



GlobalTrevo Consulting®

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Odonto | ANS

Ano Base 2021



AGENDA

1. OBJETIVO E METODOLOGIA | INFORMAÇÕES GERAIS

2. INDICADORES DE SATISFAÇÃO DETERMINADOS PELA ANS

3. CONCLUSÃO

01

OBJETIVO E METODOLOGIA | INFORMAÇÕES GERAIS





Razão social da operadora: HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA

Registro da operadora na ANS: 36825-3

Objetivo: Mensurar a satisfação de beneficiários com os serviços prestados pela Hapvida +Odonto, conforme documento técnico para realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos odontológicos.

Público-alvo: Beneficiários da Hapvida +Odonto, com 18 anos ou mais.

Responsável técnico(a): Katia Regina Bianco - CONRE: 10.503 – SP

Empresa responsável pela coordenação e coleta de dados: GlobalTrevo Consulting

Auditor independente: Antonio Lopes Cordeiro

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 e odontológicos, publicado em 2020.



Descrição do universo amostral: 3.036.818 beneficiários da Hapvida +Odonto, com 18 anos ou mais.

Tipo de amostragem e justificativa: Estratificada, PPT (Probabilidade Proporcional ao Tamanho) por modalidade de plano, idade, sexo e região. Selecionada por sorteio aleatório de entrevistados com base em banco de dados cadastrais de beneficiários, de acordo com o definido pelo estatístico responsável.

Descrição da população amostrada: Homens e mulheres, com 18 anos ou mais, titulares e dependentes de beneficiários da Hapvida +Odonto.

Tamanho da amostra: 400 beneficiários

Margem de erro: Intervalo de Confiança: 95% | Erro Amostral: 4,9 pontos percentuais

Descrição do grupo pesquisado: Homens e mulheres com 18 anos ou mais, titulares e dependentes de beneficiários da Hapvida +Odonto.

Erros não amostrais: 0,0. O banco de dados coletados foi trabalhado sempre com o cruzamento de perguntas e respostas, com o objetivo de identificar alguma inconsistência no processo, bem como houve monitoramento da qualidade e padronização da aplicação dos questionários de modo que não foram identificados erros não amostrais.

Forma de coleta: Entrevistas realizadas por Central Interna de Telefonia (CATI) e e-mail, através de formulário de autopreenchimento.

Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Todos os questionários passaram pelo processo de consistência entre base de dados e respostas coletadas para certificar que as entrevistas foram, de fato, realizadas e computadas de forma fidedigna à opinião expressa pelos respondentes. Para as pesquisas telefônicas, todas as entrevistas foram gravadas e monitoradas pelos coordenadores.



Período de planejamento da pesquisa: De 10 de janeiro a 09 de março de 2022.

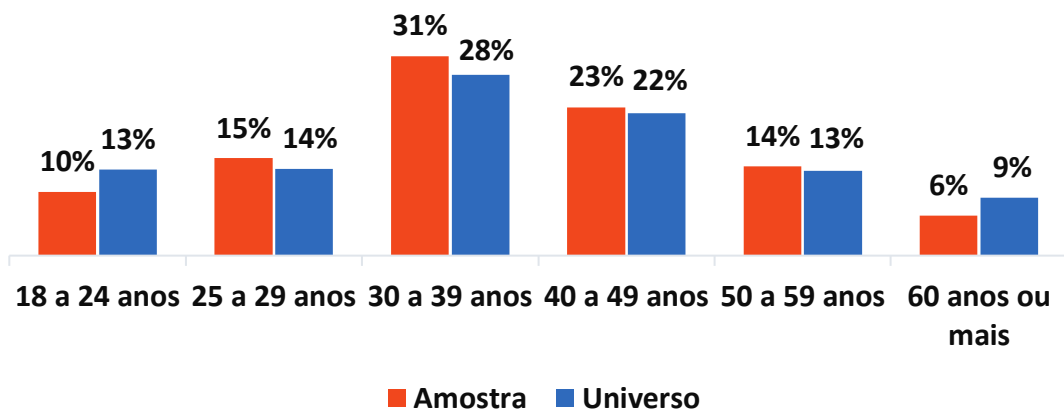
Período de coleta das informações: De 10 de março a 05 de abril de 2022.

Resultados da análise preliminar quanto à qualidade dos dados de cadastro de beneficiários e do registro de endereços de e-mail ou telefones dos beneficiários da operadora, bem como a justificativa para o prosseguimento da realização da pesquisa em função da qualidade observada: Foi recebido um cadastro contendo um total de 61.268 contatos com a identificação das principais variáveis para a realização da pesquisa (nome, telefone para contato, e-mail, titularidade, idade, gênero, UF e CCO). O arquivo, após revisões do mailing realizadas pela Hapvida +Odonto, apresentou-se dentro de padrões de qualidade aceitáveis e respeitava as boas práticas de pesquisa de mercado (fornecimento de nome completo, sem evidências de erros de grafia, telefones e e-mails dentro de padrões aceitáveis e sem evidências de erros). Tendo em vista a boa disposição do arquivo recebido, considera-se que o mesmo apresentou uma boa qualidade e permitiu o prosseguimento da realização da pesquisa.

