

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO – PLANO DE SAÚDE – ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

INTRODUÇÃO E
METODOLOGIA

CAPÍTULO 1

PERFIL DA
AMOSTRA

CAPÍTULO 2

ATENÇÃO À
SAÚDE

CAPÍTULO 3

CANAIS DE
ATENDIMENTO
DA
OPERADORA

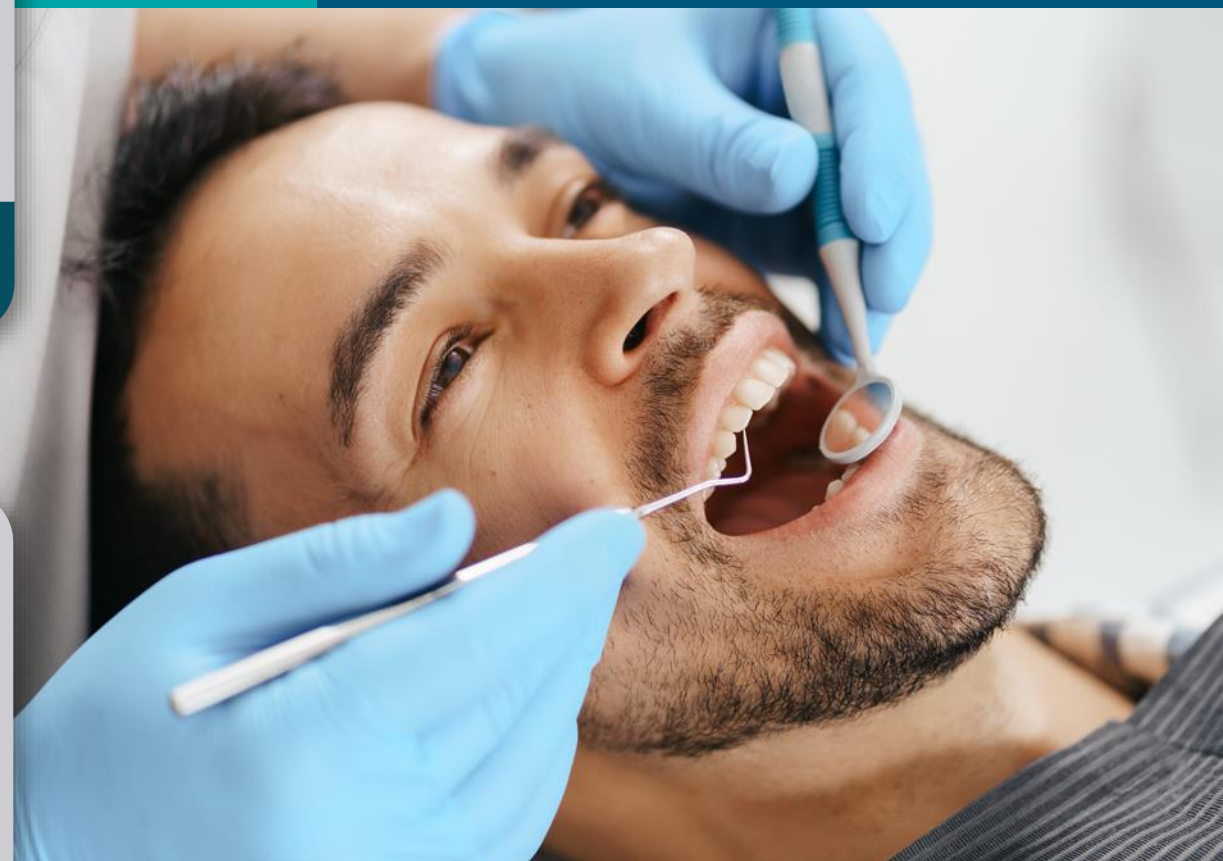
CAPÍTULO 4

AVALIAÇÃO
GERAL

CAPÍTULO 5

PRINCIPAIS
CONSIDERAÇÕES

CAPÍTULO 6



INTRODUÇÃO

Este estudo tem por **objetivo principal** a mensuração da Satisfação do Beneficiário em relação aos serviços ODONTOLÓGICOS prestados pela UNIMED – BH.

Esta pesquisa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) que tem como propósito aumentar a participação do beneficiário na avaliação dos serviços oferecidos pelas operadoras. Além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria da qualidade dos serviços por parte das Operadoras de Planos Privados de Assistência a Saúde (OPS), bem como subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar.¹

O estudo segue as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

RAZÃO SOCIAL E REGISTRO DA OPERADORA

UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO; nº 343889 na ANS

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Heloisa Furia Cesar | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 7980 | RG 06.607.911-1 | CPF 022.740.248-04

EMPRESA COLETOU OS DADOS

DATAFOLHA INSTITUTO DE PESQUISA LTDA | CNPJ: 07.630546/0001-75.

AUDITOR INDEPEDENTE

Prof. Dr. José Reinaldo Riscal | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 10.576 | RG 17.108.416 | CPF 099.795.128-14

METODOLOGIA

PÚBLICO ALVO DA PESQUISA

Beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com 18 anos ou mais, residentes na área de atuação da operadora que usaram ou não o **plano odontológico** nos últimos 12 meses.

DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL

O **universo** do estudo foi composto por **214.132 beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos**, residentes na área de atuação da operadora e de **todos seus planos** segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o **plano odontológico** nos últimos 12 meses. Não considera menores de 17 anos, cooperado ou colaborador da operadora e residentes fora da área de atuação da operadora.

TIPO DE AMOSTRAGEM CONSIDERADA E JUSTIFICATIVA

Utilizou-se **métodos amostrais probabilísticos** a fim de obter representatividade do universo de interesse. No desenho amostral levou-se em consideração as principais variáveis que distinguem o perfil de cada cliente da operadora. Foram elas: sexo, idade, tipo de módulo, tipo de contrato e município de residência.

O **sorteio do respondente foi aleatório**, com base em listagem de clientes fornecida pela Unimed-BH, contendo telefone fixo e/ou celular.

METODOLOGIA

Ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, do estado de Minas Gerais (área de atuação da operadora) e de todos seus planos segundo a categorização interna da operadora, independentemente de ter ou não usado o plano odontológico nos 12 meses anteriores à pesquisa. Para este estudo, foi utilizada **listagem aleatória** fornecida pelo cliente com as informações dos beneficiários possuidores de telefone fixo ou celular. Cada elemento da listagem foi classificado pelas variáveis **sexo, faixa etária, módulo (marca) e tipo de contrato**, permitindo que a amostra fosse estratificada por esses grupos e calculada de forma proporcional à listagem. Em uma segunda etapa os indivíduos foram selecionados na listagem de forma aleatória.

DESCRIÇÃO DA POPULAÇÃO AMOSTRADA

AMOSTRA ¹	Total	SEXO		FAIXA ETÁRIA			Tipo de contratação			MÓDULO			REGIÃO			
		Masculino	Feminino	18 a 30 anos	31 a 45 anos	46 anos ou mais	Plano Individual	Plano Empresarial	Plano Adesão	Odontoprev	Rede Dental	Unimed Odonto	BH	Betim	Contagem	Outro
N.A.	501	224	277	118	211	172	61	375	65	336	67	98	318	29*	50	104
%	100%	45%	55%	24%	42%	34%	12%	75%	13%	67%	13%	20%	63%	6%	10%	21%
Universo	100%	45%	55%	24%	42%	34%	14%	71%	15%	66%	14%	20%	61%	6%	11%	21%
MARGEM ² DE ERRO	3 p.p	7 p.p	6 p.p	9 p.p	7 p.p	7 p.p	13 p.p	5 p.p	12 p.p	5 p.p	12 p.p	10 p.p	5 p.p	18 p.p	14 p.p	10 p.p

¹ Em virtude da proximidade entre a amostra e o universo de beneficiários Unimed-BH, não houve necessidade de ponderação.

² Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

* Análise com cautela – Base insuficiente para análises estatísticas

TAMANHO DA AMOSTRA E ERRO AMOSTRAL

Foram realizadas **501 entrevistas**. Margem de erro geral deste estudo é de 3 p.p, para mais ou para menos, **dentro de um nível de confiança de 95%**.

METODOLOGIA E AMOSTRA

501



ENTREVISTADOS

AMOSTRA		N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
SEXO	Masculino	224	45%	2%	4%	41%	49%
	Feminino	277	55%	2%	4%	51%	59%
FAIXA ETÁRIA	18 a 30 anos	118	24%	2%	4%	20%	28%
	31 a 45 anos	211	42%	2%	4%	38%	46%
	46 anos ou mais	172	34%	2%	4%	30%	38%
Tipo de contratação	Plano Individual	61	12%	1%	3%	9%	15%
	Plano Empresarial	375	75%	2%	4%	71%	79%
	Plano Adesão	65	13%	2%	3%	10%	16%
MÓDULO	Odontoprev	336	67%	2%	4%	63%	71%
	Rede Dental	67	13%	2%	3%	10%	16%
	Unimed Odonto	98	20%	2%	4%	16%	24%
REGIÃO	BH	318	63%	2%	4%	59%	67%
	Betim	29*	6%	1%	2%	4%	8%
	Contagem	50	10%	1%	3%	7%	13%
	Outros	104	21%	2%	4%	17%	25%
TOTAL		501	100%				

METODOLOGIA

ERRO NÃO AMOSTRAL E TRATAMENTO DOS ERROS NÃO AMOSTRAIS

Erro não amostral estimado: zero.

Para **redução dos erros não amostrais** foram adotadas as **seguintes providências**:

Desenho amostral: o desenho procurou ser bem detalhado quanto a homogeneidade aos estratos garantindo assim que a população entrevistada representasse bem a população de interesse. Tanto nas suas características, quanto na quantidade de entrevistados.

Treinamentos: treinamentos foram dados aos profissionais (entrevistadores, codificadores e checadores) de tal forma que não houvesse desvio na conduta dos mesmos.

Substituições: para minimizar e adequar as substituições de entrevistas (das recusas/impossibilidade de entrevistas/telefones errados), elas só ocorriam por outra entrevista de igual perfil (estrato). As substituições decorrentes de impossibilidade de falar com o entrevistado só foram efetuadas após três tentativas em horários/dias diferentes. Todos os dados foram registrados no sistema.

No processo de verificação (mínimo de 20% do material de cada entrevistador), observando-se qualquer anomalia na aplicação, o profissional retomava o treinamento e o seu material poderia ser totalmente revisto.

Voltas: este recurso poderá ser usado para esclarecimento de respostas.

Monitoramento: todas as entrevistas foram gravadas e devidamente identificadas para acesso da equipe de auditoria.

METODOLOGIA

RECOMENDAÇÕES PARA MINIMIZAR OS ERROS NÃO AMOSTRAIS

RECOMENDAÇÕES

Como **recomendação**, na tentativa de minimizar estes erros não amostrais deve-se:

- a) atualizar periódica a base (ação operadora);
- b) melhorar o treinamento dos pesquisadores (instituto) e;
- c) acompanhar as entrevistas, em tempo real - amostra aleatória (instituto), para detectar qualquer falha de treinamento e ou erro do questionário.

FORMA DA COLETA DE DADOS

Pesquisa quantitativa, realizada pelo método **telefônico**, por meio do **sistema C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interviewing), mediante **aplicação de questionário estruturado**, com cerca de **10 minutos** de duração. O gerenciamento das entrevistas foi pelo QuestManager.

MEDIDAS PARA IDENTIFICACAO DE PARTICIPACAO FRAUDULENTA OU DESATENTA

Todos os questionários e a base de dados para processamento foram submetidos a uma análise de consistência entre as respostas. Não permitindo a não resposta de nenhum item.

Acompanhamento em tempo real foi feito de forma aleatória e amostralmente, para verificação de desvios de conduta.

Os procedimentos ora descritos são eficazes, em pesquisas telefônicas, para detecção de fraudes e aplicações desatentas. Na ocorrência das mesmas, o material é cancelado e substituído.

METODOLOGIA

TAXAS DE RESPONDENTES

Para se obter maior dinâmica no trabalho e ganho nos prazos, os registros foram mantidos na base até 5 tentativas, sendo assim **34%** dos **registros recebidos foram utilizados** no estudo. → Total de registros recebidos: 20.460; Total de registros utilizados: 6.894.

A **taxa de respondentes** da listagem foi de **7,3%**. → Total de registros com sucesso (entrevistas): 501; Total de registros utilizados: 6.894.

Estatística da listagem:

Números Absolutos	%	Descritivo
501	7,27%	1. Questionário concluído
434	6,30%	2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa
107	1,55%	3. Desistiu, não deseja mais participar.
69	1,00%	4. O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa/ Acamado (a)
5223	75,76%	5. Não foi possível localizar o beneficiário
560	8,12%	Outras
85	1,23%	a) Entrevista encerrada em alguma das perguntas “filtro”
475	6,89%	b) Cota encerrada
6894		

O item “Não foi possível localizar o beneficiário” só é considerado, e possibilita a substituição, somente após três tentativas, no mínimo, efetuados em horários diferentes (mínimo de 3 horas entre as ligações). Mesmo o registro sendo considerado “descartado” ele ainda é mantido na lista de trabalho.

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES - ESTATÍSTICA -

METODOLOGIA

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O **planejamento** foi definido no início de novembro de 2021, com extração da base e envio ao instituto. Período do planejamento de 08/11 a 17/12/2021.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A **coleta de dados** foi realizada entre os dias **23 de dezembro de 2021 e 02 de fevereiro de 2022**.

ANÁLISE PRELIMINAR DO CADASTRO

O perfil da carteira está bastante alinhado com o perfil da população amostrada o que colabora com a ideia de que o cadastro está bem representado.

METODOLOGIA

OBSERVAÇÕES GERAIS

É importante pontuar que **a empresa segue rigorosamente as normas estabelecidas pela LGPD** (Lei Geral de proteção a Dados), desde o recebimento dos dados, coleta das informações, armazenamento e cuidados no processo de divulgação.

Os resultados com diferenças significativas encontram-se destacados em linha contínua enquanto que os tendenciais (dentro da margem de erro) em linha pontilhada.

Na maior parte dos gráficos e tabelas, os resultados são apresentados em percentual e as bases em números absolutos.

Em alguns gráficos e tabelas de respostas únicas os resultados não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamentos.

OBSERVAÇÕES ESTATÍSTICAS

Análises: As análises são baseadas nas proporções ou em estatísticas de tendência central, tais como média e mediana. Os resultados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) estão identificados com asterisco e deverão ser observados com cautela.

Margem de erro: toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens – e não numérica.

Nível de confiança de 95%: significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

Ponderação: os resultados devem ser ponderados de acordo com as proporções do Universo. A ponderação consiste em criar um “peso” para cada questionário de forma a igualar a distribuição proporcional da AMOSTRA à distribuição do UNIVERSO. Neste estudo foi aplicada ponderação na área de atuação para corrigir a diferença de mais de 3 pontos percentuais - diferença aceitável dada a margem de erro da amostra, a diferença do desenho foi de 5pp.

