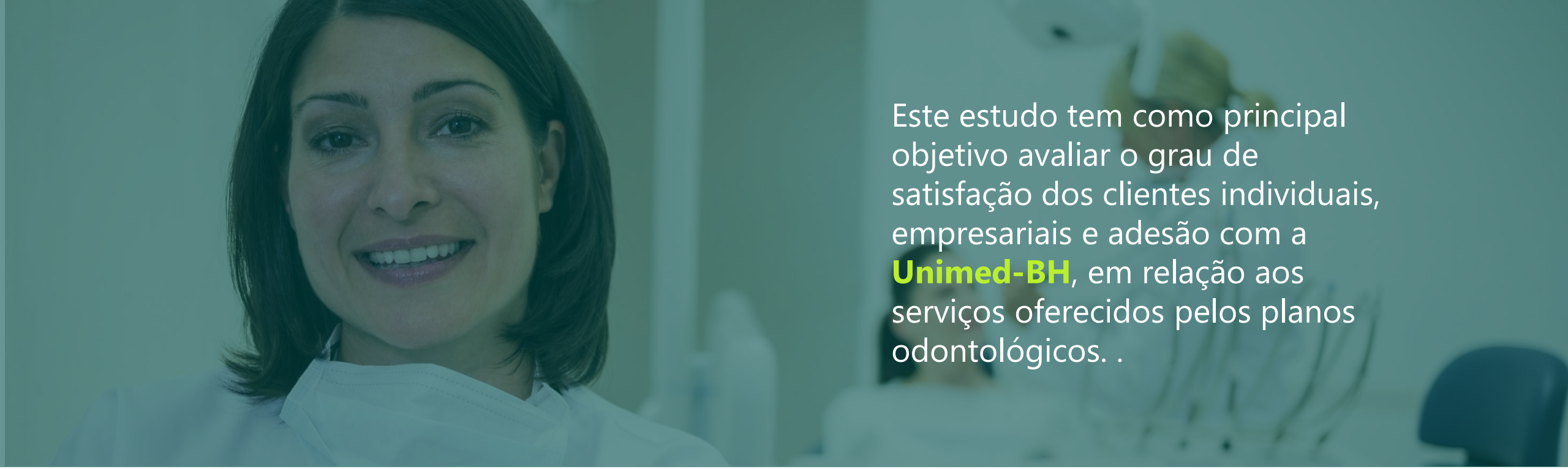
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO Beneficiário ODONTOLÓGICO

Estudo exclusivo feito pelo Instituto de Pesquisas

Datafolha EDIÇÃO DE 2025

Unimed
Belo Horizonte



Este estudo tem como principal objetivo avaliar o grau de satisfação dos clientes individuais, empresariais e adesão com a **Unimed-BH**, em relação aos serviços oferecidos pelos planos odontológicos. .

Clientes UNIMED-BH

Titulares ou dependentes, com 18 anos ou mais com contrato individual, coletivo empresarial ou coletivo adesão.

500 pessoas entrevistadas.
A margem de erro máxima é de 4 pontos percentuais para mais ou para menos.
O tempo de aplicação do questionário foi de 10 minutos.

A coleta de dados foi realizada de 28 de novembro a 16 de dezembro de 2025.

A pesquisa foi realizada juntamente com as questões que fazem parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) e segue as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Pesquisa quantitativa, mediante aplicação de questionário estruturado. A abordagem foi telefônica (C.A.T.I.) e o sorteio do respondente foi aleatório com base em listagem de beneficiários do plano de saúde, fornecida pela Unimed-BH e representativa do universo pesquisado.

Unimed
Belo Horizonte

METODOLOGIA E AMOSTRA

RAZÃO SOCIAL DA OPERADORA E REGISTRO JUNTO À ANS

Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico; nº 343889 na ANS

OBJETIVO DA PESQUISA E PÚBLICO-ALVO DO RELATÓRIO

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 incentivar 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 oferecer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O público-alvo da pesquisa são beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com 18 anos ou mais, residentes na área de atuação da operadora, com telefones corretos, que usaram ou não o plano odontológico nos últimos 12 meses.

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

RESPONSÁVEL TÉCNICA

Renata Nunes César | Registro Profissional CONRE-3 São Paulo – Nº 7249A | RG 15.506.108-X | CPF 022.646.018-50

EMPRESA QUE COLETOU OS DADOS

Datafolha Instituto de Pesquisa Ltda. | CNPJ: 07.630546/0001-75.

AUDITOR INDEPENDENTE

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

METODOLOGIA E AMOSTRA

DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL

O universo do estudo foi composto por 198.809 beneficiários da operadora UNIMED – BH com contratos ativos, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, com telefone, 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.

ANÁLISE PRELIMINAR DO CADASTRO

Com base no universo com idade igual ou superior a 18 anos na carteira da Operadora de novembro de 2025 tem-se 198.809 beneficiários do plano de saúde, dos quais aproximadamente 97% (193.752 beneficiários) apresentavam contatos telefônicos com telefones corretos do ponto de vista da telefonia, fato este que permeou a decisão da abordagem telefônica para o estudo em questão.

Foram avaliados os telefones do material recebido da operadora e foram descartados menos de **0,5%** dos registros, os demais estavam com telefones considerados válidos.

Este descarte não oferece nenhum prejuízo estatístico ou viés de seleção.

PERFIL DA AMOSTRA

O universo do estudo foi composto por beneficiários de planos odontológicos da operadora UNIMED BH com contratos ativos.

Em detalhe, 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. Foram realizadas 631 entrevistas. Margem de erro geral deste estudo é de 4 p.p., para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%.

Como os dados da amostra não estão alinhados com o Universo, foi necessário realizar a ponderação pelos **módulos de prestador (plano) odontológico** para garantir esse alinhamento e possibilitar que seja mantida a representatividade de acordo com as especificações solicitadas pela operadora.

	TOTAL	SEXO		IDADE			TIPO DE COBRANÇA			TIPO DE MÓDULO		ÁREAS DE ATUAÇÃO DA UNIMED-BH			
		Masculino	Feminino	18 a 30 anos	31 a 45 anos	46 anos ou mais	Plano Individual	Plano Empresarial	Plano Adesão	Unimed Odonto	Odontoprev+ Rede Dental	BH	Betim	Contagem	Outros
N.A.	500	227	273	106	200	194	50	394	56	249	249	291	51	45	113
Base ponderada	500	215	285	93	178	229	67	366	68	375	375	292	34	56	118
%	100%	43%	57%	19%	36%	46%	13%	73%	14%	25%	75%	58%	7%	11%	24%
Universo	100%	45%	55%	20%	36%	44%	14%	72%	14%	25%	75%	58%	7%	11%	24%
Margem de erro[1]	4p.p.	7p.p.	6p.p.	10p.p.	7p.p.	7p.p.	14p.p.	5p.p.	13p.p.	6p.p.	6p.p.	6p.p.	14p.p.	15p.p.	9p.p.