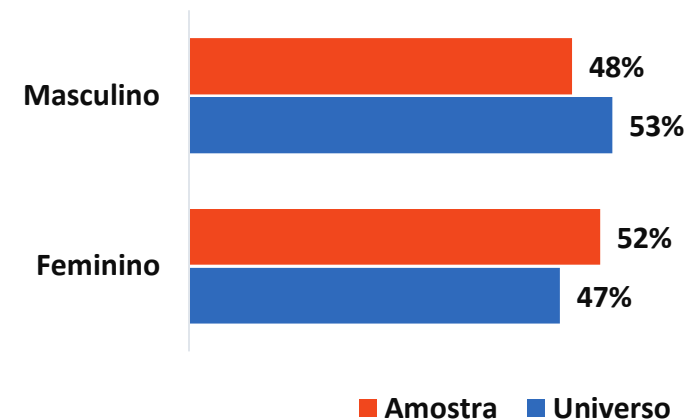
PERFIL DA AMOSTRA



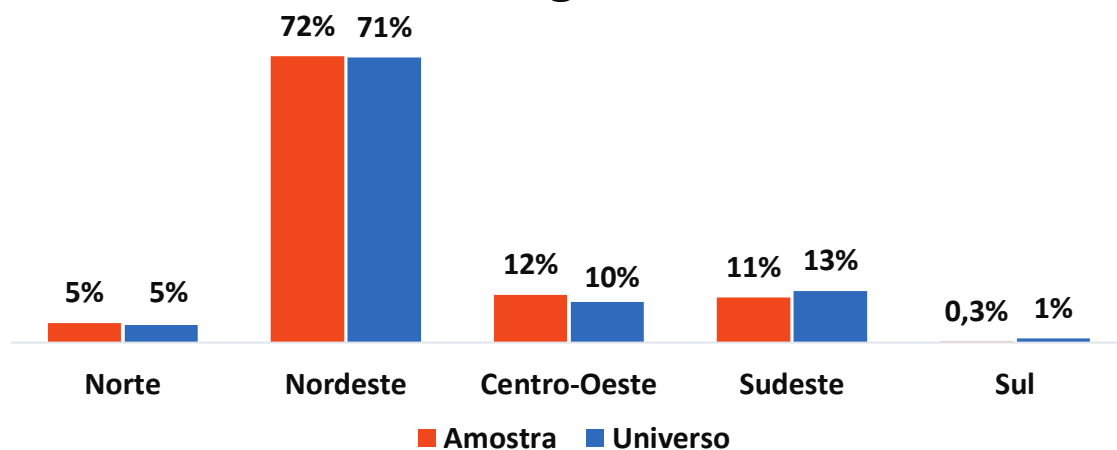
Idade



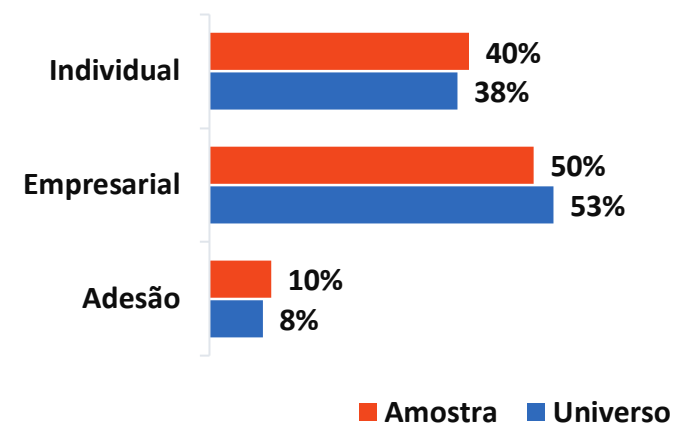
Gênero



Região



Modalidade



RESULTADOS DA PESQUISA



Taxa de respondentes:

STATUS	QUANTIDADE DE CONTATOS	PERCENTUAL DOS CONTATOS	PERCENTUAL DO UNIVERSO
Questionários concluído	400	2%	0,01%
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	1.165	7%	0,04%
Pesquisa incompleta	76	0,4%	0,003%
Não foi possível localizar o beneficiário ⁽¹⁾	16.091	91%	1%
Outros – demais classificações não especificadas anteriormente	0	0%	0%
Total	17.732	100%	1%

(1) Tentativas de contato telefônico sem sucesso ou convites enviados à caixa de e-mail do beneficiário que não foram abertos.

Justificativa para quantidade de abordagens até considerar beneficiário como não encontrado: 4 tentativas de contato telefônico ou 4 envios de e-mail, a depender da abordagem.

Erro amostral ocorrido: 4,9 pontos percentuais para mais ou para menos, considerando um intervalo de confiança de 95%.

Metodologia: Quantitativa

Técnica de Pesquisa: Pesquisa aplicada conforme questionário definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no edital publicado em 2020.

