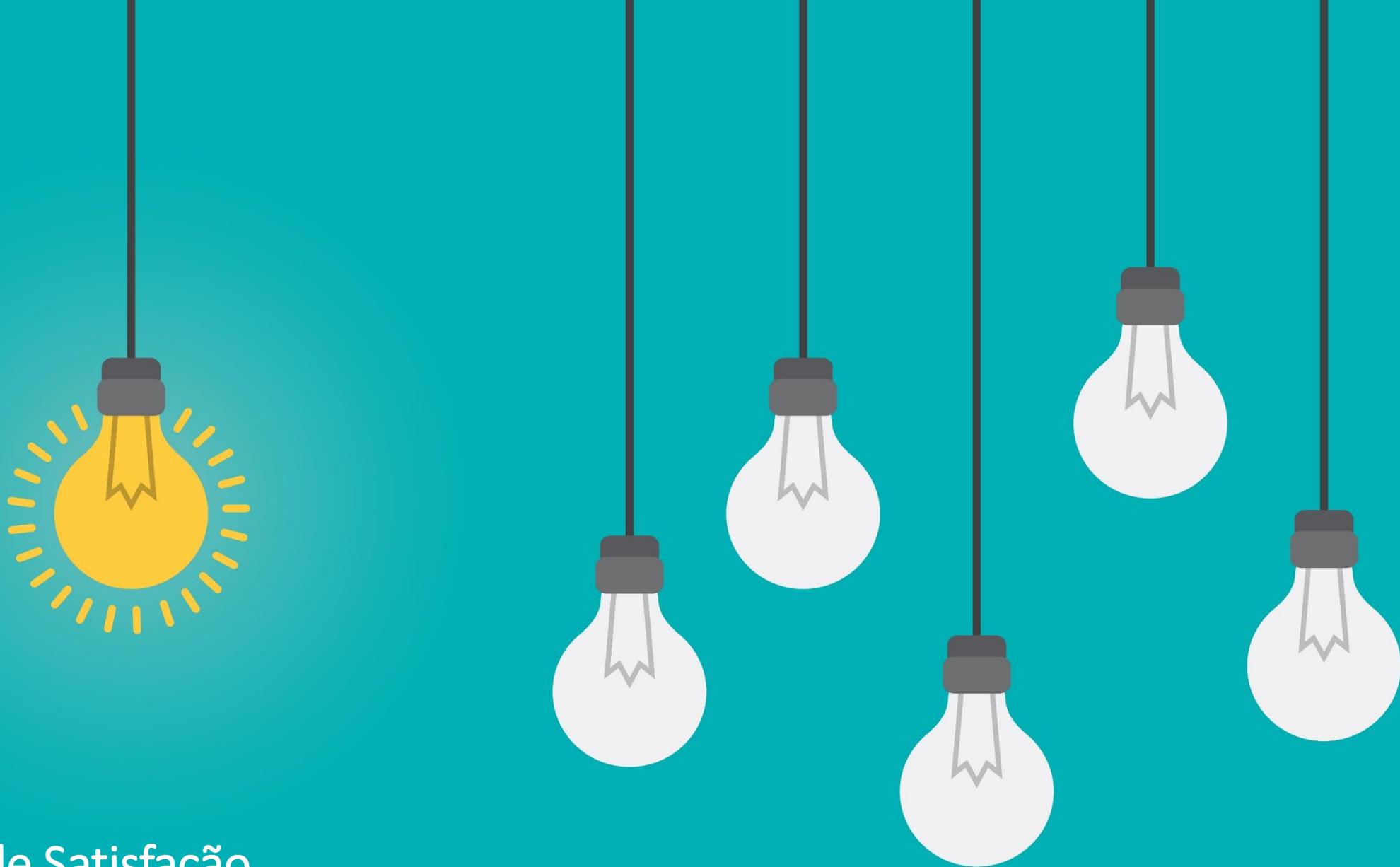




Pesquisa de Satisfação – Crown Odonto
Abril 2019



Pesquisa de Satisfação

01. Objetivos



01. Objetivos

- ❑ A inclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o PQO tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. Ademais, os resultados da pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
- ❑ A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida na Dimensão 3 do PQO, Dimensão de sustentabilidade de Mercado (IDSM), que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das OPS e relativos à satisfação dos clientes com os serviços prestados;
- ❑ Os resultados da pesquisa também servirão para que, a operadora tenha dados em relação à percepção dos conveniados, dos serviços prestados pela mesma e possa executar ações estratégicas, além de ter indicadores para tomada de decisão e saber a melhor maneira de atuação junto a seus conveniados;



Pesquisa de Satisfação
02. Metodologia



02. Metodologia



O **plano amostral** escolhido foi um **probabilístico em um único estágio que contemplou 2 estratos** definidos de acordo com o número de conveniados por **sexo** e **tipo de plano**.

