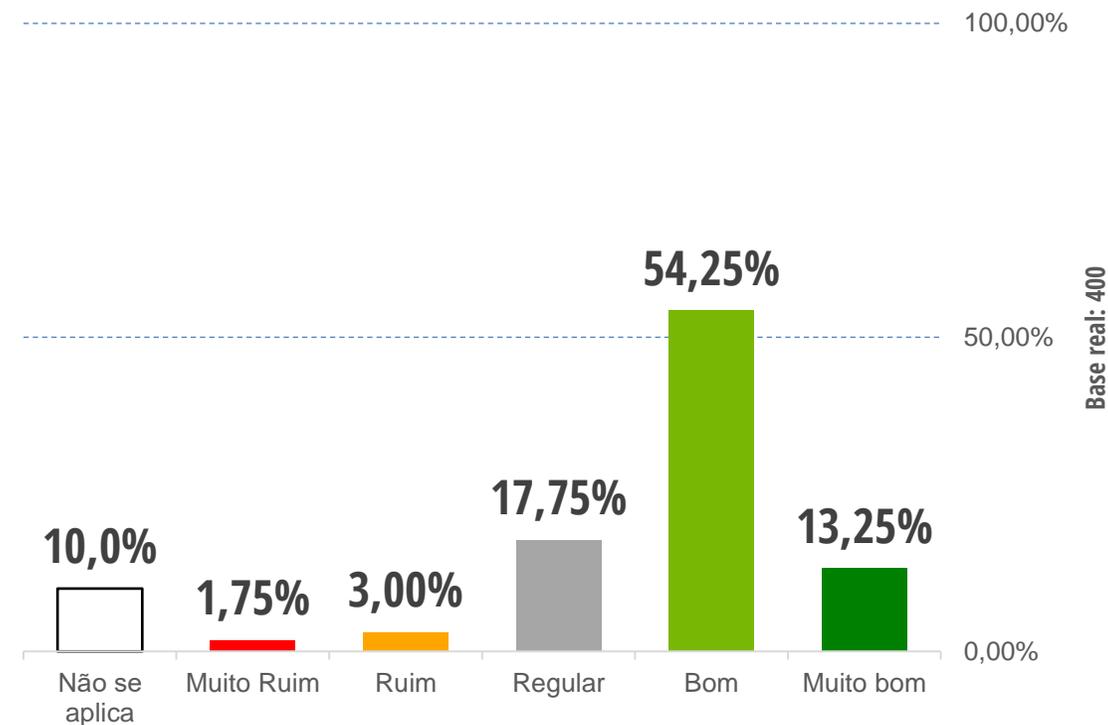
ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA
DOCUMENTOS E FORMULÁRIO VERSUS FACILIDADE DE ENVIO - (MP)



P8 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Muito bom	11,06%	14,72%	18,38%	1,87%
Bom	55,22%	60,28%	65,33%	2,58%
Regular	15,61%	19,72%	23,83%	2,10%
Ruim	1,48%	3,33%	5,19%	0,95%
Muito Ruim	0,52%	1,94%	3,37%	0,73%

*Base de “Não se aplica” não foi considerada para cálculo dos resultados demonstrados na tabela.

DOCUMENTOS E FORMULÁRIO VERSUS FACILIDADE DE ENVIO - (RU)



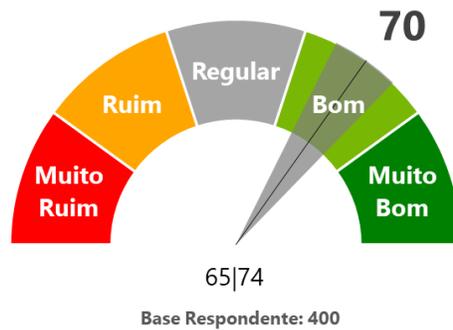
SATISFAÇÃO GERAL - TOTAL



Na visão dos beneficiários, o plano odontológico Hapvida foi avaliado como **“Bom”**. 54% dos respondentes avaliaram como **“Bom”** e 17,75% **“Muito Bom”**. A média para este quesito foi de **70** pontos.