Para este estudo, foi utilizada **listagem aleatória** fornecida pelo cliente com as informações dos beneficiários possuidores de telefone fixo e/ou celular. Cada elemento da listagem foi classificado pelas variáveis sexo, faixa etária, região, módulo de prestador (plano) e tipo de contrato, permitindo que a amostra fosse estratificada por esses grupos com a distribuição por opção da operadora entre separar a quantidade de entrevistados por módulos de prestador (plano) odontológico. Em uma segunda etapa os indivíduos foram selecionados na listagem de forma aleatória.

(1) 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

Unimed Belo Horizonte

METODOLOGIA E AMOSTRA

DESCRIÇÃO DO TIPO DE AMOSTRAGEM ESCOLHIDA E JUSTIFICATIVA

Utilizou-se **métodos amostrais estratificados e proporcionais** 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, faixa etária, região, módulo de prestador (plano) e tipo de contrato. O **sorteio do respondente foi aleatório**, com base em listagem de clientes fornecida pela Unimed-BH, contendo telefone fixo e/ou celular.

TAMANHO DA AMOSTRA E ERRO AMOSTRAL

Foram realizadas 500 entrevistas, com erro amostral máximo de 4 pontos percentuais.

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 à 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). 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 foi utilizado para esclarecimento de respostas.
- **Monitoramento**: todas as entrevistas foram gravadas e devidamente identificadas para acesso da equipe de auditoria, exceção feita as falhas técnicas de gravação.

METODOLOGIA E AMOSTRA

PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA

O planejamento foi definido em novembro, após extração da base e envio ao instituto. Período do planejamento de 12 a 27 de novembro de 2025.

PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A coleta de dados foi realizada entre os dias 28 de novembro a 16 de dezembro de 2025.

DESCRIÇÃO DO GRUPO PESQUISADO

Em detalhe, ambos os gêneros, com idade igual ou superior a 18 anos, do estado de Minas Gerais (área de atuação da operadora), com telefone, 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.

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 FastQuest.

MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO 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 amostral e de forma aleatória, 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 E AMOSTRA

TAXA DE RESPONDENTES

Para se obter maior dinâmica no trabalho e ganho nos prazos, os registros foram lançados no software de nome HSR garantindo aleatoriedade na discagem. Dos 24.573 registros recebidos, todos foram utilizados, com uma média de **9 ligações por registro**. A taxa de respondentes da listagem foi de 2,0% (-0,9% em relação ao ano anterior), com um total de 500 registros utilizados com sucesso que se constituem como entrevistas válidas.

INFORMAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE DE VEZES QUE FOI ABORDADO

Com o uso do discador não se limitam as tentativas, porém é conhecido com base em experiências anteriores que mais de 70% dos telefones, quando respondem, respondem nas primeiras ligações, nas **quatro ou cinco tentativas**. Será considerado "Não foi possível localizar o beneficiário" todos aqueles cuja última ocorrência indicar o **não contato com o beneficiário** e ele apresentar **mais de cinco tentativas**. Serão classificados como "cota encerrada" os **beneficiários não localizados**, de **estratos já fechados** e que **apresentem cinco ou menos tentativas** de contato.

CLASSIFICAÇÃO DOS RESPONDENTES

N.A.	%	Média de tentativas	Descritivo
500	**2,0%**	**1,3**	**1. Questionário concluído**
345	**1,4%**	**1,0**	**2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa**
25	**0,1%**	**0,1**	**3. Pesquisa incompleta**
11.517	**46,9%**	**85,6**	**4. Não foi possível localizar o beneficiário**
12.182	**49,6%**	**12,1**	**5. Outros**
47	0,2%	0,1	a) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa/ Acamado (a)
237	1,0%	0,7	b) Entrevista encerrada em alguma das perguntas "filtro"
11.900	48,4%	11,3	c) Cota encerrada (registros com menos de 6 tentativas; ou agendadas sem finalização)
2	0,0%	0,0	d) Entrevista cancelada (não passaram no controle de qualidade)
24.573	**100%**	**9,4**	**Total de registros**

Unimed
Belo Horizonte

BLOCO 1:
PERFIL DA AMOSTRA

Unimed
Belo Horizonte

PERFIL DA AMOSTRA

As proporções da amostra representam as proporções do universo acima de 18 anos.

500
Entrevistas realizadas

feminino **56,9%**

masculino **43,1%**

idade **45**

18 a 30 anos	18,5%
31 a 45 anos	35,7%
46 anos ou mais	45,8%

TIPO DE COBRANÇA

13,3% Individual

13,5% Adesão

73,2% Empresarial

TIPO DE PLANO

63,7% ODONTOPREV

25,0% UNIMED ODONTO

11,3% REDE DENTAL

RENDA MENSAL FAMILIAR

Até 3 S.M.	24,4%
De 3 S.M. e 5 S.M.	21,3%
De 5 S.M. e 10 S.M.	24,6%
De 10 S.M. e 20 S.M.	8,3%
Acima de 20 S.M.	3,8%

R$10.360,00
Renda Familiar média

Não sabe/ recusa: 17,6%

ÁREAS DE ATUAÇÃO DA UNIMED-BH

Belo Horizonte	58,4%
Betim + Contagem	17,9%
Contagem	11,2%
Betim	6,7%
Outros	23,7%