Devido a facilidade de acesso a informações e lista bem estruturadas por parte da operadora e também ao tipo de coleta escolhido (ligações por telefone) o método escolhido foi a Amostragem Sistemática

Motivos de escolha

- Fácil acesso a lista com informações de toda a população
- Facilidade para ordenar em relação a cidade e tipo de plano (duas variáveis base para definição da amostra)
- Possibilidade de cálculo do tamanho da amostra, margem de erro, intervalo de confiança e outros indicadores indispensáveis em um planejamento probabilístico

Para definição da amostra foi utilizado o **procedimento para cálculo de amostragem aleatória simples para população finita**, já que **para a definição da amostragem sistemática é preciso o número total da população e o número total da amostra definida**.

Considerando-se que **população alvo da pesquisa é composta por 18.149 usuários da operadora**, ao nível de confiança de 90% e margem de **erro máximo de 5%**, a amostra foi formada por **266 usuários** da operadora.

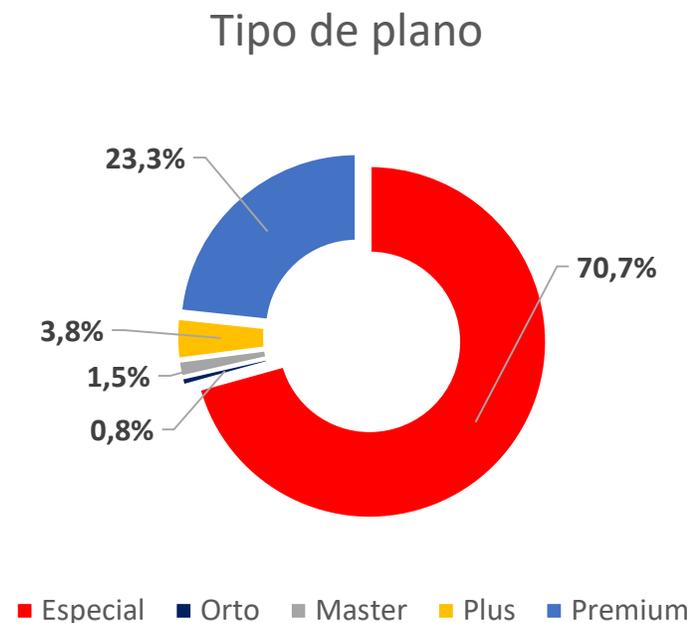
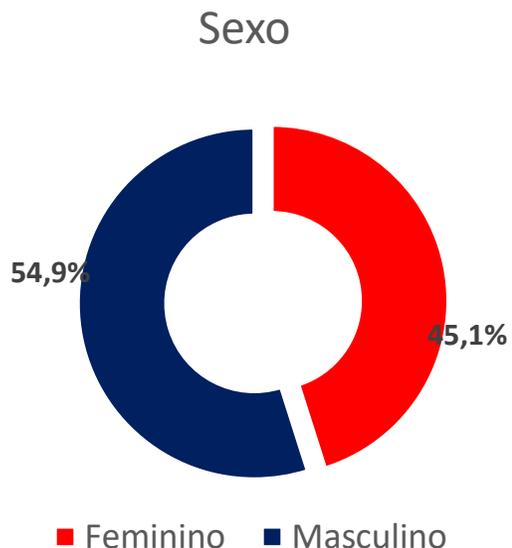
A coleta de dados foi feita via chamada telefônica no período de 08/04/2019 até 17/04/2019



Pesquisa de Satisfação
03. Resultados



03. Resultados (Resumo da amostra)



Os dois principais indicadores para gerar a amostra e estimar os parâmetros são **sexo e tipo de plano**, para ser possível identificar se é necessário algum ajuste de acordo com a população.

Após a execução da coleta e medição das distribuições **não foi necessário nenhum ajuste amostral**.



