

Pesquisa aponta que mesmo com o crescimento do total de beneficiários, o segmento melhorou a qualidade do atendimento oferecido

Pesquisa realizada pelo IBOPE Inteligência a pedido do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) identifica que 79% dos beneficiários de planos odontológicos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com seus planos. O resultado representa um crescimento de 6 pontos porcentuais (p.p.) em relação à pesquisa anterior, realizada em 2015.

O mesmo levantamento constata que 81% dos beneficiários de planos odontológicos afirmam que recomendariam (“com certeza” ou “provavelmente”) para um amigo ou parente o plano que possuem, um crescimento de 4 p.p. ante à pesquisa anterior; e 87% declararam a intenção de (“com certeza” ou “provavelmente”) manter o plano atual, alta de 3 p.p. sobre os resultados de 2015.

Carneiro aponta que os resultados do segmento são especialmente positivos pelo fato de, ao contrário do que acontece com o segmento médico-hospitalar, que perdeu cerca de 2,5 milhões de beneficiários no primeiro trimestre de 2017 ante o mesmo período de 2015, os planos odontológicos registraram mais de 2 milhões de novos vínculos no mesmo período. “O segmento cresceu, está atendendo mais e melhor, o que reflete nos indicadores de satisfação”, analisa.

O levantamento do IBOPE evidencia o aumento da fidelidade dos beneficiários. Enquanto, em 2015, 67% dos beneficiários do setor eram apontados com alta fidelidade aos planos que possuíam (por ter dado notas 4 ou 5, sendo 5 a nota máxima, aos critérios de satisfação, recomendação e intenção de manter o plano), este ano o porcentual subiu 4 p.p., atingindo 71% dos beneficiários de planos odontológicos.

Ao redor do Brasil

A pesquisa aponta, também, o nível de satisfação dos beneficiários de planos odontológicos em oito regiões metropolitanas do País: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Brasília e Manaus.

Dessas, Recife é a capital onde os beneficiários estão mais satisfeitos com seus planos odontológicos. Entre os recifenses com este tipo de plano, 90% declaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o benefício; o mesmo porcentual daqueles que recomendaria o plano para um amigo ou parente. Além disso, 93% declaram que não tem intenção de trocar de plano.

“Os números mostram que os planos odontológicos estão se tornando um elemento-chave na estrutura da saúde do Brasil e que, para a maioria dos beneficiários, têm prestado atendimento não apenas adequado, mas amplamente satisfatório”, analisa Carneiro. “Os resultados de Recife merecem ser estudados para que o resto do País possa avançar também.”

A capital que apresentou o resultado menos animador na pesquisa foi Belo Horizonte, onde 66% dos beneficiários se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com seus planos odontológicos. O resultado, contudo, está longe de ser ruim. “Esse é um nível de satisfação dificilmente visto em outros setores econômicos”, destaca Carneiro. “Mesmo que o resultado seja mais baixo do que o aferido em outras capitais, não há como classificá-lo como negativo”, completa. Reforçando a análise do executivo, a pesquisa indica que 72% dos belo-horizontinos recomendaria seu plano odontológico para um parente ou amigo e 92% pretendem permanecer com o plano que possuem.

Os resultados de Brasília e Porto Alegre também merecem destaque, já que a satisfação dos beneficiários locais supera a média nacional. Em Brasília, 83% dos beneficiários se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com seus planos, 89% o indicariam para um parente ou amigo e 91% pretendem manter o benefício. Em Porto Alegre, os números são parecidos: 84% se declararam

satisfeitos ou muito satisfeitos com o plano, 88% o indicariam para parentes e amigos e 93% pretendem manter o plano odontológico que possuem.

Fonte: IESS, em 27.06.2017.