Unimed Belo Horizonte

BLOCO 2:
ATENÇÃO À SAÚDE

Unimed
Belo Horizonte

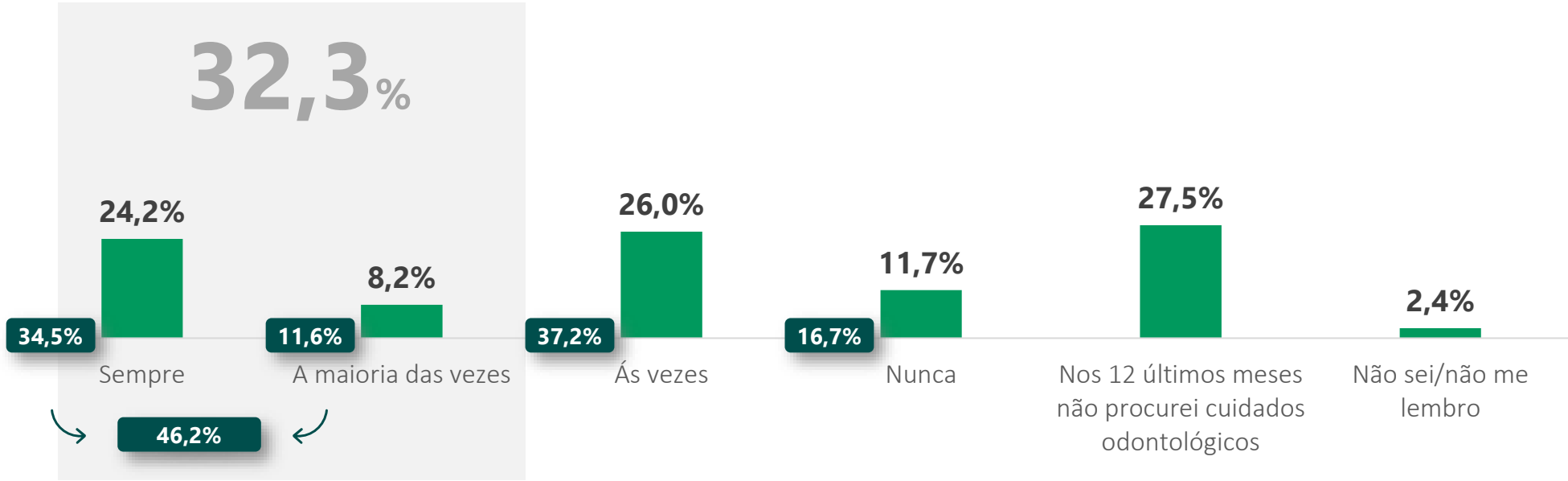
ATENÇÃO À SAÚDE: FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS ODONTOLÓGICOS

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

32,3% 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 46,2%.

27,5% não procuraram serviços odontológicos nos 12 meses anteriores à pesquisa.



Base: Excluindo Não usou e não soube responder 350 entrevistas (±5 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

ATENÇÃO À SAÚDE: FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS ODONTOLÓGICOS

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

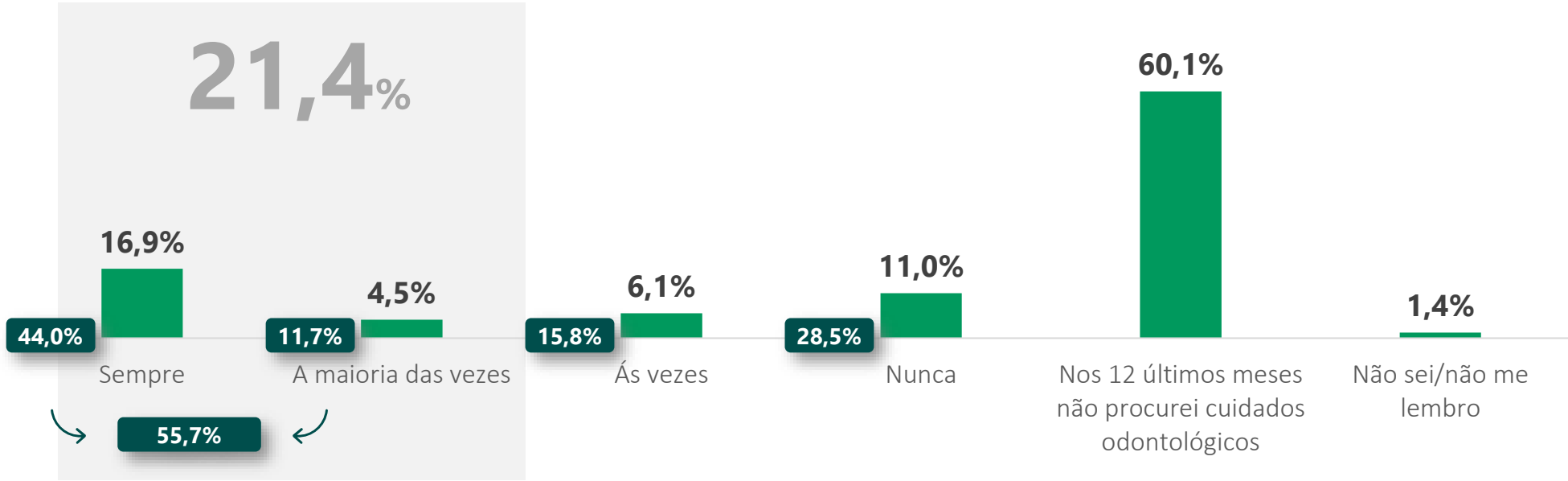
	NA	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
Sempre	126	121	24,2%	1,9	3,8	20,5%	28,0%
A maioria das vezes	43	41	8,2%	1,2	2,4	5,8%	10,6%
Ás vezes	127	130	26,0%	1,9	3,8	22,2%	29,8%
Nunca	54	59	11,7%	1,4	2,8	8,9%	14,5%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	136	138	27,5%	2,0	3,9	23,6%	31,4%
Não sei/não me lembro	14	12	2,4%	0,7	1,3	1,1%	3,7%

ATENÇÃO À SAÚDE: FREQUÊNCIA NO ATENDIMENTO NOS CASOS DE URGÊNCIA

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

21,4% 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 55,7%. → 60,1% não procuraram atenção imediata.**



Base: Excluindo Não usou e não soube responder 186 entrevistas (±7 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

ATENÇÃO À SAÚDE: FREQUÊNCIA NO ATENDIMENTO NOS CASOS DE URGÊNCIA

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
Sempre	79	84	16,9%	1,7	3,3	13,6%	20,2%
A maioria das vezes	20	23	4,5%	0,9	1,8	2,7%	6,3%
Ás vezes	32	30	6,1%	1,1	2,1	4,0%	8,2%
Nunca	55	55	11,0%	1,4	2,7	8,3%	13,7%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	307	301	60,1%	2,2	4,3	55,8%	64,4%
Não sei/não me lembro	7	7	1,4%	0,5	1,0	0,4%	2,4%

ATENÇÃO À SAÚDE: RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

8,0% dos beneficiários declararam ter recebido algum tipo de comunicação do plano odontológico. → Grande parcela afirma não ter recebido (79,7%).