03. Resultados (Análise descritiva)

	N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão médio	Intervalo confiança 90%	
					Limite Inferior	Limite Superior
1) Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	187	1,33	0,77	0,06	1,23	1,42
2) Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?	118	1,45	0,87	0,08	1,32	1,58
4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida(Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	190	1,70	1,02	0,07	1,58	1,82
5) Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde(por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital(por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?	117	1,82	1,22	0,11	1,63	2,01
6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora(exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?	65	1,89	1,34	0,17	1,62	2,16
8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	106	1,92	1,14	0,11	1,73	2,10
9) Que nota você usaria para qualificar o seu plano?	266	2,15	0,97	0,06	2,05	2,24
10) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	266	2,25	0,88	0,05	2,16	2,34

**As perguntas 3 e 7 não estão, na tabela acima, relacionadas pois são variáveis categóricas*



03. Resultados (Aproveitamento da Amostra)



Dos 697 indivíduos selecionados para a amostra, tivemos um aproveitamento médio pouco acima de 1 a cada 3 indivíduos que foi contatado.

Antes de ser feita qualquer correção ou desvio da amostra, foi tentado contato em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam telefone, chegando a uma média de 5 ligações para cada contato antes de mudar para o próximo da amostra.

SITUAÇÃO	(#) Frequência absoluta	(%) Frequência relativa	(#) Total de ligações	(%) Ligações
Concluídos	266	38,2%	524	25,2%
Não aceitou responder	6	0,9%	17	0,8%
Telefone não responde	267	38,3%	1.247	60,0%
Telefone inválido	158	22,7%	291	14,0%
Total	697	100%	2.079	100%

Taxa de Respondentes = 38,2%



03. Resultados (Instrumento)



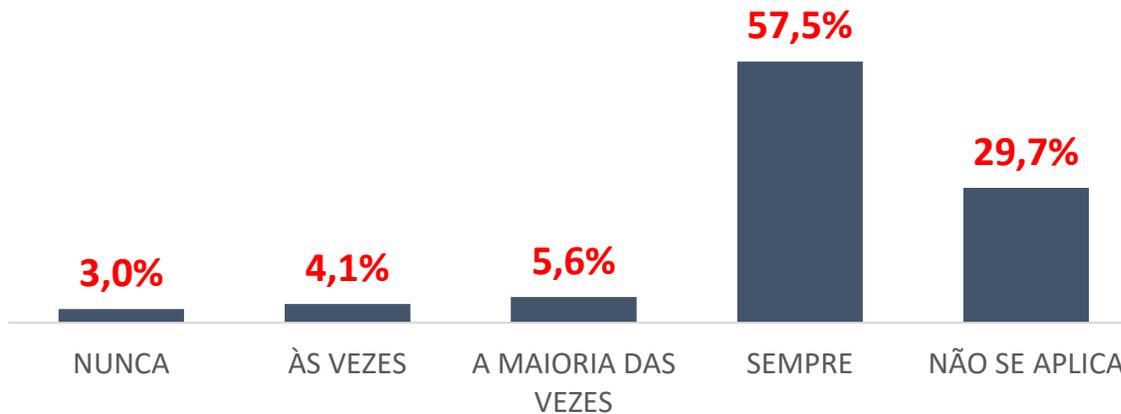
Elementos avaliados		Avaliação dos conveniados					% Respostas positivas	
A. Atenção à saúde	Frequência - Cuidado da saúde	Nunca = 3%	As vezes = 4,1%	As maioria das vezes = 5,6%	Sempre = 57,5%	Não se aplica = 29,7%		63,2%
	Frequência - Atenção imediata	Nunca = 2,6%	As vezes = 3,4%	As maioria das vezes = 5,3%	Sempre = 33,1%	Não se aplica = 55,6%		38,3%
	Contato sobre prevenção	Não = 91%	Sim = 9%					9%
	Atenção recebida em saúde	Muito ruim = 2,3%	Ruim = 3,8%	Regular = 4,9%	Bom = 19,9%	Muito bom = 40,6%	Não se aplica = 28,6%	60,5%
	Acesso à lista de prestadores de serviço	Muito ruim = 3%	Ruim = 1,5%	Regular = 6,8%	Bom = 6%	Muito bom = 26,7%	Não se aplica = 56%	32,7%
B. CANAIS DE ATENDIMENTO DAS OPERADORAS	Atendimento SAC	Muito ruim = 2,3%	Ruim = 1,9%	Regular = 1,1%	Bom = 4,9%	Muito bom = 14,3%	Não se aplica = 75,6%	19,2%
	Demanda resolvida	Não = 6%	Sim = 10,9%	Não se aplica = 83,1%				10,9%
	Facilidade de preenchimento de formulários	Muito ruim = 2,6%	Ruim = 2,3%	Regular = 1,5%	Bom = 16,2%	Muito bom = 17,3%	Não se aplica = 60,2%	33,5%
C. AVALIAÇÃO GERAL	Nota ao plano	Muito ruim = 4,1%	Ruim = 4,1%	Regular = 18,4%	Bom = 48,9%	Muito bom = 24,4%		73,3%
	Recomendaria o plano	Nunca Recomendaria = 13,2%	Recomendaria com ressalvas = 15%	Recomendaria = 55,6%	Definitivamente recomendaria = 16,2%			71,8%