02

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DETERMINADOS PELA ANS



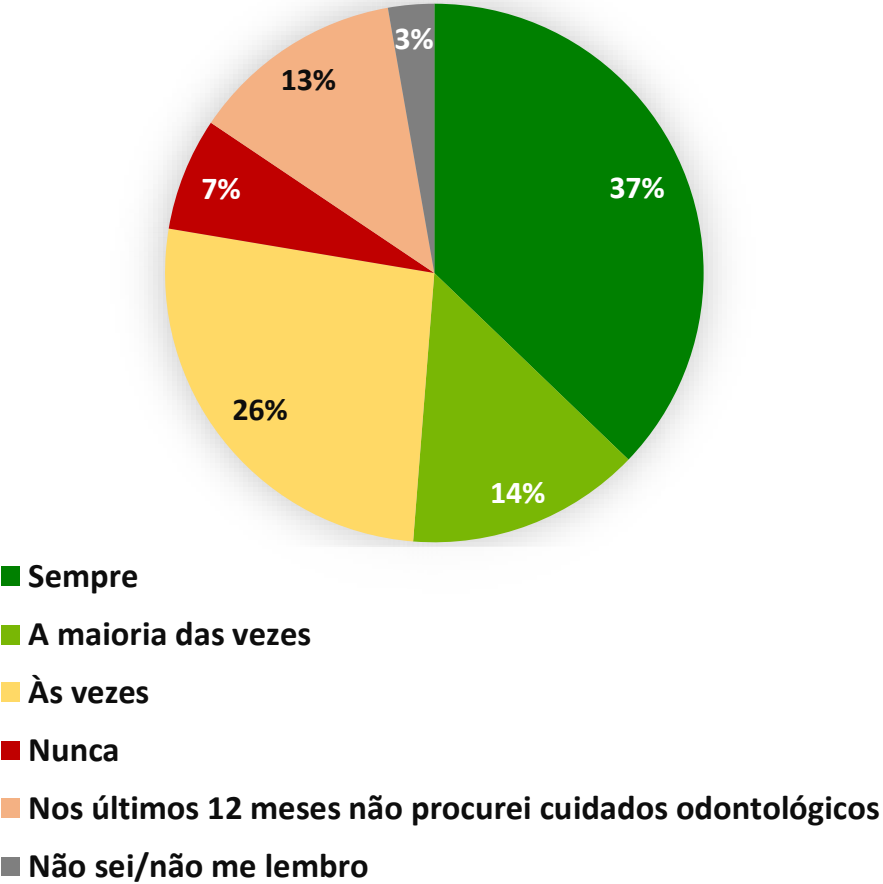
ATENÇÃO À SAÚDE – FREQUÊNCIA DE ACESSO AOS CUIDADOS ODONTOLÓGICOS

ESTIMULADA E ÚNICA



Índice Global de Excelência
2021: 58 | 2022: 66 ▲

Frequência de acesso à cuidados odontológicos
Base total da amostra (400 entrevistas)



- Cuidados odontológicos foram obtidos, em algum nível, por 77% dos beneficiários quando procurados;
- 7% nunca conseguiram realizar consultas, exames ou tratamentos através do plano odontológico.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Sempre	150	37%	6 p.p.	2%	95%	32%	42%
A maioria das vezes	56	14%	6 p.p.	2%	95%	11%	17%
Às vezes	105	26%	6 p.p.	2%	95%	22%	31%
Nunca	27	7%	6 p.p.	1%	95%	4%	9%
Nos últimos 12 meses não procurei cuidados odontológicos	51	13%	6 p.p.	2%	95%	9%	16%
Não sei/não me lembro	11	3%	6 p.p.	1%	95%	1%	4%
Total	400	100%					