Base: Excluindo Não soube responder 426 entrevistas (±4 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

ATENÇÃO À SAÚDE: RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
Sim	52	40	8,0%	1,2	2,4	5,6%	10,4%
Não	374	398	79,7%	1,8	3,5	76,2%	83,2%
Não sei/ não lembro	74	62	12,3%	1,5	2,9	9,4%	15,2%

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

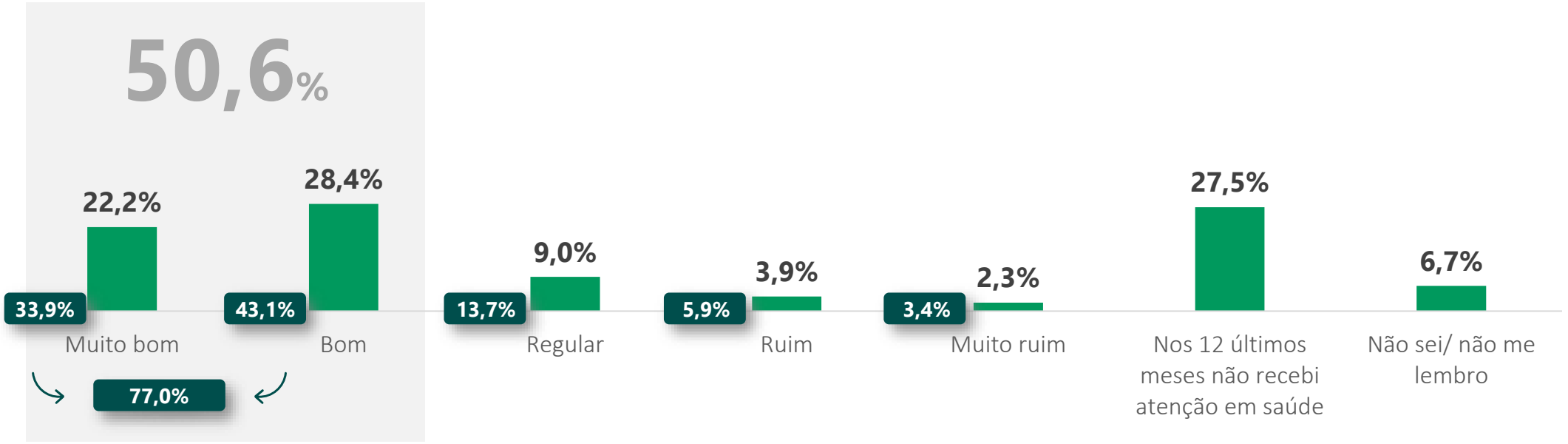
Unimed Belo Horizonte

ATENÇÃO À SAÚDE: ATENÇÃO RECEBIDA

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

Cerca de metade dos usuários entrevistados (50,6%) avaliou positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico da Unimed-BH.
Entre os que receberam algum tipo de atenção odontológica a aprovação é de 76,9%.



Base: Excluindo Não recebi atenção e não soube responder 335 entrevistas (±5 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

ATENÇÃO À SAÚDE: ATENÇÃO RECEBIDA

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
MUITO BOM + BOM (Notas 5+4)	**259**	**253**	**50,6%**	**2,2**	**4,4**	**46,2%**	**55,0%**
Muito bom (Nota 5)	117	111	22,2%	1,8	3,6	18,6%	25,8%
Bom (Nota 4)	142	142	28,4%	2,0	3,9	24,5%	32,3%
REGULAR (Nota 3)	**46**	**45**	**9,0%**	**1,3**	**2,5**	**6,5%**	**11,5%**
RUIM + MUITO RUIM (Notas 2+1)	**30**	**31**	**6,2%**	**1,1**	**2,1**	**4,1%**	**8,3%**
Ruim (Nota 2)	19	19	3,9%	0,9	1,7	2,2%	5,6%
Muito ruim (Nota 1)	11	11	2,3%	0,7	1,3	1,0%	3,6%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	133	138	27,5%	2,0	3,9	23,6%	31,4%
Não sei	32	33	6,7%	1,1	2,2	4,5%	8,9%

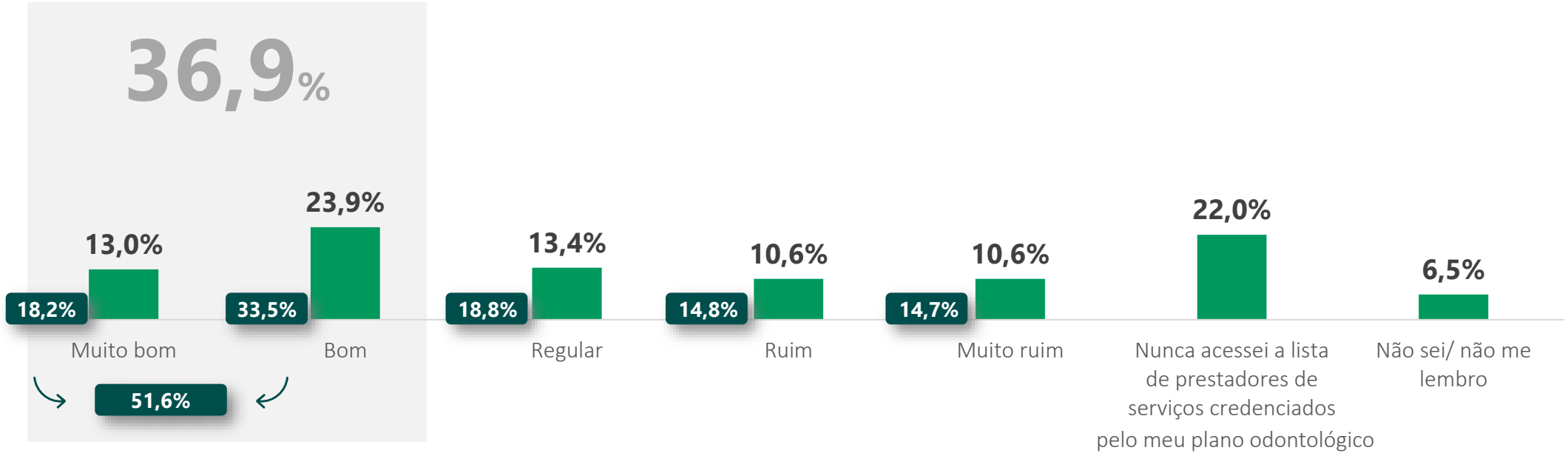
ATENÇÃO À SAÚDE: FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

36,9% dos entrevistados avaliaram a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano como muito boa ou boa.

Entre os que acessaram a lista de prestadores, 51,6% atribuíram notas positivas.