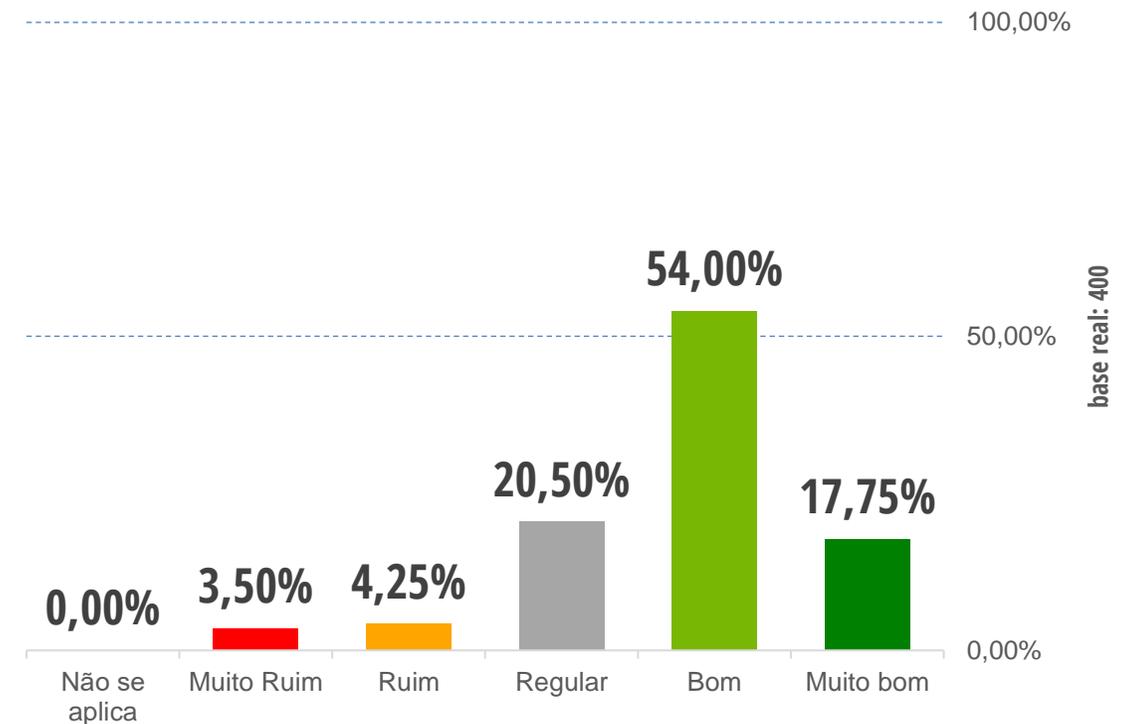
Base de respondentes: 400 | NC95% | margem de erro 4,90pp

ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA
AVALIAÇÃO DO PLANO - (MP)



P9 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Muito bom	14,01%	17,75%	21,49%	1,91%
Bom	49,12%	54,00%	58,88%	2,49%
Regular	16,54%	20,50%	24,46%	2,02%
Ruim	2,27%	4,25%	6,23%	1,01%
Muito Ruim	1,70%	3,50%	5,30%	0,92%

AVALIAÇÃO DO PLANO - (RU)



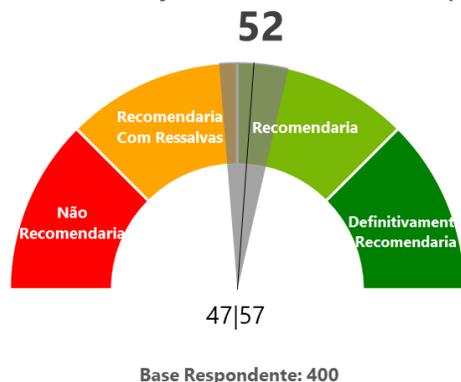
RECOMENDAÇÃO - TOTAL



A avaliação referente à recomendação do plano odontológico é positiva. 73,5% dos entrevistados recomendariam o plano para amigos ou familiares.