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A SAÚDE

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



Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
NUNCA	3,0%	1,0%	1,3%	4,7%
ÀS VEZES	4,1%	1,2%	2,1%	6,1%
A MAIORIA DAS VEZES	5,6%	1,4%	3,3%	8,0%
SEMPRE	57,5%	3,0%	52,5%	62,5%
NÃO SE APLICA	29,7%	2,8%	25,1%	34,3%
Total	100%			

- O Percentual de clientes da Crown Odonto que alega **não ter conseguido cuidados com a saúde**, quando necessitou, é **muito baixo (3,0%)**;
- **95,7%** indicam que **tem acesso aos cuidados quando necessitaram**¹.

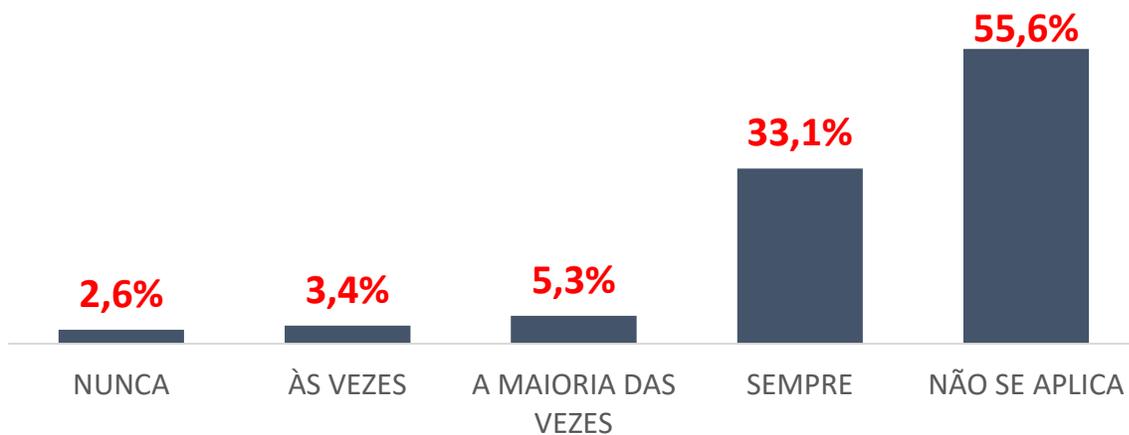
1 – Excluindo o não se aplica.



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A SAÚDE

2) Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
NUNCA	2,6%	1,0%	1,0%	4,2%
ÀS VEZES	3,4%	1,1%	1,6%	5,2%
A MAIORIA DAS VEZES	5,3%	1,4%	3,0%	7,5%
SEMPRE	33,1%	2,9%	28,4%	37,8%
NÃO SE APLICA	55,6%	3,0%	50,6%	60,6%
Total	100%			