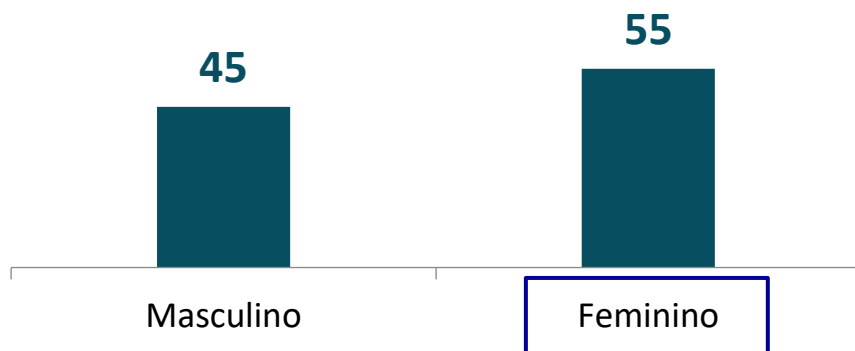
PERFIL DA AMOSTRA

CLIENTES ODONTO

PERFIL DO CLIENTE UNIMED-BH - 2021

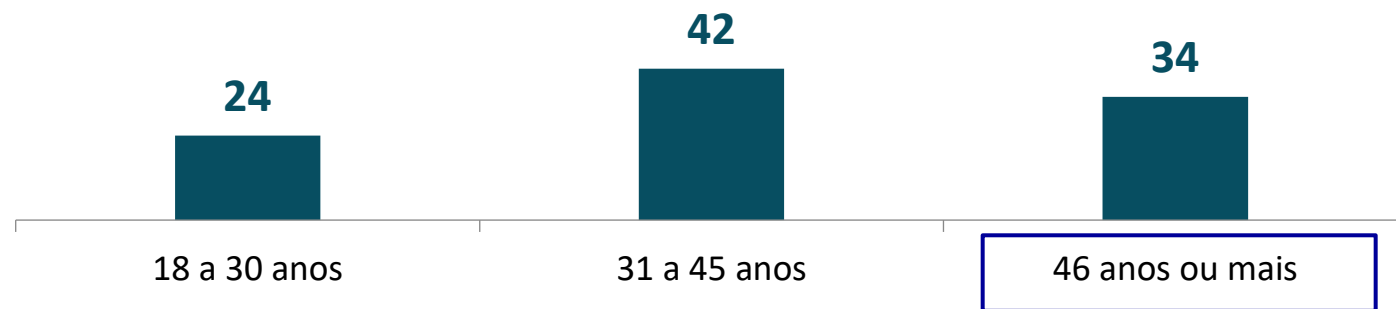
(Em %)

Sexo



A maioria dos entrevistados é do sexo feminino.
A média etária é de 41 anos.

Idade

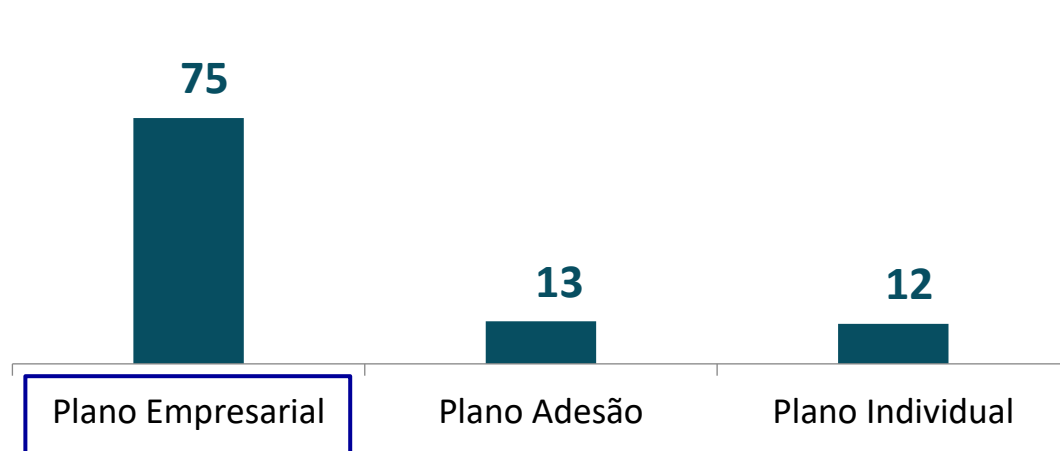


Média:
■ 41 anos

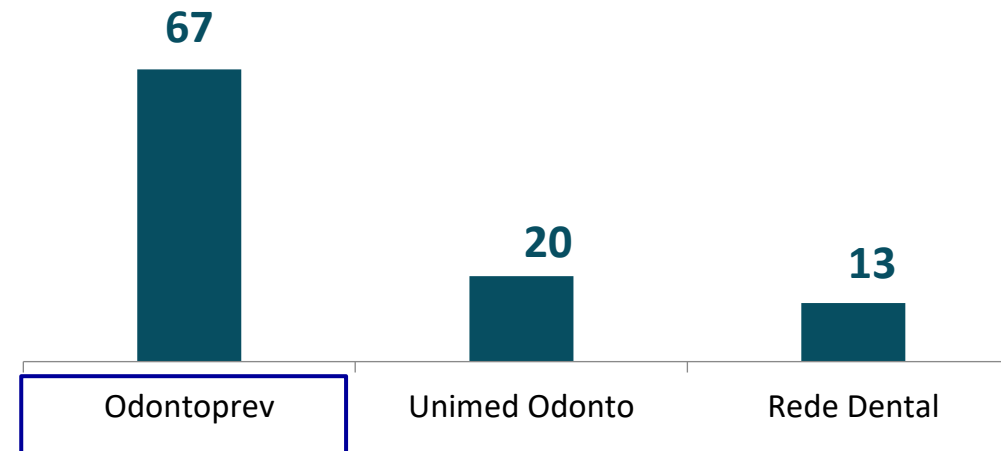
PERFIL DO CLIENTE UNIMED-BH - 2021

(Em %)

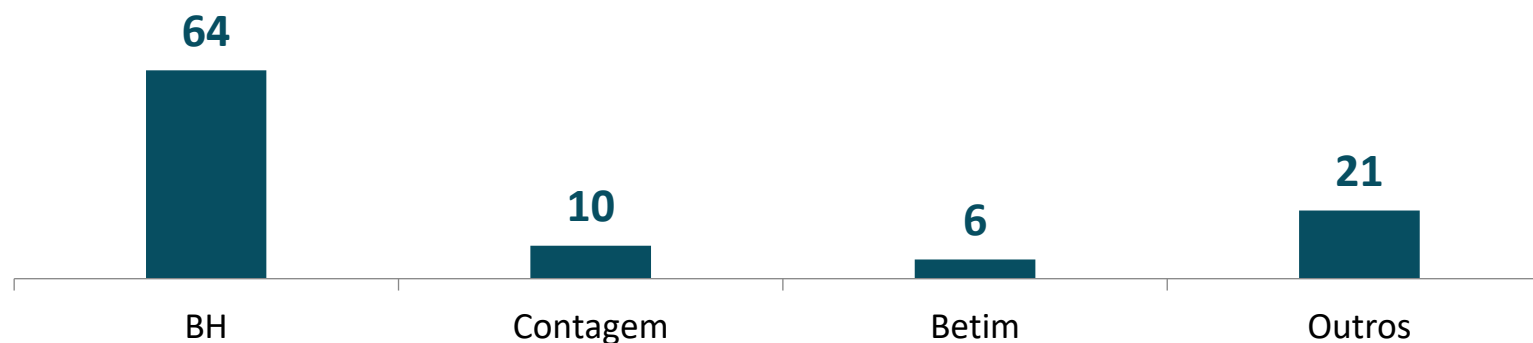
Tipo de contratação



Tipo de módulo



Regiões



Cerca de três quartos possuem plano empresarial (74,9%).

63,5% residem em Belo Horizonte.