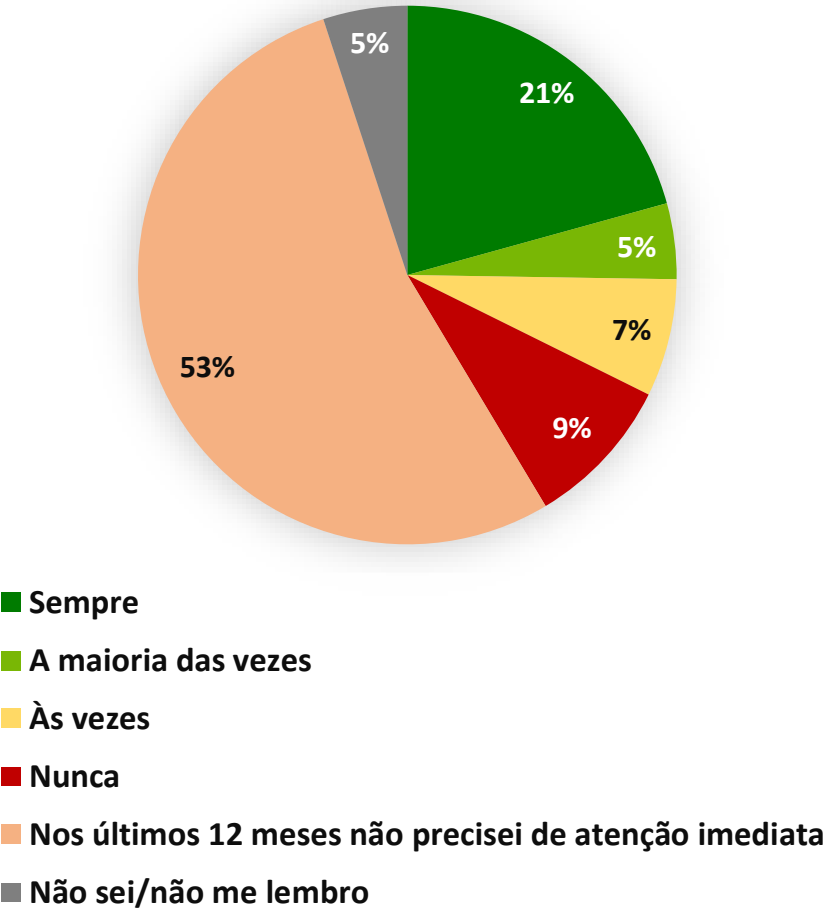
ATENÇÃO À SAÚDE – FREQUÊNCIA DE ACESSO À ATENÇÃO IMEDIATA

ESTIMULADA E ÚNICA



Índice Global de Excelência
2021: 50 | 2022: 62 ▲

Frequência de acesso à atenção imediata
Base total da amostra (400 entrevistas)



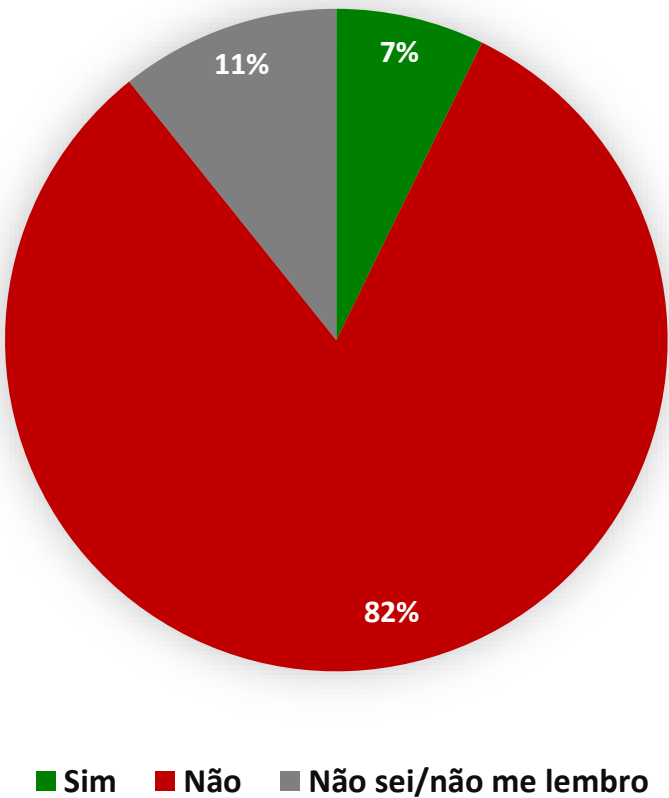
- 53% dos entrevistados não precisaram de atenção imediata odontológica;
- Um terço conseguiu atendimento. Destes, 21% conseguiram sempre que buscaram.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Sempre	82	21%	10 p.p.	2%	95%	17%	25%
A maioria das vezes	18	5%	10 p.p.	1%	95%	2%	7%
Às vezes	30	7%	10 p.p.	1%	95%	4%	10%
Nunca	38	9%	10 p.p.	1%	95%	6%	12%
Nos últimos 12 meses não precisei de atenção imediata	212	53%	10 p.p.	2%	95%	48%	58%
Não sei/não me lembro	20	5%	10 p.p.	1%	95%	3%	7%
Total	400	100%					



Comunicação para realização de consultas ou exames preventivos

Base total da amostra (400 entrevistas)



- 7% dos respondentes receberam algum tipo de comunicação advinda do plano odontológico alertando sobre a importância de consultas preventivas.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Sim	29	7%	1 p.p.	1%	95%	5%	10%
Não	328	82%	1 p.p.	2%	95%	78%	86%
Não sei/não me lembro	43	11%	1 p.p.	2%	95%	8%	14%
Total	400	100%					

ATENÇÃO À SAÚDE – AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA

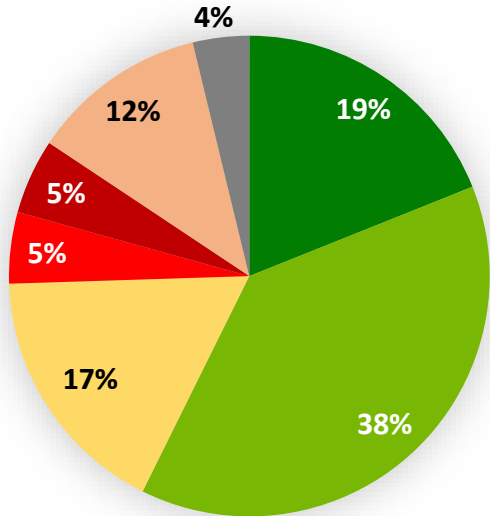
ESTIMULADA E ÚNICA



Índice Global de Excelência
2021: 67 | 2022: 68 ▲

Avaliação da atenção em saúde recebida

Base total da amostra (400 entrevistas)



- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Nos últimos 12 meses não recebi atenção odontológica
- Não sei/não me lembro

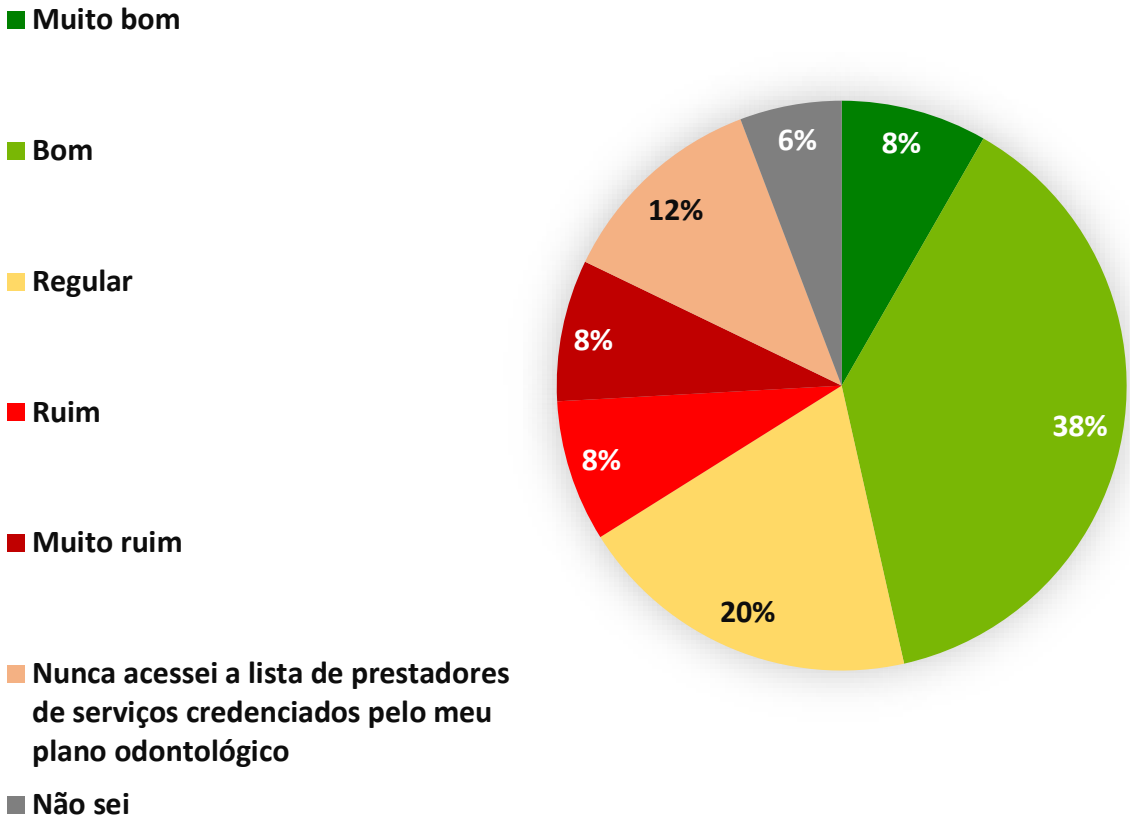
- A maior parte dos beneficiários, 57%, avaliou a atenção recebida, de modo geral, positivamente.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	75	19%	6 p.p.	2%	95%	15%	23%
Bom	154	38%	6 p.p.	2%	95%	33%	43%
Regular	68	17%	6 p.p.	2%	95%	13%	21%
Ruim	19	5%	6 p.p.	1%	95%	3%	7%
Muito ruim	22	5%	6 p.p.	1%	95%	3%	7%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção odontológica	47	12%	6 p.p.	2%	95%	9%	15%
Não sei/não me lembro	15	4%	6 p.p.	1%	95%	2%	6%
Total	400	100%					



Índice Global de Excelência
2021: 59 | 2022: 59

Avaliação do acesso à lista de prestadores
Base total da amostra (400 entrevistas)



- Uma parcela expressiva, 42%, avaliou a lista de prestadores de serviços credenciados de forma neutra ou negativa.