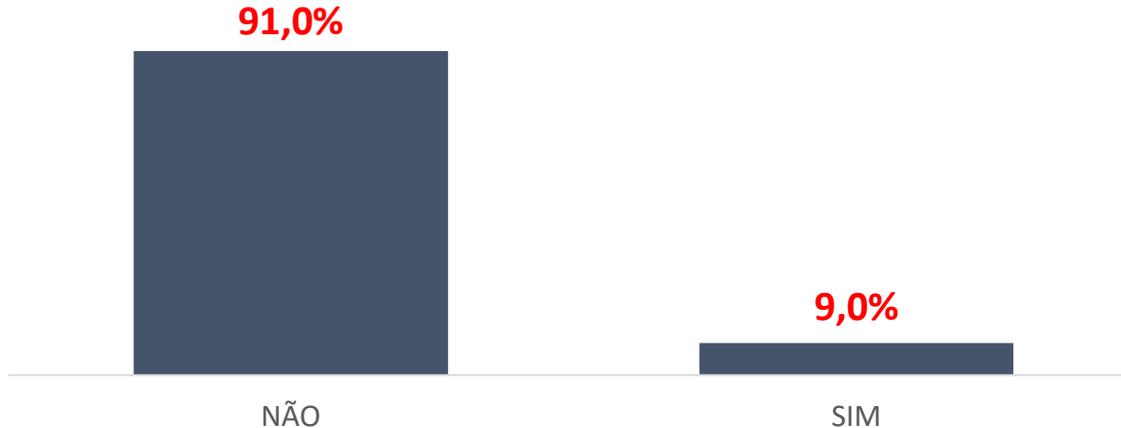
- Não Considerando os beneficiários que “Não se aplica” pois nunca necessitaram de Atenção Imediata, o resultado da Crown Odonto para os beneficiários que precisaram de ATENÇÃO IMEDIATA, **74,6% sempre tiveram atendimentos.**



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A SAÚDE

3) Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidado e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
NÃO	91,0%	1,8%	88,1%	93,9%
SIM	9,0%	1,8%	6,1%	11,9%
Total	100%			

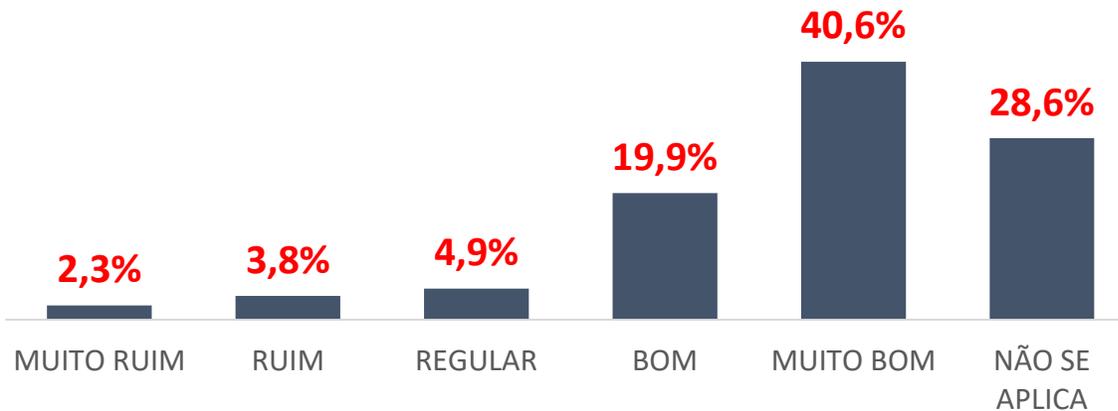
- Entre os clientes da Crown Odonto, **91,0 %** informam que **nunca receberam comunicado/convite para fazerem exames preventivos.**



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A SAÚDE

4) Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



- Considerando os clientes do Crown Odonto que avaliaram a **atenção recebida**, **84,7%** avaliam como **Muito bom/Bom**¹.

Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
MUITO RUIM	2,3%	0,9%	0,8%	3,7%
RUIM	3,8%	1,2%	1,8%	5,7%
REGULAR	4,9%	1,3%	2,7%	7,1%
BOM	19,9%	2,4%	15,9%	23,9%
MUITO BOM	40,6%	3,0%	35,7%	45,5%
NÃO SE APLICA	28,6%	2,8%	24,0%	33,1%
Total	100%			