ODONTOLÓGICO – ATENÇÃO À SAÚDE

CLIENTES ODONTO

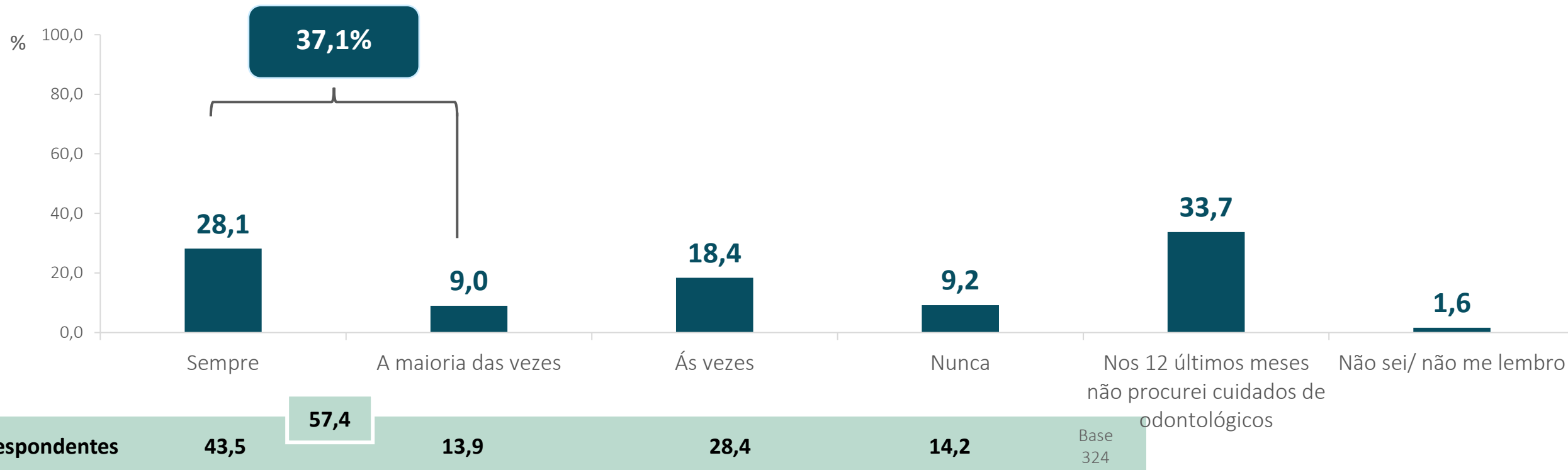
FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS ODONTOLÓGICOS

(Estimulada e única, em %)

P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados odontológicos - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano odontológico quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

37,1% dos usuários Unimed-BH entrevistados afirmaram que conseguiram ter cuidados odontológicos por meio do plano, sempre ou na maioria das vezes que precisaram. Entre os que procuraram cuidados odontológicos, essa taxa é de 57,4%.

33,7% não procuraram serviços odontológicos nos 12 meses anteriores à pesquisa.



FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS DE SAÚDE

(Estimulada e única, em %)

P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados odontológicos - por exemplo: consultas, exames ou tratamentos - por meio de seu plano odontológico quando necessitou? Sempre, a maioria das vezes, as vezes, nunca, nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	141	28,1	2,0	3,9	5%	24,2	32,0
A maioria das vezes	45	9,0	1,3	2,5	5%	6,5	11,5
Às vezes	92	18,4	1,7	3,4	5%	15,0	21,8
Nunca	46	9,2	1,3	2,5	5%	6,7	11,7
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	169	33,7	2,1	4,1	5%	29,6	37,8
Não sei/ não me lembro	8	1,6	0,6	1,1	5%	0,5	2,7
Base	501	100					

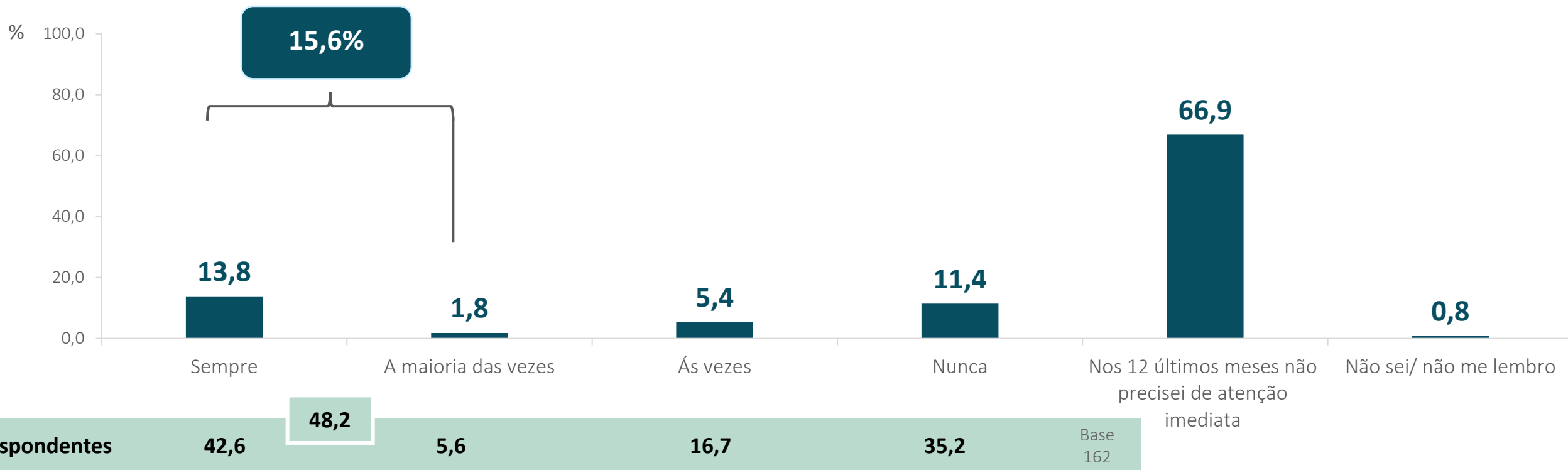
FREQUÊNCIA NO ATENDIMENTO NOS CASOS DE URGÊNCIA

(Estimulada e única, em %)

P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

15,6% dos beneficiários odonto afirmaram ter obtido atendimento imediato pelo plano em caso de urgência e emergência, sempre ou na maioria das vezes que precisaram, nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que procuraram atenção imediata, essa taxa é de **48,2%**.

→ **66,9%** não procuraram atenção imediata.



FREQUÊNCIA NO ATENDIMENTO NOS CASOS DE URGÊNCIA

(Estimulada e única, em %)

P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata - atendimentos de urgência ou emergência - com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou? Sempre, a maioria das vezes, às vezes, nunca, nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata ou não sei/ não lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	69	13,8	1,5	3,0	5%	10,8	16,8
A maioria das vezes	9	1,8	0,6	1,2	5%	0,6	3,0
Às vezes	27	5,4	1,0	2,0	5%	3,4	7,4
Nunca	57	11,4	1,4	2,8	5%	8,6	14,2
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	335	66,9	2,1	4,1	5%	62,8	71,0
Não sei/ não me lembro	4	0,8	0,4	0,8	5%	0,0	1,6
base	501	100					