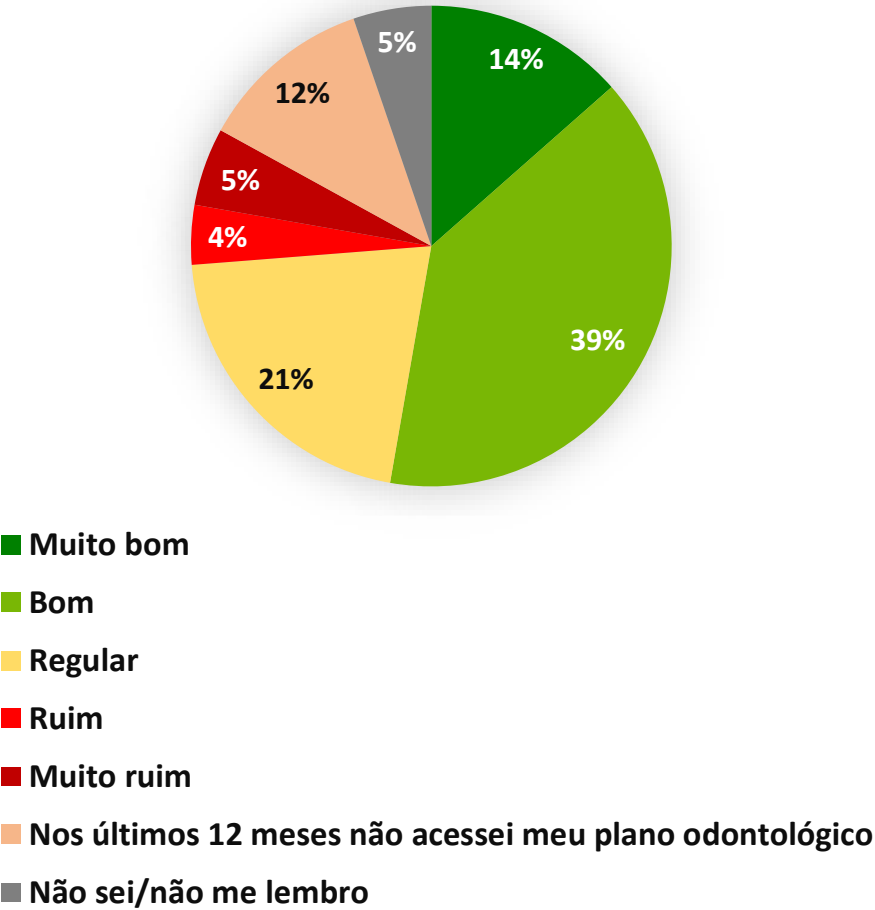
						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	33	8%	6 p.p.	1%	95%	6%	11%
Bom	152	38%	6 p.p.	2%	95%	33%	43%
Regular	78	20%	6 p.p.	2%	95%	16%	23%
Ruim	32	8%	6 p.p.	1%	95%	5%	11%
Muito ruim	34	8%	6 p.p.	1%	95%	5%	11%
Nunca acedeei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	48	12%	6 p.p.	2%	95%	9%	15%
Não sei	23	6%	6 p.p.	1%	95%	3%	8%
Total	400	100%					



Índice Global de Excelência
2021: 65 | 2022: 66 ▲

Avaliação do atendimento recebido

Base total da amostra (400 entrevistas)



- O atendimento recebido pelos canais disponibilizados gerou 53% de avaliações boas ou muito boas;
- 21% dos entrevistados avaliaram como regular a interação com o plano, gerando um ponto de atenção.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	54	14%	6 p.p.	2%	95%	10%	17%
Bom	157	39%	6 p.p.	2%	95%	34%	44%
Regular	84	21%	6 p.p.	2%	95%	17%	25%
Ruim	16	4%	6 p.p.	1%	95%	2%	6%
Muito ruim	21	5%	6 p.p.	1%	95%	3%	7%
Nos últimos 12 meses não acessei meu plano odontológico	47	12%	6 p.p.	2%	95%	9%	15%
Não sei/não me lembro	21	5%	6 p.p.	1%	95%	3%	7%
Total	400	100%					

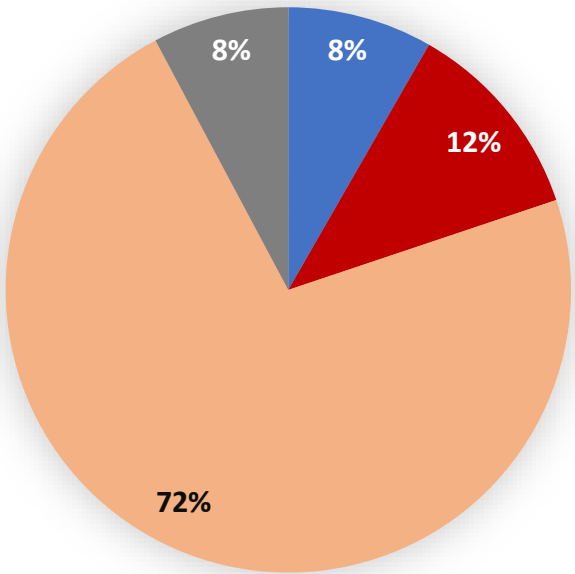
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA – RESOLUBILIDADE DE RECLAMAÇÕES

ESTIMULADA E ÚNICA



Resolubilidade de reclamações

Base total da amostra (400 entrevistas)