Base: Excluindo Nunca acessei a lista e não soube responder 365 entrevistas (±5 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

ATENÇÃO À SAÚDE: FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
MUITO BOM + BOM (Notas 5+4)	191	**185**	**36,9%**	**2,1**	**4,2**	**32,7%**	**41,1%**
Muito bom (Nota 5)	64	65	13,0%	1,5	2,9	10,1%	15,9%
Bom (Nota 4)	127	120	23,9%	1,9	3,7	20,2%	27,6%
REGULAR (Nota 3)	70	**67**	**13,4%**	**1,5**	**3**	**10,4%**	**16,4%**
RUIM + MUITO RUIM (Notas 2+1)	102	**106**	**21,2%**	**1,8**	**3,6**	**17,6%**	**24,8%**
Ruim (Nota 2)	53	53	10,6%	1,4	2,7	7,9%	13,3%
Muito ruim (Nota 1)	49	53	10,6%	1,4	2,7	7,9%	13,3%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	107	110	22,0%	1,8	3,6	18,4%	25,6%
Não sei	30	33	6,5%	1,1	2,2	4,3%	8,7%

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

BLOCO 3:
CANAIS DE ATENDIMENTO

Unimed
Belo Horizonte

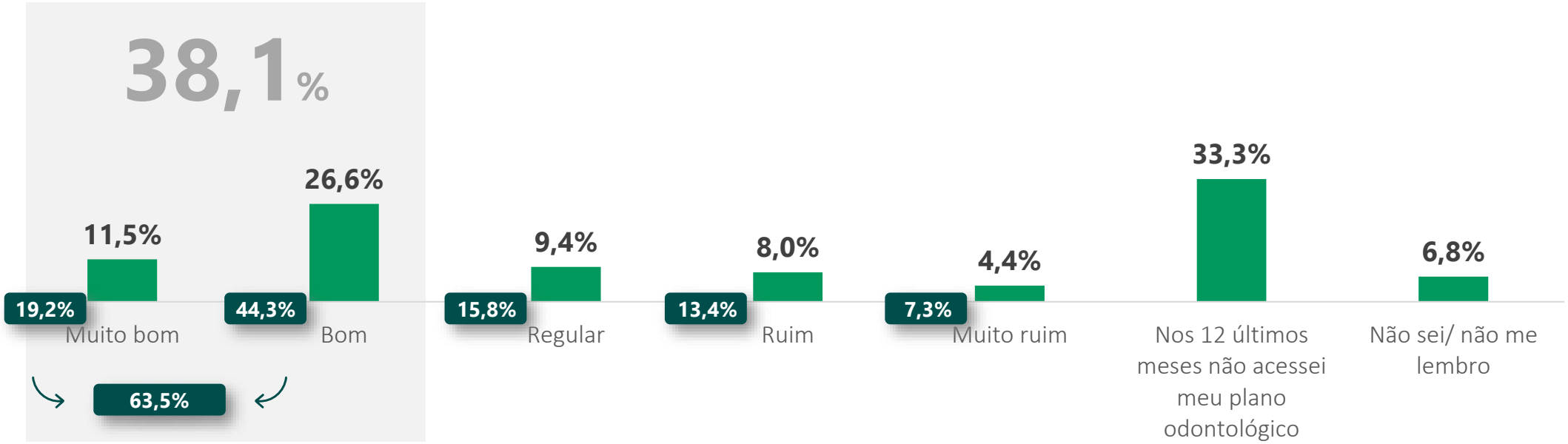
CANAIS DE ATENDIMENTO: AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO
(SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

38,1% dos entrevistados avaliaram favoravelmente os canais de atendimento do plano odontológico.

Entre os que acessaram o plano odontológico nos 12 meses anteriores à pesquisa, a aprovação é de 63,5%.



Base: Excluindo Não acessou o plano e não soube responder 314 entrevistas (±5 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

CANAIS DE ATENDIMENTO: AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO
(SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
MUITO BOM + BOM (Notas 5+4)	**201**	**190**	**38,1%**	**2,2**	**4,3**	**33,8%**	**42,4%**
Muito bom (Nota 5)	58	58	11,5%	1,4	2,8	8,7%	14,3%
Bom (Nota 4)	143	133	26,6%	2,0	3,9	22,7%	30,5%
REGULAR (Nota 3)	**51**	**47**	**9,4%**	**1,3**	**2,6**	**6,8%**	**12,0%**
RUIM + MUITO RUIM (Notas 2+1)	**62**	**62**	**12,4%**	**1,5**	**2,9**	**9,5%**	**15,3%**
Ruim (Nota 2)	40	40	8,0%	1,2	2,4	5,6%	10,4%
Muito ruim (Nota 1)	22	22	4,4%	0,9	1,8	2,6%	6,2%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	152	166	33,3%	2,1	4,1	29,2%	37,4%
Não sei	34	34	6,8%	1,1	2,2	4,6%	9,0%