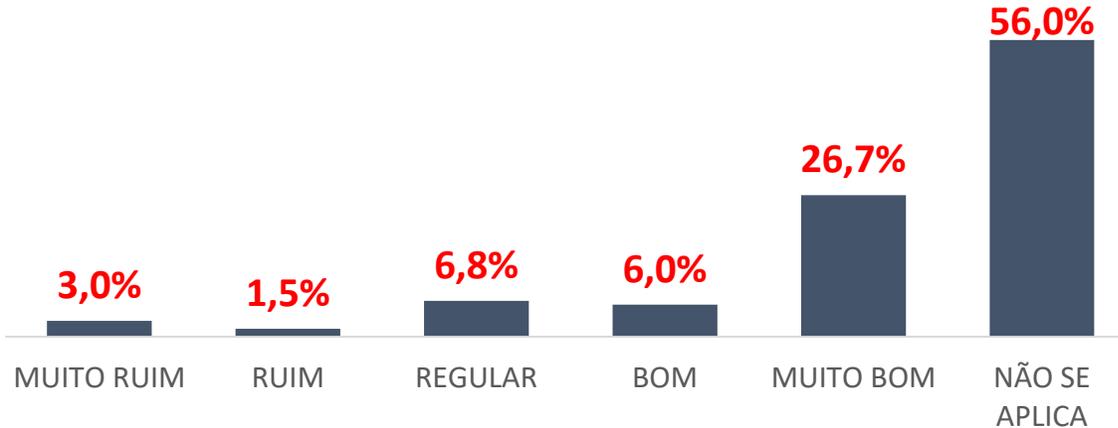
1 – Excluindo o não se aplica.



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

A. ATENÇÃO A SAÚDE

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



- O acesso à lista de prestadores de serviços pelos clientes da Crown Odonto teve uma **avaliação positiva de 74,4%¹**.

Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
MUITO RUIM	3,0%	1,0%	1,3%	4,7%
RUIM	1,5%	0,7%	0,3%	2,7%
REGULAR	6,8%	1,5%	4,2%	9,3%
BOM	6,0%	1,5%	3,6%	8,4%
MUITO BOM	26,7%	2,7%	22,2%	31,1%
NÃO SE APLICA	56,0%	3,0%	51,0%	61,0%
Total	100%			

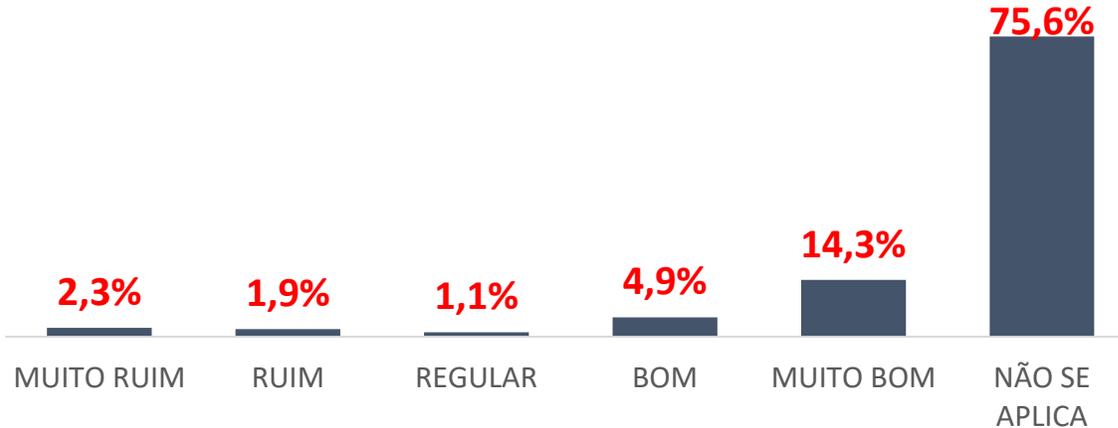
1 – Excluindo o não se aplica.



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6) Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava?



- Entre os clientes da Crown Odonto que já utilizaram o SAC, **8 entre 10 se consideram satisfeitos com o atendimento¹**.

Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
MUITO RUIM	2,3%	1,0%	0,5%	4,0%
RUIM	1,9%	1,0%	0,3%	3,5%
REGULAR	1,1%	0,7%	0,0%	2,3%
BOM	4,9%	1,5%	2,4%	7,4%
MUITO BOM	14,3%	2,5%	10,2%	18,3%
NÃO SE APLICA	75,6%	3,0%	70,6%	80,5%
Total	100%			