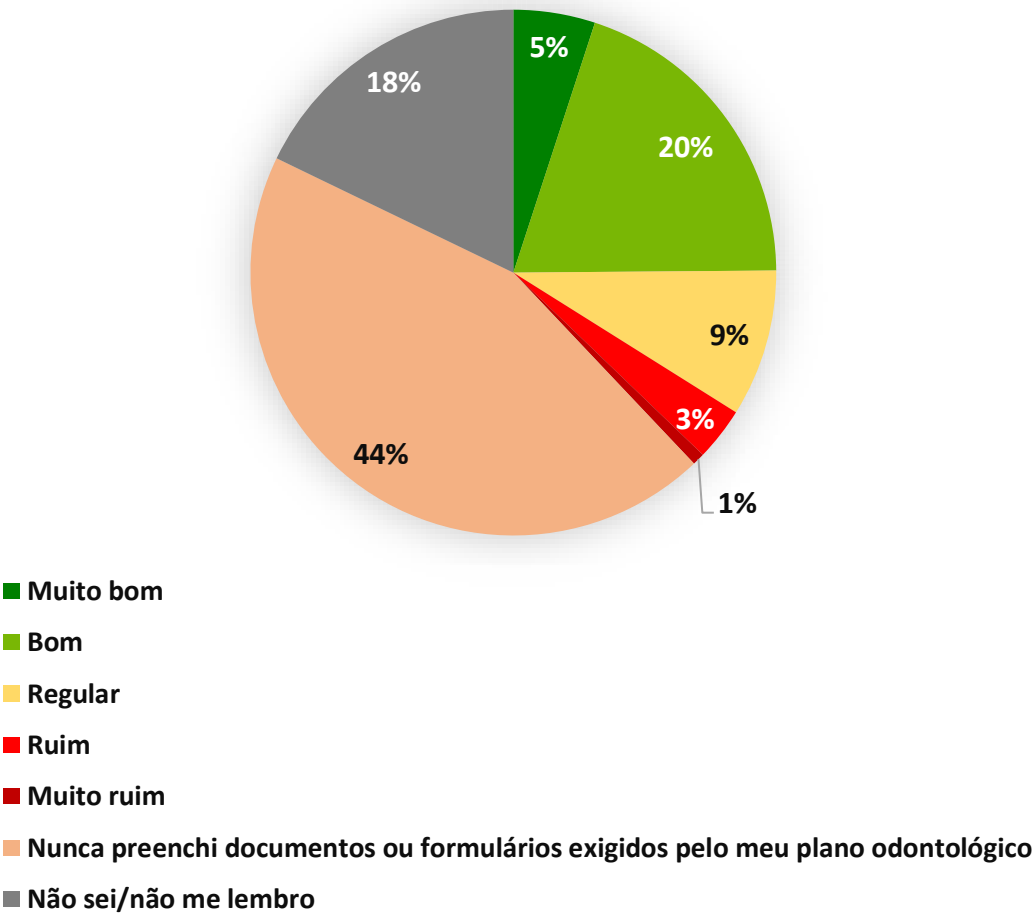


- Sim
- Não
- Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano odontológico
- Não sei/não me lembro

- Reclamações não foram realizadas por 72% dos beneficiários entrevistados;
- Entretanto, 12% deles afirmaram que fizeram uma queixa e a mesma não foi atendida.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Sim	33	8%	6 p.p.	1%	95%	6%	11%
Não	46	12%	6 p.p.	2%	95%	8%	15%
Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano odontológico	290	72%	6 p.p.	2%	95%	68%	76%
Não sei/não me lembro	31	8%	6 p.p.	1%	95%	5%	10%
Total	400	100%					

Avaliação dos formulários
Base total da amostra (400 entrevistas)



Índice Global de Excelência
2021: 71 | 2022: 67 ▼

- A maior parte da amostra, 44%, não preencheu documentos ou formulários do plano;
- Um quarto dos entrevistados o fez e avaliou de forma positiva.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	20	5%	7 p.p.	1%	95%	3%	7%
Bom	79	20%	7 p.p.	2%	95%	16%	24%
Regular	36	9%	7 p.p.	1%	95%	6%	12%
Ruim	13	3%	7 p.p.	1%	95%	2%	5%
Muito ruim	3	1%	7 p.p.	0%	95%	0%	2%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	178	44%	7 p.p.	2%	95%	39%	49%
Não sei/não me lembro	71	18%	7 p.p.	2%	95%	14%	21%
Total	400	100%					

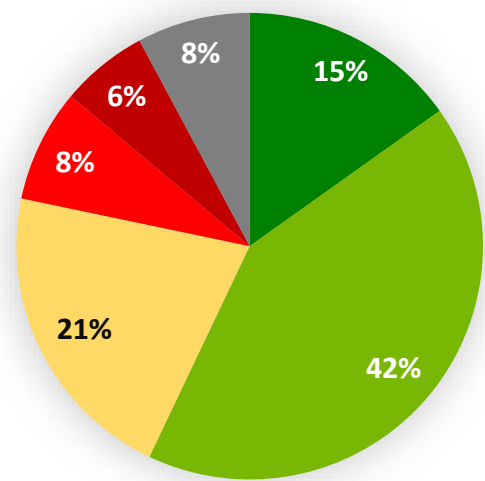
AVALIAÇÃO GERAL – AVALIAÇÃO GERAL DO PLANO ODONTOLÓGICO