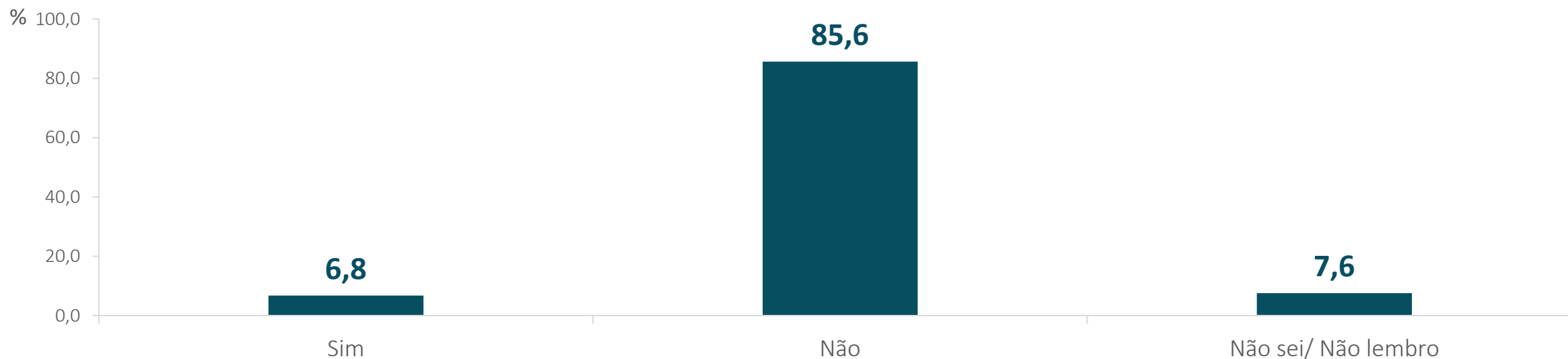
RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P3. 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 com dentistas? Sim, não ou não sei/ não lembro?
(Resposta estimulada e única, em %)

6,8% dos **beneficiários** declararam ter recebido algum tipo de comunicação do plano odontológico.

Grande parcela afirma não ter recebido (85,6%).



Respondentes

7,3

92,7

Base
463

RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P3. 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 com dentistas? Sim, não ou não sei/ não lembro?
(Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	34	6,8	1,1	2,2	5%	4,6	9,0
Não	429	85,6	1,6	3,1	5%	82,5	88,7
Não sei/ não lembro	38	7,6	1,2	2,3	5%	5,3	9,9
base	501	100					

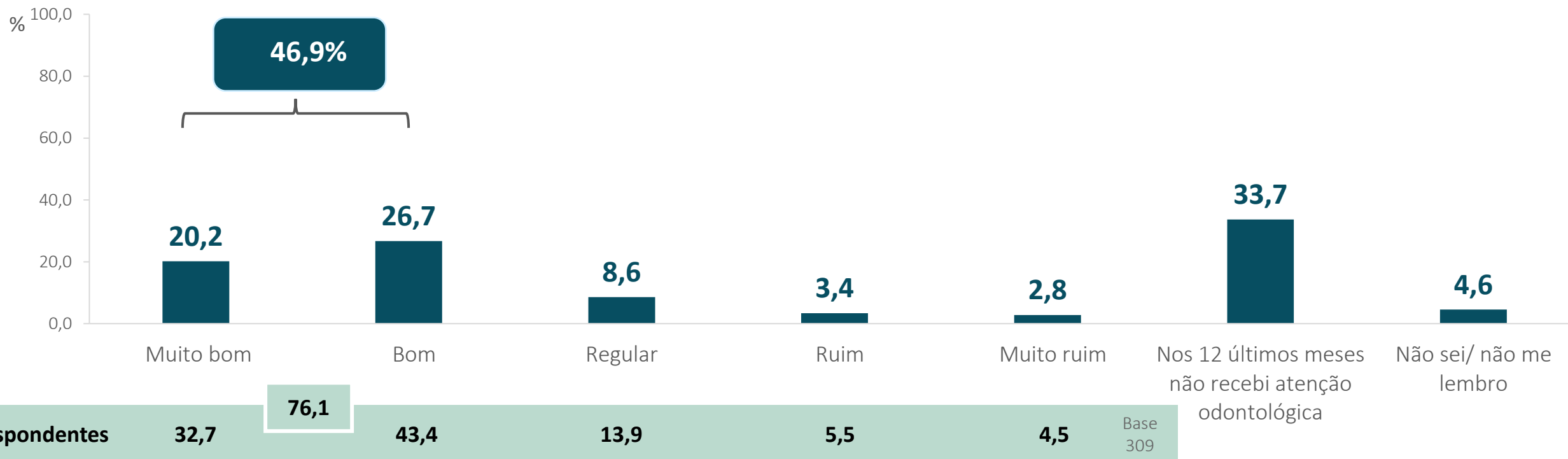
AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO RECEBIDA

(Estimulada e única, em %)

P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento com dentistas: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

Quase a metade dos usuários entrevistados (46,9%) avaliou positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico da Unimed-BH.

Entre os que receberam algum tipo de atenção odontológica a aprovação é de 76,1%.



AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO RECEBIDA

(Estimulada e única, em %)

P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida – por exemplo atendimento com dentistas: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	235	46,9	2,2	4,4	5%	42,5	51,3
Muito bom (5)	101	20,2	1,8	3,5	5%	16,7	23,7
Bom (4)	134	26,7	2,0	3,9	5%	22,8	30,6
Regular (3)	43	8,6	1,3	2,5	5%	6,1	11,1
BOTOM 2 BOXES	31	6,2	1,1	2,1	5%	4,1	8,3
Ruim (2)	17	3,4	0,8	1,6	5%	1,8	5,0
Muito ruim (1)	14	2,8	0,7	1,4	5%	1,4	4,2
Nos 12 últimos meses não recebi atenção odontológica	169	33,7	2,1	4,1	5%	29,6	37,8
Não sei/ não me lembro	23	4,6	0,9	1,8	5%	2,8	6,4
base	501	100					

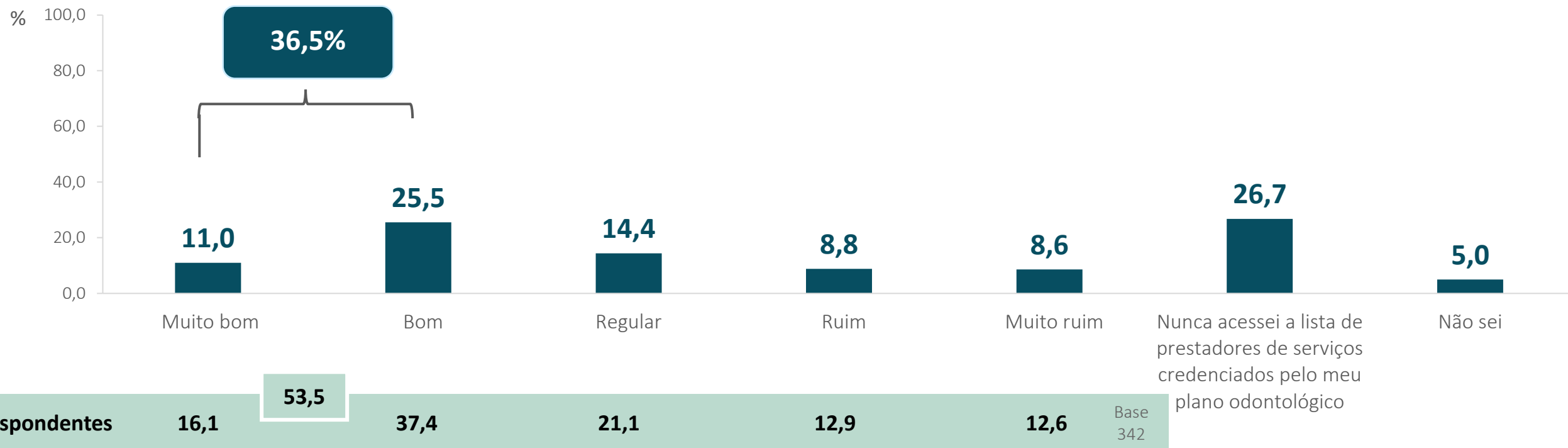
AValiação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

(Estimulada e única, em %)

P5. Como o(a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico – no caso, os dentistas - por meio físico ou digital - por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

Pouco mais de um terço dos entrevistados avaliaram a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano como muito boa ou boa.

Ente os que acessaram a lista de prestadores, 53,5% atribuíram notas positivas.