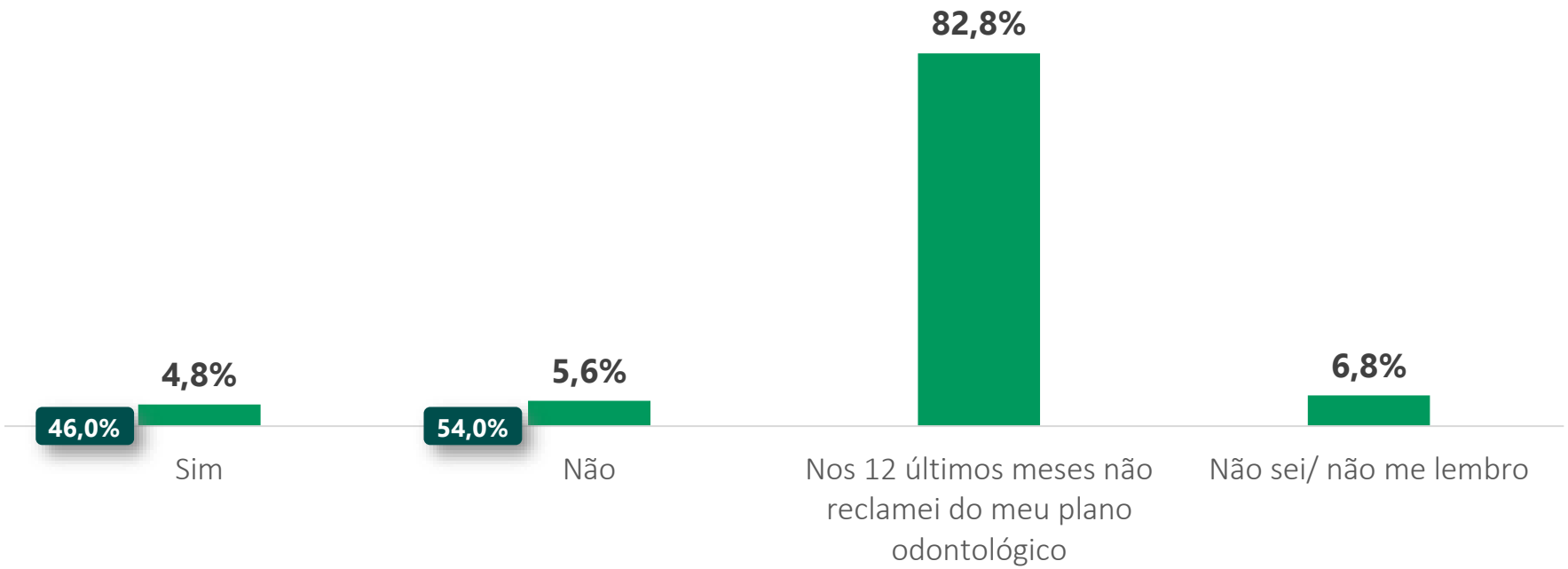
CANAIS DE ATENDIMENTO: RECLAMAÇÕES

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 (82,8%).

Entre os 10,4% que fizeram alguma reclamação, a metade (46,0%) teve sua demanda resolvida contra 54,0% não tiveram.



Base: Excluindo Não reclamou e Não soube responder 52 entrevistas (±14 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

CANAIS DE ATENDIMENTO: RECLAMAÇÕES

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
Sim	24	24	4,8%	1,0	1,9	2,9%	6,7%
Não	28	28	5,6%	1,0	2	3,6%	7,6%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	412	414	82,8%	1,7	3,3	79,5%	86,1%
Não sei/ não lembro	36	34	6,8%	1,1	2,2	4,6%	9,0%

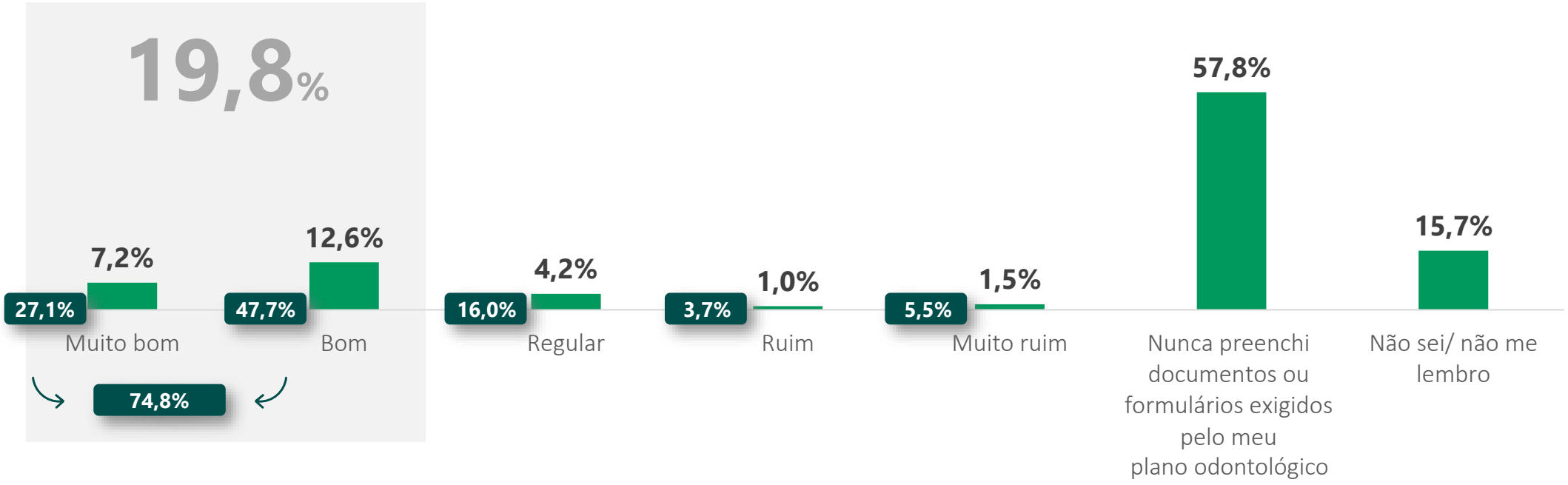
CANAIS DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIOS

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

57,8% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e 15,7% não se lembram de ter preenchido.

Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, 74,8% aprovam a facilidade (muito bom e bom).



Base: Excluindo Nunca preenchi e não soube responder 136 entrevistas (±8 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

CANAIS DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIOS

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
MUITO BOM + BOM (Notas 5+4)	**104**	**99**	**19,8%**	**1,8**	**3,5**	**16,3%**	**23,3%**
Muito bom (Nota 5)	34	36	7,2%	1,2	2,3	4,9%	9,5%
Bom (Nota 4)	70	63	12,6%	1,5	2,9	9,7%	15,5%
REGULAR (Nota 3)	**20**	**21**	**4,2%**	**0,9**	**1,8**	**2,4%**	**6,0%**
RUIM + MUITO RUIM (Notas 2+1)	**12**	**12**	**2,5%**	**0,7**	**1,4**	**1,1%**	**3,9%**
Ruim (Nota 2)	5	5	1,0%	0,5	0,9	0,1%	1,9%
Muito ruim (Nota 1)	7	7	1,5%	0,6	1,1	0,4%	2,6%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	281	289	57,8%	2,2	4,3	53,5%	62,1%
Não sei	83	78	15,7%	1,6	3,2	12,5%	18,9%