ESTIMULADA E ÚNICA



Índice Global de Excelência
2021: 63 | 2022: 64 ▲

Avaliação geral do plano odontológico
Base total da amostra (400 entrevistas)



- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim
- Não sei/não tenho como avaliar

- O plano odontológico da Hapvida foi bem avaliado por 57% da amostra;
- Enquanto 21% o classificaram como regular, 15% dos entrevistados utilizaram os conceitos ruim ou muito ruim para classificar o plano.

						Intervalo de Confiança: (1-α)	
Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Muito bom	62	15%	6 p.p.	2%	95%	12%	18%
Bom	166	42%	6 p.p.	2%	95%	37%	47%
Regular	84	21%	6 p.p.	2%	95%	17%	25%
Ruim	31	8%	6 p.p.	1%	95%	5%	10%
Muito ruim	26	6%	6 p.p.	1%	95%	4%	8%
Não sei/não tenho como avaliar	31	8%	6 p.p.	1%	95%	5%	10%
Total	400	100%					

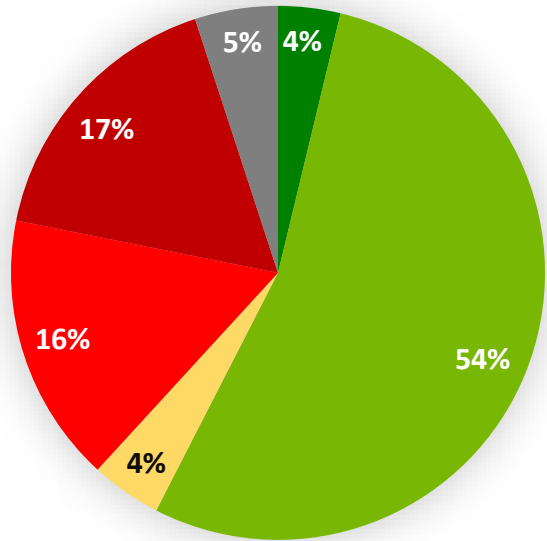
AVALIAÇÃO GERAL – RECOMENDAÇÃO

ESTIMULADA E ÚNICA



Índice Global de Excelência
2021: 53 | 2022: 53

Recomendação
Base total da amostra (400 entrevistas)



- Definitivamente recomendaria
- Recomendaria
- Indiferente
- Recomendaria com ressalvas
- Não recomendaria
- Não sei/não tenho como avaliar

- O índice de recomendação acompanha o de satisfação, atingindo 58%;
- Entretanto, nota-se um aumento das avaliações negativas. 16% recomendam com ressalvas e 17% não recomendam o plano odontológico da Hapvida.

Intervalo de
Confiança: (1- α)

Frequência	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Limite inferior	Limite superior
Definitivamente recomendaria	15	4%	6 p.p.	1%	95%	2%	6%
Recomendaria	214	54%	6 p.p.	2%	95%	49%	58%
Indiferente	17	4%	6 p.p.	1%	95%	2%	6%
Recomendaria com ressalvas	65	16%	6 p.p.	2%	95%	13%	20%
Não recomendaria	67	17%	6 p.p.	2%	95%	13%	20%
Não sei/não tenho como avaliar	22	5%	6 p.p.	1%	95%	3%	7%
Total	400	100%					

03

CONCLUSÃO





- Cuidados odontológicos, como consultas e exames, foram obtidos com alguma frequência por 77% dos entrevistados que os buscaram. Quando se fala em cuidados de urgência ou emergência, o número fica em 33%. Entretanto, é importante pontuar que 53% dos respondentes não procuraram este tipo de atendimento;
- Na avaliação de 57% dos beneficiários, de forma geral, os cuidados recebidos foram bons ou muito bons;
- Quando se fala nos pontos de contato com a operadora, como a lista de prestadores de serviço e os canais de atendimento disponíveis, nota-se um grande número de avaliações neutras e negativas. Para a lista o número chega a 42%; para os canais, 36%;
- A resolubilidade das reclamações pode ser somada aos pontos de contato. A grande maioria dos beneficiários, 72%, não realizou reclamações. Entretanto, 12% do público ouvido se queixou à operadora e não teve sua demanda atendida;
- Por fim, enquanto 58% recomendariam em algum nível o plano odontológico da Hapvida, 35% não recomendariam ou o fariam com alguma ressalva. Outros 4% foram indiferentes à recomendação do plano. Isto demonstra que, embora o plano conte com pontos bem avaliados, possui pontos de atenção que possibilitam ações para melhoria.



GlobalTrevo Consulting®

www.globaltrevo.com.br