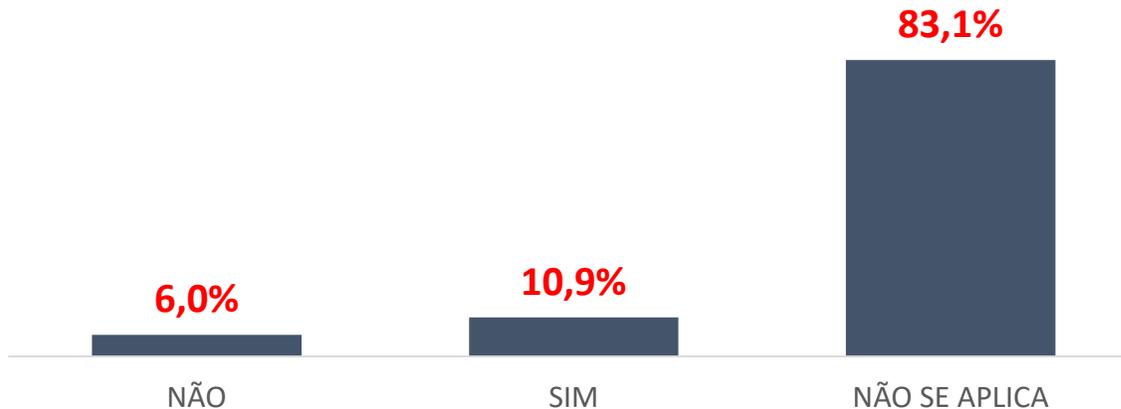
¹ – Excluindo o não se aplica.



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

7) Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?



Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
NÃO	6,0%	1,5%	3,6%	8,4%
SIM	10,9%	1,9%	7,8%	14,0%
NÃO SE APLICA	83,1%	2,3%	79,3%	86,9%
Total	100%			

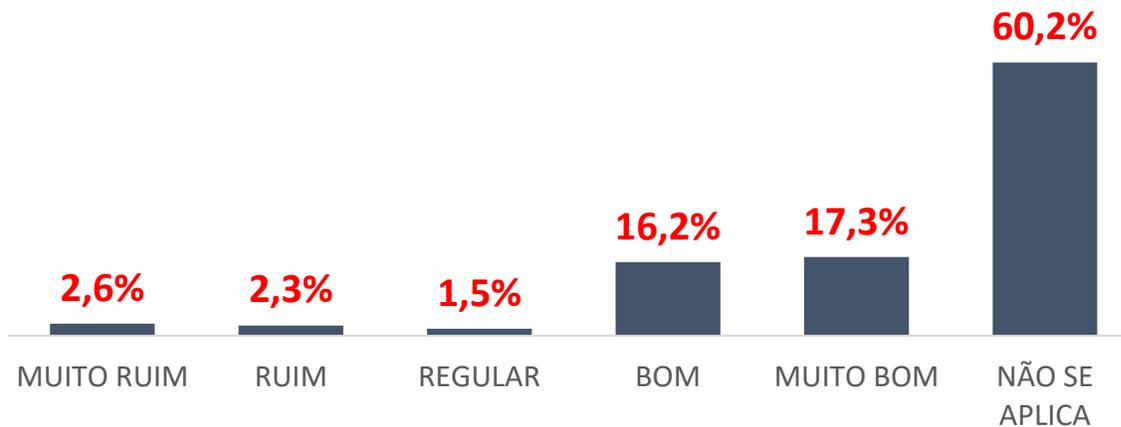
- **83,1%** dos conveniados da Crown Odonto **nunca fizeram reclamação** e, entre os que o fizeram, **64%** tiveram sua reclamação atendida.



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

8) Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



- Apenas uma pequena parte do clientes da Crown Odonto **4,9%** consideram **difícil** o **preenchimento** da **documentação** da **Operadora**.