BLOCO 4:
AVALIAÇÃO GERAL

Unimed
Belo Horizonte

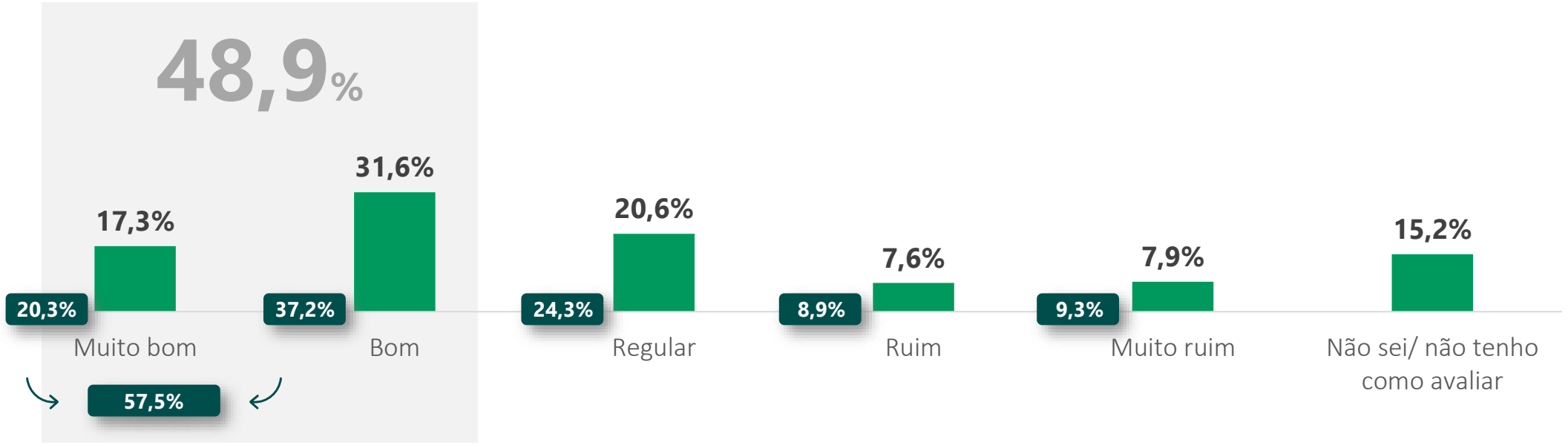
AVALIAÇÃO GERAL: PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

48,9% dos beneficiários avaliaram a Unimed-BH como um plano odontológico ótimo ou bom.

Entre os que souberam avaliar, a aprovação é de 57,5%.



Base: Excluindo Não soube responder 415 entrevistas (±5 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

AVALIAÇÃO GERAL: PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
MUITO BOM + BOM (Notas 5+4)	**245**	**244**	**48,9%**	**2,2**	**4,4**	**44,5%**	**53,3%**
Muito bom (Nota 5)	83	86	17,3%	1,7	3,3	14,0%	20,6%
Bom (Nota 4)	162	158	31,6%	2,1	4,1	27,5%	35,7%
REGULAR (Nota 3)	**97**	**103**	**20,6%**	**1,8**	**3,5**	**17,1%**	**24,1%**
RUIM + MUITO RUIM (Notas 2+1)	**73**	**77**	**15,5%**	**1,6**	**3,2**	**12,3%**	**18,7%**
Ruim (Nota 2)	36	38	7,6%	1,2	2,3	5,3%	9,9%
Muito ruim (Nota 1)	37	40	7,9%	1,2	2,4	5,5%	10,3%
Não sei/ não tenho como avaliar	85	76	15,2%	1,6	3,1	12,1%	18,3%

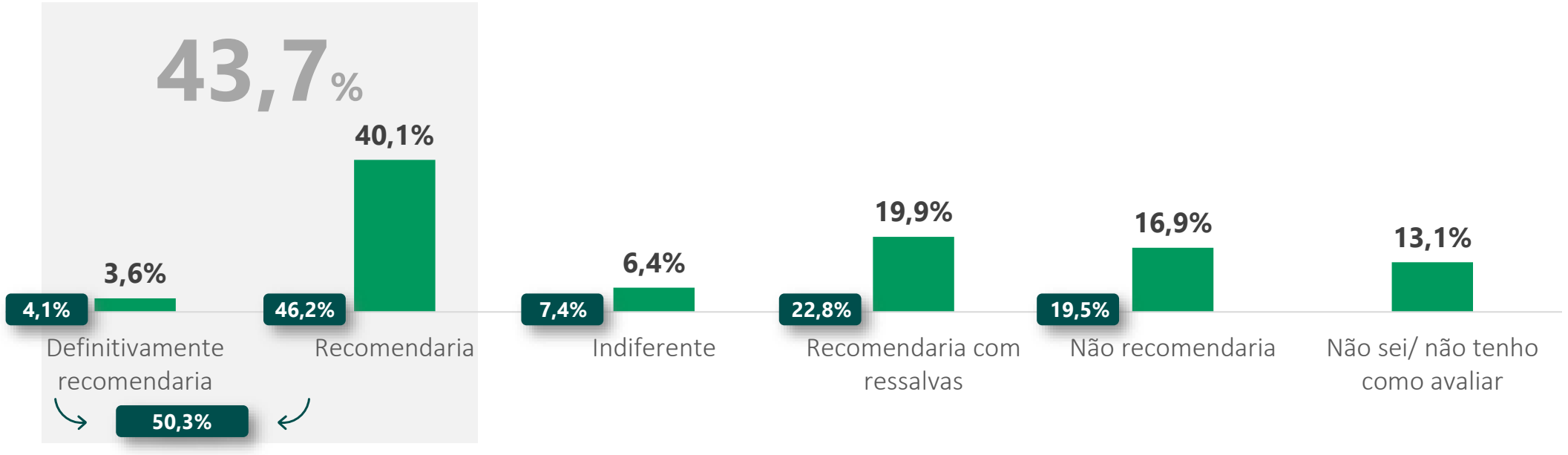
AVALIAÇÃO GERAL: RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

43,7% dos beneficiários declararam que recomendariam o plano odontológico a amigos ou familiares.

Entre os que souberam responder a essa pergunta, a recomendação é de 50,3%.



Base: Excluindo Não soube responder 437 entrevistas (±5 p.p.)

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

AVALIAÇÃO GERAL: RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

↳ dados em % resposta Estimulada e única

Fonte: **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 %)**

	N	Base Ponderada	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
						Limite Inferior	Limite Superior
Base:	500	500	100%				
TOP TWO BOXES (Notas 5+4)	**229**	**219**	**43,7%**	**2,2**	**4,3**	**39,4%**	**48,0%**
Definitivamente recomendaria (Nota 5)	16	18	3,6%	0,8	1,6	2,0%	5,2%
Recomendaria (Nota 4)	213	201	40,1%	2,2	4,3	35,8%	44,4%
INDIFERENTE (Nota 3)	**29**	**32**	**6,4%**	**1,1**	**2,1**	**4,3%**	**8,5%**
BOTTOM TWO BOXES (Notas 2+1)	**179**	**184**	**36,8%**	**2,1**	**4,2**	**32,6%**	**41,0%**
Recomendaria com ressalvas (Nota 2)	95	99	19,9%	1,8	3,5	16,4%	23,4%
Não recomendaria (Nota 1)	84	85	16,9%	8,6	16,9	0,0%	33,8%
Não sei/ não tenho como avaliar	63	66	13,1%	1,5	3,0	10,1%	16,1%