AValiação da facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados

(Estimulada e única, em %)

P5. Como o(a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico – no caso, os dentistas - por meio físico ou digital - por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico ou não sei? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	183	36,5	2,2	4,2	5%	32,3	40,7
Muito bom (5)	55	11,0	1,4	2,7	5%	8,3	13,7
Bom (4)	128	25,5	1,9	3,8	5%	21,7	29,3
Regular (3)	72	14,4	1,6	3,1	5%	11,3	17,5
BOTOM 2 BOXES	87	17,4	1,7	3,3	5%	14,1	20,7
Ruim (2)	44	8,8	1,3	2,5	5%	6,3	11,3
Muito ruim (1)	43	8,6	1,3	2,5	5%	6,1	11,1
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	134	26,7	2,0	3,9	5%	22,8	30,6
Não sei	25	5,0	1,0	1,9	5%	3,1	6,9
base	501	100					

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

CLIENTES ODONTO

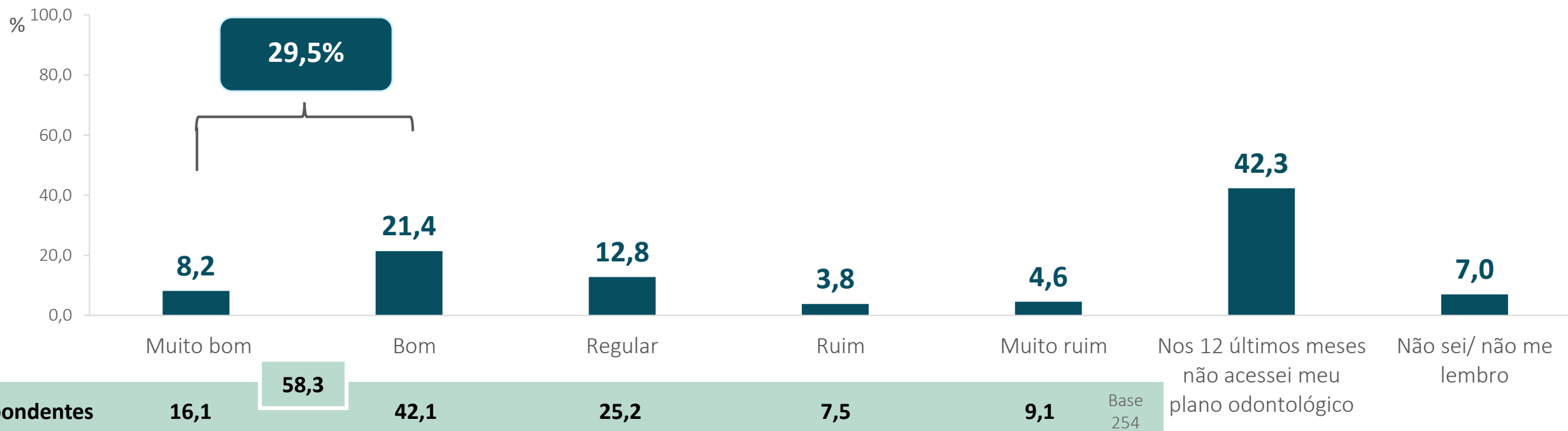
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

(Estimulada e única, em %)

P6. 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, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

Quase três em cada dez entrevistados avaliaram favoravelmente os **pontos de contato do plano odontológico** (29,5%).

Entre os que acessaram o plano odontológico nos 12 meses anteriores à pesquisa, a aprovação é de 58,3%.



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

(Estimulada e única, em %)

P6. 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, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico - como o(a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações que precisava: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	148	29,5	2,0	4,0	5%	25,5	33,5
Muito bom (5)	41	8,2	1,2	2,4	5%	5,8	10,6
Bom (4)	107	21,4	1,8	3,6	5%	17,8	25,0
Regular (3)	64	12,8	1,5	2,9	5%	9,9	15,7
BOTOM 2 BOXES	42	8,4	1,2	2,4	5%	6,0	10,8
Ruim (2)	19	3,8	0,9	1,7	5%	2,1	5,5
Muito ruim (1)	23	4,6	0,9	1,8	5%	2,8	6,4
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	212	42,3	2,2	4,3	5%	38,0	46,6
Não sei/ não me lembro	35	7,0	1,1	2,2	5%	4,8	9,2
base	501	100					

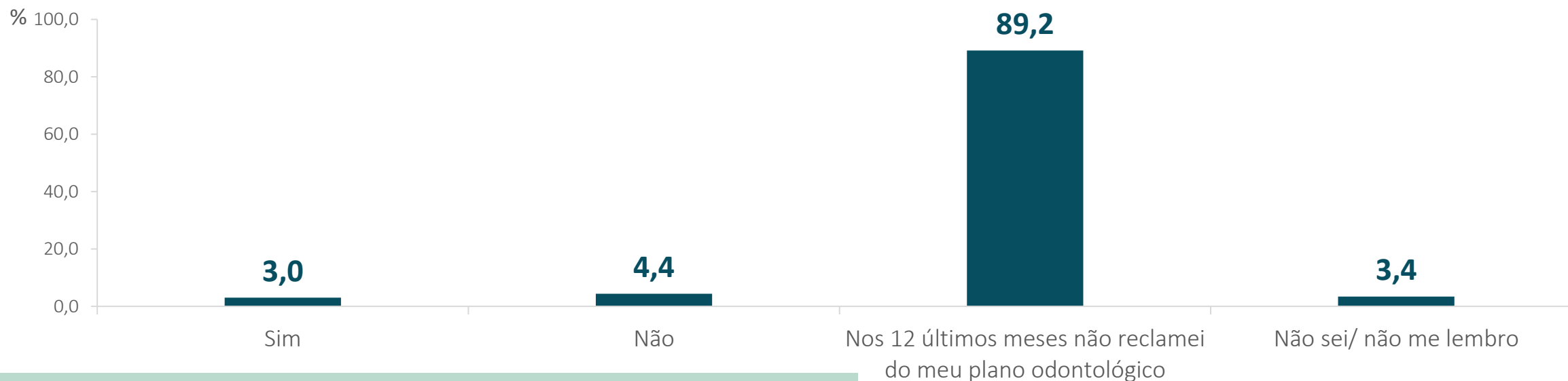
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA - SE A RECLAMAÇÃO FOI RESOLVIDA

(Estimulada e única, em %)

P7. 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? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

A grande maioria dos usuários entrevistados não fez reclamação para a Unimed-BH do plano odontológico (89,2%).

Dos que fizeram reclamação, 3,0% tiveram sua demanda resolvida e 4,4%, não tiveram.