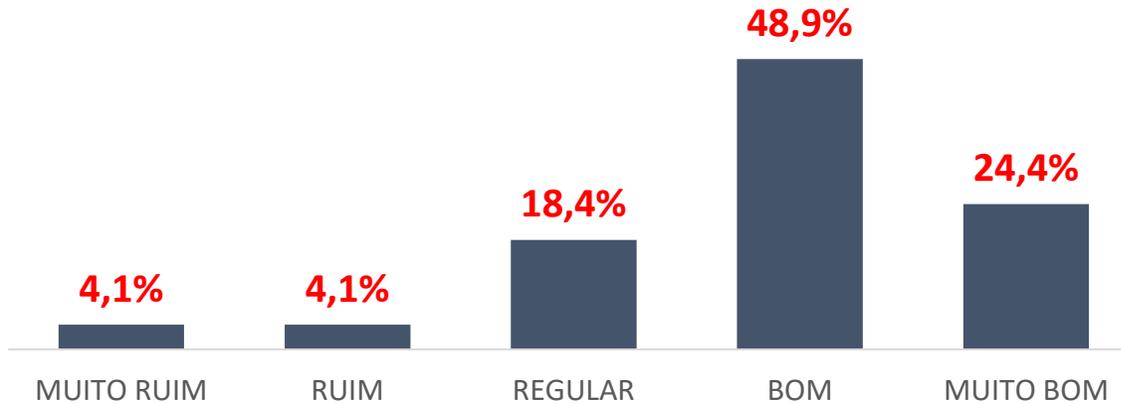
Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
MUITO RUIM	2,6%	1,0%	1,0%	4,2%
RUIM	2,3%	0,9%	0,8%	3,7%
REGULAR	1,5%	0,7%	0,3%	2,7%
BOM	16,2%	2,3%	12,5%	19,9%
MUITO BOM	17,3%	2,3%	13,5%	21,1%
NÃO SE APLICA	60,2%	3,0%	55,2%	65,1%
Total	100%			



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

C. AVALIAÇÃO GERAL

9) Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



- **73,3%** dos clientes da Crown Odonto se consideram satisfeitos com o plano de saúde.

Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
MUITO RUIM	4,1%	1,2%	2,1%	6,1%
RUIM	4,1%	1,2%	2,1%	6,1%
REGULAR	18,4%	2,4%	14,5%	22,3%
BOM	48,9%	3,1%	43,8%	53,9%
MUITO BOM	24,4%	2,6%	20,1%	28,8%
Total	100%			



03. Resultados parâmetros (Instrumento)

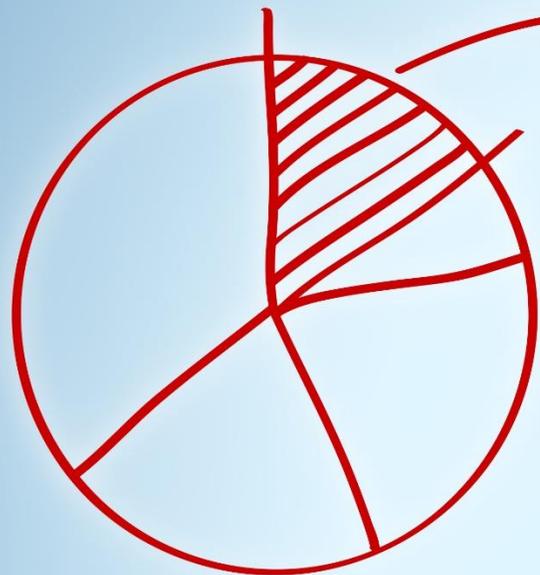
C. AVALIAÇÃO GERAL

10) Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



- Entre os clientes da Crown Odonto. **71,8%** recomendaria o plano para familiares ou amigos.

Descrição	Proporção	Erro	I.C.	
NUNCA RECOMENDARIA	13,2%	2,1%	9,8%	16,6%
RECOMENDARIA COM RESSALVAS	15,0%	2,2%	11,4%	18,6%
RECOMENDARIA	55,6%	3,0%	50,6%	60,6%
DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA	16,2%	2,3%	12,5%	19,9%
Total	100%			



Pesquisa de Satisfação
04. Considerações



04. Considerações



Sobre os indicadores avaliados nesse instrumento de pesquisa, “Atenção à Saúde”; “Canais de Atendimento” e “Avaliação Geral” da operadora Crown Odonto, de modo geral, foi verificado resultados positivos, logo foi **possível inferir que o cliente da operadora está em sua grande maioria satisfeitos e bem atendidos;**

O indicador referente a **Avaliação geral da operadora**, considerando avaliação **Muito bom e bom**, temos **um total de 73,3%** dos conveniados avaliando de maneira positiva;

71,8% dos clientes recomendaria ou definitivamente recomendariam o plano, isso significa que apenas 28,2% dos conveniados não recomendaria o plano de maneira espontânea;

Pontos de atenção para a operadora:

- **Convite/esclarecimento para exames preventivos**, apenas 9% declaram terem sido orientados no modo que gostaria;
- **Acesso a lista de prestadores de serviços**, 10,3% ainda não está claro o acesso a lista de prestadores.