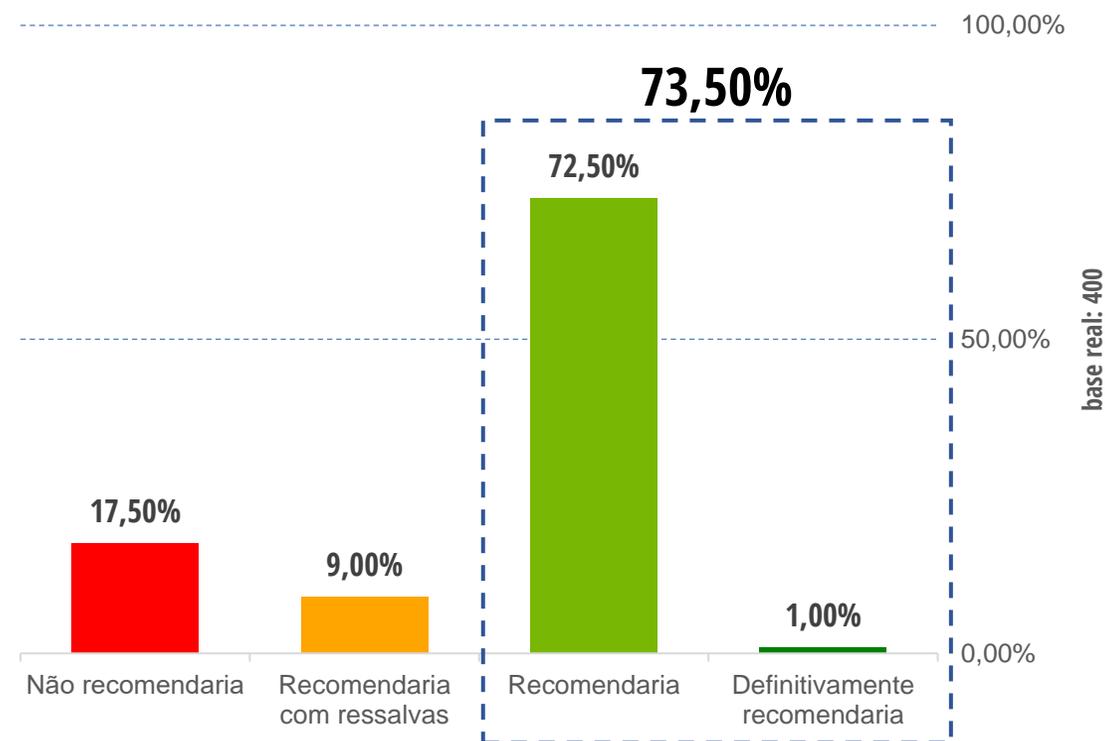
Base de respondentes: 400 | NC95% | margem de erro 4,90pp

ÍNDICE GLOBAL DE EXCELÊNCIA RECOMENDAÇÃO DO PLANO - (MP)



P10 (IC)	Lim. Inferior	Proporção	Lim. Superior	Erro padrão
Definitivamente recomendaria	0,02%	1,00%	1,98%	0,50%
Recomendaria	68,12%	72,50%	76,88%	2,23%
Recomendaria com ressalvas	6,20%	9,00%	11,80%	1,43%
Não recomendaria	13,78%	17,50%	21,22%	1,90%

RECOMENDAÇÃO DO PLANO - (RU)



06

CONCLUSÃO





- De acordo com a amostra e as declarações dos beneficiários, o quesito **Satisfação Geral** em relação ao plano odontológico atingiu a média de 70 pontos.
- Os itens melhores avaliados foram **Cuidados odontológicos por meio do plano e Atenção em saúde odontológica recebida** atingindo a média de 72 pontos, considerados no patamar como “Bom”.
- Os demais quesitos também pontuaram na faixa positiva, enquadrando-se em “Bom”.
- **Recomendação do plano:** A avaliação foi positiva. 73,5% dos entrevistados recomendariam o plano odontológico.



GlobalTrevo Consulting®

www.globaltrevo.com.br