Respondentes

40,5

59,5

Base
37

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA - SE A RECLAMAÇÃO FOI RESOLVIDA

(Estimulada e única, em %)

P7. 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? Sim, não, nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico ou não sei/ não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Sim	15	3,0	0,8	1,5	5%	1,5	4,5
Não	22	4,4	0,9	1,8	5%	2,6	6,2
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	447	89,2	1,4	2,7	5%	86,5	91,9
Não sei/ não me lembro	17	3,4	0,8	1,6	5%	1,8	5,0
base	501	100					

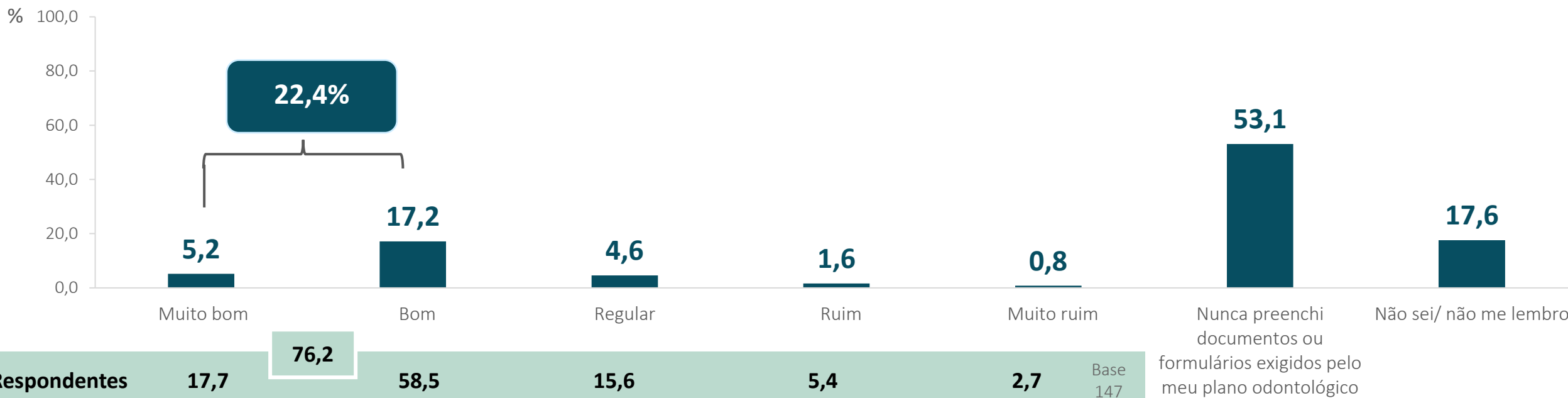
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA - AVALIAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P8. 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: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

53,1% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e **17,6%** não se lembram de ter preenchido.

Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, **76,2% aprovam a facilidade (muito bom e bom).**



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA - AVALIAÇÃO SOBRE OS DOCUMENTOS OU FORMULÁRIOS EXIGIDOS PELO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P8. 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: muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim, nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico ou não sei/não me lembro? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	112	22,4	1,9	3,7	5%	18,7	26,1
Muito bom (5)	26	5,2	1,0	1,9	5%	3,3	7,1
Bom (4)	86	17,2	1,7	3,3	5%	13,9	20,5
Regular (3)	23	4,6	0,9	1,8	5%	2,8	6,4
BOTOM 2 BOXES	12	2,4	0,7	1,3	5%	1,1	3,7
Ruim (2)	8	1,6	0,6	1,1	5%	0,5	2,7
Muito ruim (1)	4	0,8	0,4	0,8	5%	0,0	1,6
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	266	53,1	2,2	4,4	5%	48,7	57,5
Não sei/ não me lembro	88	17,6	1,7	3,3	5%	14,3	20,9
base	501	100					

AVALIAÇÃO GERAL

CLIENTES ODONTO

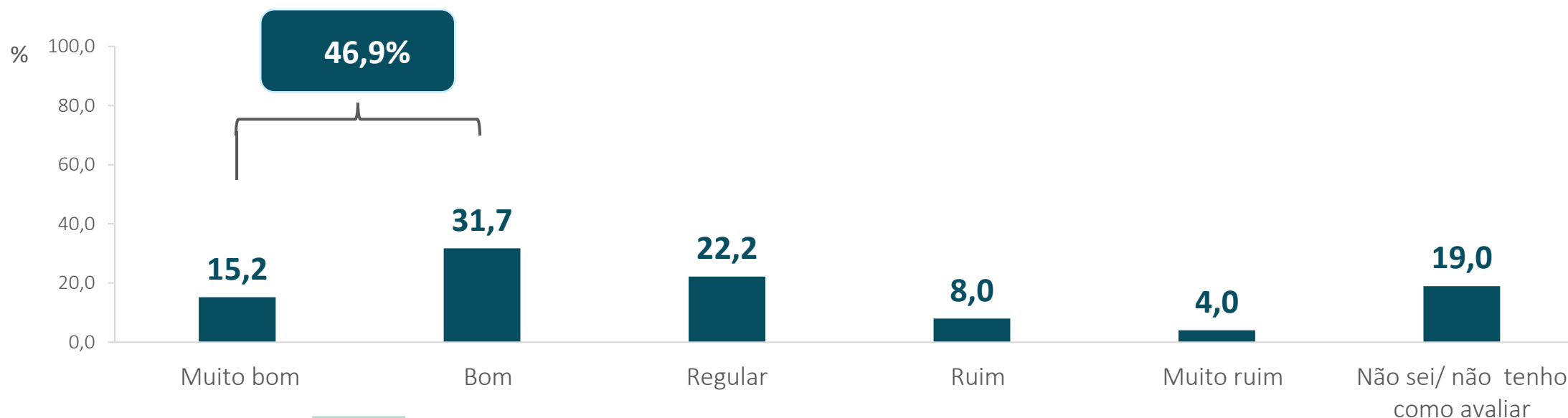
AVALIAÇÃO GERAL – AVALIAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED-BH

(Estimulada e única, em %)

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano odontológico? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?
(Resposta estimulada e única, em %)

46,9% dos beneficiários avaliaram a Unimed-BH como um plano odontológico ótimo ou bom.

Entre os que souberam avaliar, a aprovação é de **57,9%**.



Respondentes

18,7

57,9

39,2

27,3

9,9

4,9

Base
406

AVALIAÇÃO GERAL – AVALIAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED-BH

(Estimulada e única, em %)

P9. Como o(a) Sr(a) avalia seu plano odontológico? Muito bom, bom, regular, ruim, muito ruim ou não sei/ não tenho como avaliar?

(Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	235	46,9	2,2	4,4	5%	42,5	51,3
Muito bom (5)	76	15,2	1,6	3,1	5%	12,1	18,3
Bom (4)	159	31,7	2,1	4,1	5%	27,6	35,8
Regular (3)	111	22,2	1,9	3,6	5%	18,6	25,8
BOTOM 2 BOXES	60	12,0	1,5	2,8	5%	9,2	14,8
Ruim (2)	40	8,0	1,2	2,4	5%	5,6	10,4
Muito ruim (1)	20	4,0	0,9	1,7	5%	2,3	5,7
Não sei/ não tenho como avaliar	95	19,0	1,8	3,4	5%	15,6	22,4
base	501	100					

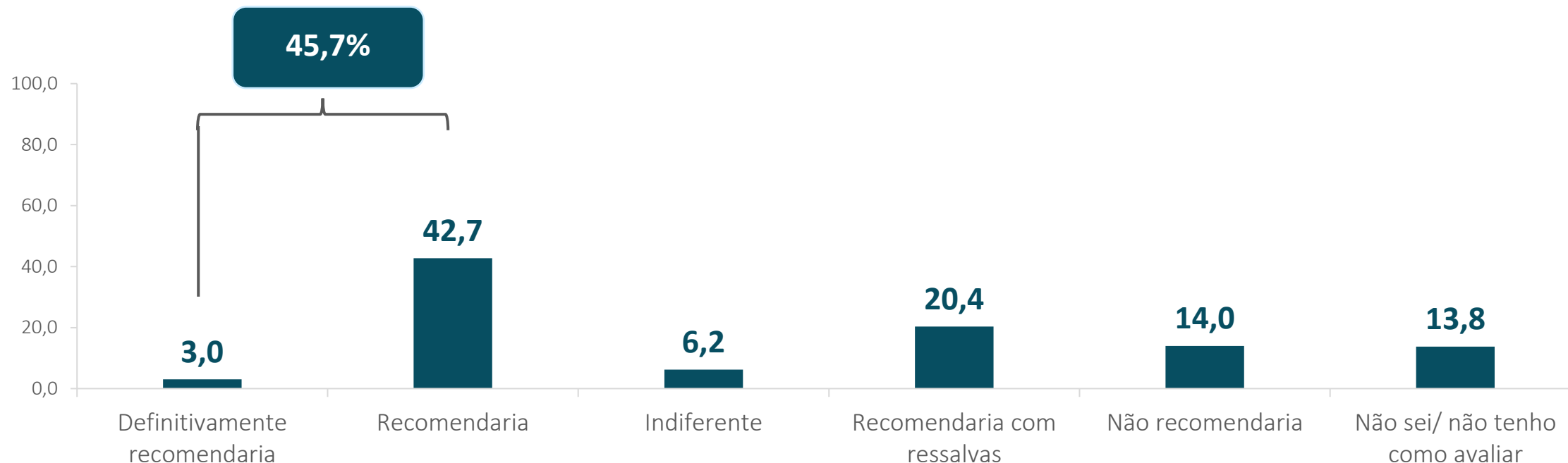
AVALIAÇÃO GERAL – RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P10. o(a) Sr(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar? (Resposta estimulada e única, em %)

45,7% dos beneficiários declararam **que recomendariam** o plano odontológico a amigos ou familiares.