BLOCO 5:
CONSIDERAÇÕES FINAIS

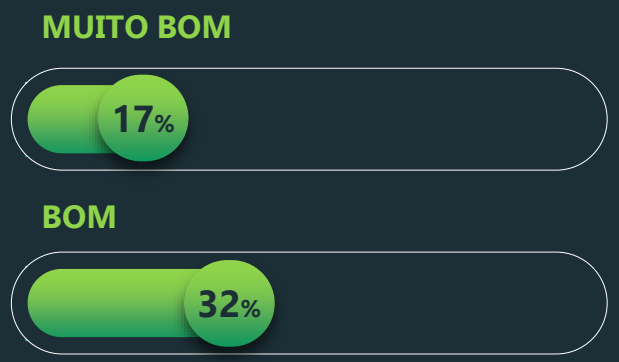
Unimed
Belo Horizonte

ANS SAÚDE

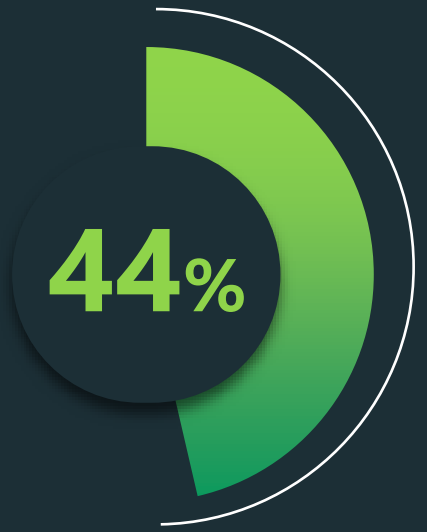
↳ dados em % resposta estimulada e única

Fonte: **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 %)**
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 %)

DOS ENTREVISTADOS AVALIAM POSITIVAMENTE O PLANO ODONTOLÓGICO



Média: 3,50



DOS ENTREVISTADOS RECOMENDARIAM O PLANO ODONTOLÓGICO

Média: 2,93

Base: total da amostra 500 entrevistas – Margem de erro: 4 pontos percentuais, para mais ou para menos (nível de confiança de 95%)

Unimed Belo Horizonte

EM RESUMO...

	ITENS AVALIADOS	AVALIAÇÃO DOS CLIENTES							% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidados de saúde	Sempre: 24,2%	A maioria das vezes: 8,2%	Às vezes: 26,0%	Nunca: 11,7%	-	Não se aplica: 27,5%	Não sabe/não lembra: 2,4%	32,3% (46,2% sobre aqueles que procuraram cuidados odontológicos)
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 16,9%	A maioria das vezes: 4,5%	Às vezes: 6,1%	Nunca: 11,0%	-	Não se aplica: 60,2%	Não sabe/não lembra: 1,4%	21,4% (55,7% sobre aqueles que precisaram de atenção imediata)
	Recebimento de comunicação do plano odontológico / Convite / esclarecimentos / exames preventivos)	Sim: 8,0%	Não: 79,7%	-	-	-	-	Não sabe/ não lembra: 12,3%	9,2% excluindo não sabe/não lembra
	Avaliação → Atenção em saúde	Muito bom: 22,2%	Bom: 28,4%	Regular: 9,0%	Ruim: 3,9%	Muito ruim: 2,3%	Não se aplica: 27,5%	Não sabe/ não lembra: 6,7%	50,6% (76,9% sobre aqueles que utilizaram algum atendimento)
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 13,0%	Bom: 23,9%	Regular: 13,4%	Ruim: 10,6%	Muito ruim: 10,6%	Não se aplica: 21,9%	Não sabe/não lembra: 6,5%	36,9% (51,6% sobre aqueles que acessaram a lista)
	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 11,5%	Bom: 26,6%	Regular: 9,4%	Ruim: 8,0%	Muito ruim: 4,4%	Não se aplica: 33,3%	Não sabe/não lembra: 6,8%	38,1% (63,6% sobre aqueles que utilizaram os canais de atendimento)
	Reclamação e demanda resolvida	Sim: 4,8%	Não: 5,6%	-	-	-	Não se aplica: 82,8%	Não sabe/ não lembra: 6,7%	46,0% sobre aqueles que fizeram reclamação
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 7,2%	Bom: 12,6%	Regular: 4,2%	Ruim: 1,0%	Muito ruim: 1,5%	Não se aplica: 57,8%	Não sabe/não lembra: 15,7%	74,7% sobre aqueles que avaliaram a pergunta
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito bom: 17,2%	Bom: 31,6%	Regular: 20,6%	Ruim: 7,6%	Muito ruim: 7,9%	Não sabe/não tem como avaliar: 15,2%		48,8% (57,5% sobre os que responderam à pergunta)
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 3,6%	Recomendaria: 40,1%	Indiferente: 6,4%	Recomendaria com ressalvas: 19,9%	Não recomendaria: 16,9%	Não sabe/não tem como avaliar: 13,1%		43,7% (50,3% sobre os que responderam à pergunta)

Unimed Belo Horizonte

CONCLUSÕES

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

- 32,3% 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 46,2%. → 27,5% não procuraram serviços odontológicos nos 12 meses anteriores à pesquisa.
- 214% 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 55,7%. → 60,1% não procuraram atenção imediata.
- 8,0% dos beneficiários declararam ter recebido algum tipo de comunicação do plano odontológico. → Grande parcela afirma não ter recebido (79,7%).
- Cerca de metade dos usuários entrevistados (50,6%) avaliou positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico da Unimed-BH. → Entre os que receberam algum tipo de atenção odontológica a aprovação é de 76,9%.
- 36,9% dos entrevistados avaliaram a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados pelo plano como muito boa ou boa. → Entre os que acessaram a lista de prestadores, 51,6% atribuíram notas positivas.
- 38,1% dos entrevistados avaliaram favoravelmente os canais de atendimento do plano odontológico. → Entre os que acessaram o plano odontológico nos 12 meses anteriores à pesquisa, a aprovação é de 63,5%.
- A grande maioria dos usuários entrevistados não fez reclamação para a Unimed-BH do plano odontológico (82,8%). → Entre os 10,4% que fizeram alguma reclamação, a metade (46,0%) teve sua demanda resolvida contra 54,0% não tiveram.
- 57,8% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e 15,7% não se lembram de ter preenchido. → Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, 74,8% aprovam a facilidade (muito bom e bom).

Unimed
Belo Horizonte

CONCLUSÕES

- 48,9% dos beneficiários avaliaram a Unimed-BH como um plano odontológico muito bom ou bom. → Entre os que souberam avaliar, a aprovação é de 57,5%.
- 43,7% dos beneficiários declararam que recomendariam o plano odontológico a amigos ou familiares. → Entre os que souberam responder a essa pergunta, a recomendação é de 50,3%.

Obrigado!

Unimed
Belo Horizonte