Entre os que souberam responder a essa pergunta, a recomendação é de 53%.



Respondentes

3,5

53,0

49,5

7,2

23,6

16,2

Base
432

AValiação GERAL – RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO

(Estimulada e única, em %)

P10. o(a) Sr(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares: definitivamente recomendaria, recomendaria, indiferente, recomendaria com ressalvas, não recomendaria ou não sei/ não tenho como avaliar? (Resposta estimulada e única, em %)

AMOSTRA	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Nível de significância	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
TOP 2 BOXES	229	45,7	2,2	4,4	5%	41,3	50,1
Definitivamente recomendaria (5)	15	3,0	0,8	1,5	5%	1,5	4,5
Recomendaria (4)	214	42,7	2,2	4,3	5%	38,4	47,0
Indiferente (3)	31	6,2	1,1	2,1	5%	4,1	8,3
BOTOM 2 BOXES	172	34,3	2,1	4,2	5%	30,1	38,5
Recomendaria com ressalvas (2)	102	20,4	1,8	3,5	5%	16,9	23,9
Não recomendaria (1)	70	14,0	1,6	3,0	5%	11,0	17,0
Não sei/ não tenho como avaliar	69	13,8	1,5	3,0	5%	10,8	16,8
base	501	100					

CONCLUSÕES DA PESQUISA

CLIENTES ODONTO

CONCLUSÕES DA PESQUISA

	ITENS AVALIADOS		AVALIAÇÃO DOS CLIENTES						% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidados odontológicos	Sempre: 28,1%	A maioria das vezes: 9,0%	Às vezes: 18,4%	Nunca: 9,2%	-	Não se aplica: 33,7%	Não sabe/não lembra: 1,6%	37,1%
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 13,8%	A maioria das vezes: 1,8%	Às vezes: 5,4%	Nunca: 11,4%	-	Não se aplica: 66,9%	Não sabe/não lembra: 0,8%	15,6% (48,2% sobre aqueles que precisaram de atenção imediata)
	Recebimento de comunicação do plano odontológico (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos)	Sim: 6,8%	Não: 85,6%	-	-	-	-	Não sabe/não lembra: 7,6%	7,3%
	Avaliação → Atenção odontológica	Muito bom: 20,2%	Bom: 26,7%	Regular: 8,6%	Ruim: 3,4%	Muito ruim: 2,8%	Não se aplica: 33,7%	Não sabe/não lembra: 2,8%	46,9%
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 11,0%	Bom: 25,5%	Regular: 14,4%	Ruim: 8,8%	Muito ruim: 8,6%	Não se aplica: 26,7%	Não sabe/não lembra: 5,0%	36,5% (53,5% sobre aqueles que acessaram a lista)
	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 8,2%	Bom: 21,4%	Regular: 12,8%	Ruim: 3,8%	Muito ruim: 4,6%	Não se aplica: 42,3%	Não sabe/não lembra: 7,0%	29,5% (58,3% sobre aqueles que utilizaram os canais de atendimento)
	Reclamação & demanda resolvida	Sim: 3,0%	Não: 4,4%	-	-	-	Não se aplica: 89,2%	Não sabe/não lembra: 3,4%	3,0% (40,5% sobre aqueles que fizeram reclamação)
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 5,2%	Bom: 17,2%	Regular: 4,6%	Ruim: 1,6%	Muito ruim: 0,8%	Não se aplica: 53,1%	Não sabe/não lembra: 17,6%	22,4% (76,2% sobre aqueles que avaliaram a pergunta)
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito bom: 15,2%	Bom: 31,7%	Regular: 22,2%	Ruim: 8,0%	Muito ruim: 4,0%	Não se aplica: 0,0%	Não sabe/não lembra: 19,0%	46,9% (57,9% sobre os que responderam à pergunta)
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 3,0%	Recomendaria: 42,7%	Indiferente: 6,2%	Recomendaria com ressalvas: 20,4%	Não recomendaria: 14,0%	Não se aplica: 0,0%	Não sabe/não lembra: 13,8%	45,7% (53,0% sobre os que responderam à pergunta)

CONCLUSÕES DA PESQUISA

O plano odontológico Unimed-BH apresenta os seguintes resultados em relação aos indicadores avaliados:

- 37,1% afirmaram que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atendimento pelo plano nos 12 meses anteriores à pesquisa, quando necessitaram. Entre os que procuraram cuidados odontológicos, essa taxa é de 57,4%. → 33,7% dos usuários não procuraram serviços de saúde da Unimed-BH nesse período.
- 15,6% declararam que sempre ou na maioria das vezes conseguiram atenção imediata pelo plano, em casos de urgência e emergência, nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que procuraram atenção imediata, essa taxa é de 48,2%. → 66,9% não buscaram esse tipo de atendimento.
- 46,9% avaliaram positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico e 33,7% não buscaram atendimento. Entre os que foram atendidos pelo plano, a aprovação é de 76,1%.
- 36,5% aprovaram a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano e 26,7% não conseguiram avaliar (não se aplica). Entre os que acessaram a lista, a avaliação positiva é de 53,5%.
- 29,5% dos beneficiários odontológicos da Unimed-BH estão satisfeitos com os canais de atendimento (acesso e informações recebidas). → 58,3% sobre aqueles que utilizaram os canais de atendimento
- 6,8% dos beneficiários afirmaram ter recebido comunicação do plano de saúde (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos). A grande maioria não foi abordada (85,6%).
- 89,2% dos beneficiário informaram não ter realizado reclamação para a Unimed-BH nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que o fizeram, 40,5% afirmaram que a demanda foi resolvida, enquanto 59,5% responderam o contrário.
- 53,1% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e 17,6% não se lembram de ter preenchido. Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, 76,2% aprovam a facilidade (muito bom e bom).

CONCLUSÕES DA PESQUISA

- Por fim, 46,9% avaliaram como muito bom e bom o seu plano odontológico. → 57,9% entre os que souberam responder a esse questionamento.
- 45,7% dos beneficiários recomendariam o seu plano odontológico atual a um amigo ou familiar. → Entre os que responderam a essa questão, a taxa de recomendação é de 53,0%.

Pontos de Atenção:

- 85,6% dos clientes declararam não ter recebido comunicação do plano nos últimos 12 meses. Avaliar a efetividade dos canais de comunicação e a eventual inclusão de novos canais para aproximar a Unimed-BH de seus clientes.
- 4,4% dos clientes declararam ter realizado reclamação para a Unimed-BH nos 12 meses anteriores à pesquisa e a demanda não foi resolvida. Apesar de baixo o percentual, entender quais foram estes casos e avaliar possíveis revisões de processos ou ações a serem implementadas.
- 9,2% dos clientes nunca conseguem atendimento odontológico quando precisam. Buscar entender quais serviços eles não conseguiram e a razão para não terem sido atendidos.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS