



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO PLANO ODONTOLÓGICO

Edição de 2023

---

Elaborado para Unimed-BH  
Atualizado em Fevereiro de 2024

**Datafolha Unimed**  
INSTITUTO DE PESQUISAS 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.

**Unimed**  
Belo Horizonte

ODONTO

ODONTO

# METODOLOGIA E AMOSTRA

CLIENTES

**Unimed**  
Belo Horizonte

## METODOLOGIA E AMOSTRA – UNIMED–BH

### 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 TÉCNICO

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

### 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 – UNIMED–BH

### DESCRIÇÃO DO UNIVERSO AMOSTRAL

O **universo** do estudo foi composto por **223.206 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.

### ANÁLISE PRELIMINAR DO CADASTRO

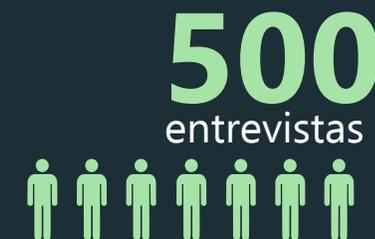
Com base no universo com **idade igual ou superior a 18 anos** na carteira da Operadora de outubro de 2023 tem-se **239.934 beneficiários do plano odontológico**, dos quais aproximadamente **93% (223.206 beneficiários)** apresentavam contatos telefônicos **com telefones corretos do ponto de vista da 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 0,6%** dos registros, os demais estavam com telefones considerados válidos. Este descarte não oferece nenhum prejuízo estatístico ou viés de seleção.

## METODOLOGIA E AMOSTRA – UNIMED–BH

O universo do estudo foi composto por beneficiários 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 500 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%.



AMOSTRA <sup>1</sup>	Total	SEXO		FAIXA ETÁRIA			TIPO DE CONTRATAÇÃO			PLANO			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	Outros
N.A.	500	226	274	122	196	182	59	378	63	329	53	118	309	31	46	114
%	100%	45%	55%	24%	39%	36%	12%	76%	13%	66%	11%	24%	62%	6%	9%	23%
UNIVERSO	100%	45%	55%	23%	39%	38%	14%	72%	14%	64%	11%	25%	58%	7%	12%	23%
Margem de erro <sup>2</sup> (p.p)	4 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	13 p.p	9 p.p	6 p.p	18 p.p	14 p.p	9 p.p

Para este estudo, foi utilizada **listagem aleatória** fornecida pelo cliente com as informações dos beneficiários e/ou titulares de telefone fixo e/ou celular. Cada elemento da listagem foi classificado pelas variáveis sexo, faixa etária, plano (produto) e tipo e cobrança, 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.

- (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%.

## METODOLOGIA E AMOSTRA – UNIMED–BH

### 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, 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.

### 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 – UNIMED–BH

<b>PERÍODO DE PLANEJAMENTO DA PESQUISA</b>	O <b>planejamento</b> foi definido entre o final de novembro e a metade de dezembro de 2023, com extração da base e envio ao instituto. Período do planejamento de 30/11 a 11/12/2023.
<b>PERÍODO DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA</b>	A <b>coleta de dados</b> foi realizada entre os dias <b>13 de dezembro de 2023 e 11 de janeiro de 2024</b> .
<b>DESCRIÇÃO DO GRUPO PESQUISADO</b>	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 de saúde nos 12 meses anteriores à pesquisa.
<b>FORMA DA COLETA DE DADOS</b>	<b>Pesquisa quantitativa</b> , realizada pelo método <b>telefônico</b> , por meio do <b>sistema C.A.T.I.</b> ( <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> ), mediante <b>aplicação de questionário estruturado</b> , com cerca de <b>8 minutos</b> de duração. O gerenciamento das entrevistas foi pelo FastQuest.
<b>MEDIDAS PARA IDENTIFICAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO FRAUDULENTE OU DESATENTA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Acompanhamento em tempo real foi feito de forma amostral e de forma aleatória, para verificação de desvios de conduta.</li><li>• 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.</li></ul>

## METODOLOGIA E AMOSTRA – UNIMED–BH

### TAXA DE RESPONDENTES

Para se obter maior dinâmica no trabalho e ganho nos prazos, os registros foram lançados no software de nome DISCADOR garantindo aleatoriedade na discagem. Dos 20.346 registros recebidos, foram utilizados 9.413, com uma média de 7 ligações por registro. Desta forma 46% dos registros recebidos foram utilizados no estudo. → Total de registros recebidos: 20.346 ; Total de registros utilizados: 9.413. A **taxa de respondentes** da listagem foi de **5,3%**. → Total de registros com sucesso (entrevistas): 500; Total de registros utilizados: 9.413.

### 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 - ESTATÍSTICA -

Números Absolutos	%	Média de tentativas	Descritivo
500	5,3%	4,7	1. Questionário concluído
447	4,7%	4,5	2. O beneficiário não aceitou participar da pesquisa
52	0,6%	6,0	3. Pesquisa incompleta
4.169	44,3%	11,6	4. Não foi possível localizar o beneficiário
4.245	45,1%	3,2	5. Outros:
64	0,7%	5,1	a) O beneficiário é incapacitado por limitações de saúde de responder a pesquisa/ Acamado (a)
186	2,0%	4,5	b) Entrevista encerrada em alguma das perguntas "filtro"
3.995	42,4%	3,1	c) Cota encerrada (registros com menos de 6 tentativas; ou agendadas sem finalização)
9.413	100,0%	7,1	

## METODOLOGIA E AMOSTRA – UNIMED–BH

### LEITURA DOS RESULTADOS

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.

### DADOS ESTATÍSTICOS

**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 não precisaram ser ponderados dado que as proporções da AMOSTRA estão muito próximas do UNIVERSO. As diferenças encontradas foram menores que 3 pontos percentuais, ficando dentro da margem de erro da pesquisa.

ODONTO

ODONTO

1

# PERFIL DA AMOSTRA

CLIENTES

**Unimed**  
Belo Horizonte

## PERFIL DO ESTUDO

### SEXO

45%



Homens

55%



Mulheres

### IDADE

25%



18 a 30 anos

39%



31 a 45 anos

36%



46 anos ou mais

### RENDA

Familiar mensal

22%



Até 3 S.M.

29%



Entre 3 e 5 S.M.

23%



Entre 5 e 10 S.M.

10%



Entre 10 e 20 S.M.

5%



Mais de 20 S.M.

11%

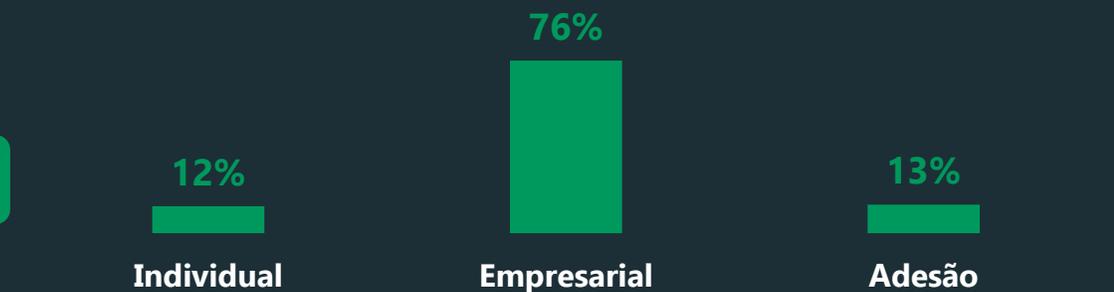


Não sabe / recusa

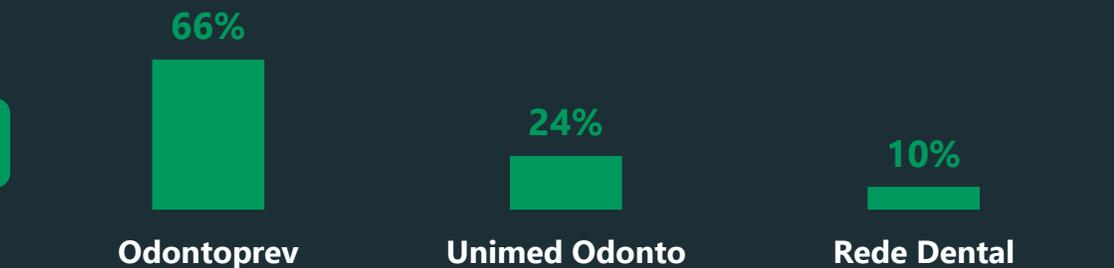
**Maioria** dos clientes é do sexo **feminino**., com uma média etária de *42 anos* e renda familiar mensal média de **R\$8.583,00**.

## PERFIL DO ESTUDO

### COBRANÇA



### MÓDULO



### REGIÃO



**Maioria** dos clientes é de Belo Horizonte, de planos **empresariais** e como módulo **Odontoprev**.

ODONTO

ODONTO

2

# ATENÇÃO À SAÚDE

CLIENTES

**Unimed**  
Belo Horizonte

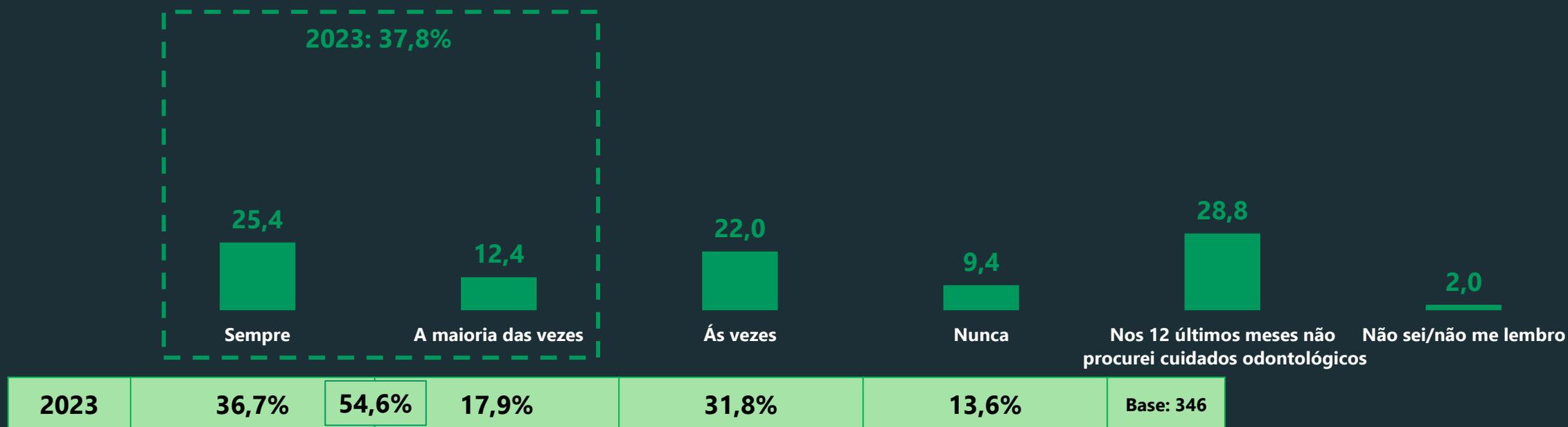
# ATENÇÃO À SAÚDE: FREQUÊNCIA COM QUE CONSEGUIU TER OS CUIDADOS ODONTOLÓGICOS

(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 %)**

**37,8%** 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 **54,6%**.

28,8% não procuraram serviços odontológicos nos 12 meses anteriores à pesquisa.



# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

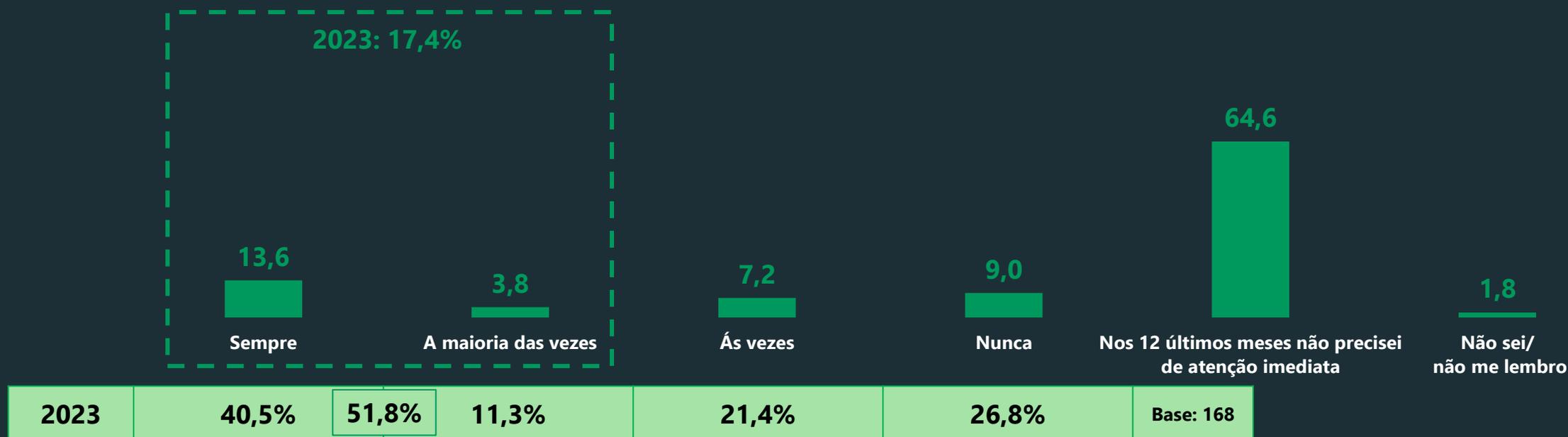
	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	127	25,4	1,9	3,8	21,6	29,2
A maioria das vezes	62	12,4	1,5	2,9	9,5	15,3
Às vezes	110	22,0	1,9	3,6	18,4	25,6
Nunca	47	9,4	1,3	2,6	6,8	12,0
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	144	28,8	2,0	4,0	24,8	32,8
Não sei/ não me lembro	10	2,0	0,6	1,2	0,8	3,2
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

**17,4%** 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 51,8%. → 64,6% não procuraram atenção imediata.



# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sempre	68	13,6	1,5	3,0	10,6	16,6
A maioria das vezes	19	3,8	0,9	1,7	2,1	5,5
Às vezes	36	7,2	1,2	2,3	4,9	9,5
Nunca	45	9,0	1,3	2,5	6,5	11,5
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	323	64,6	2,1	4,2	60,4	68,8
Não sei/ não me lembro	9	1,8	0,6	1,2	0,6	3,0
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

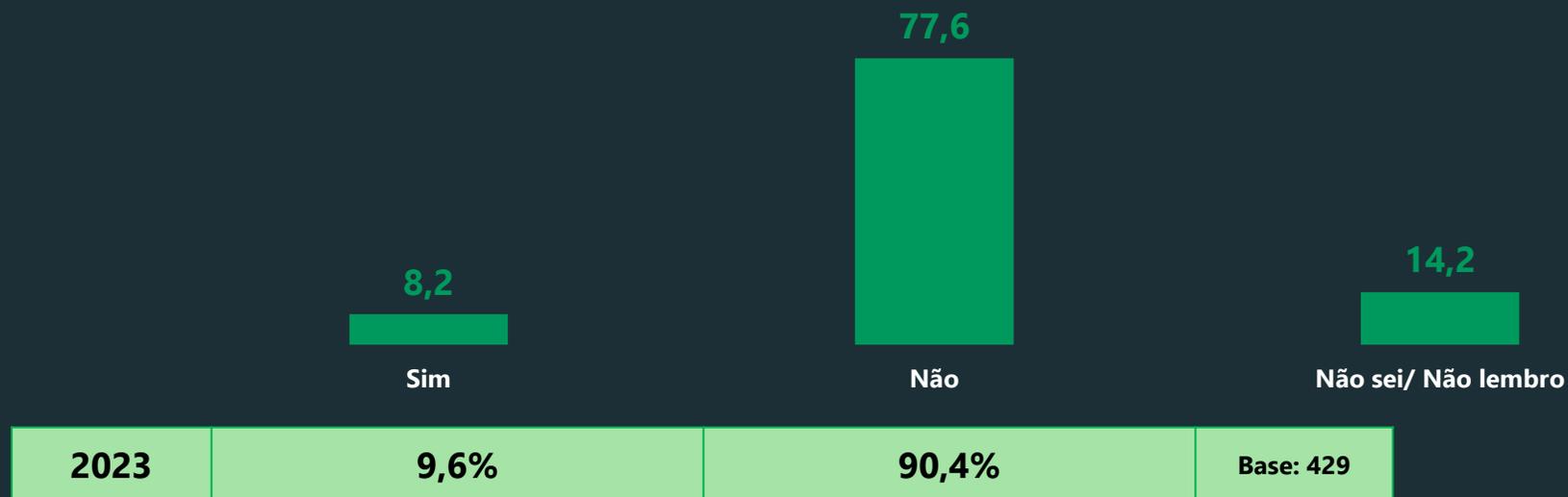
# ATENÇÃO À SAÚDE: RECEBIMENTO DE INFORMATIVOS DO PLANO ODONTOLÓGICO

(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 %)**

8,2% dos **beneficiários** declararam ter recebido algum tipo de comunicação do plano odontológico.

Grande parcela afirma não ter recebido (77,6%).



# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

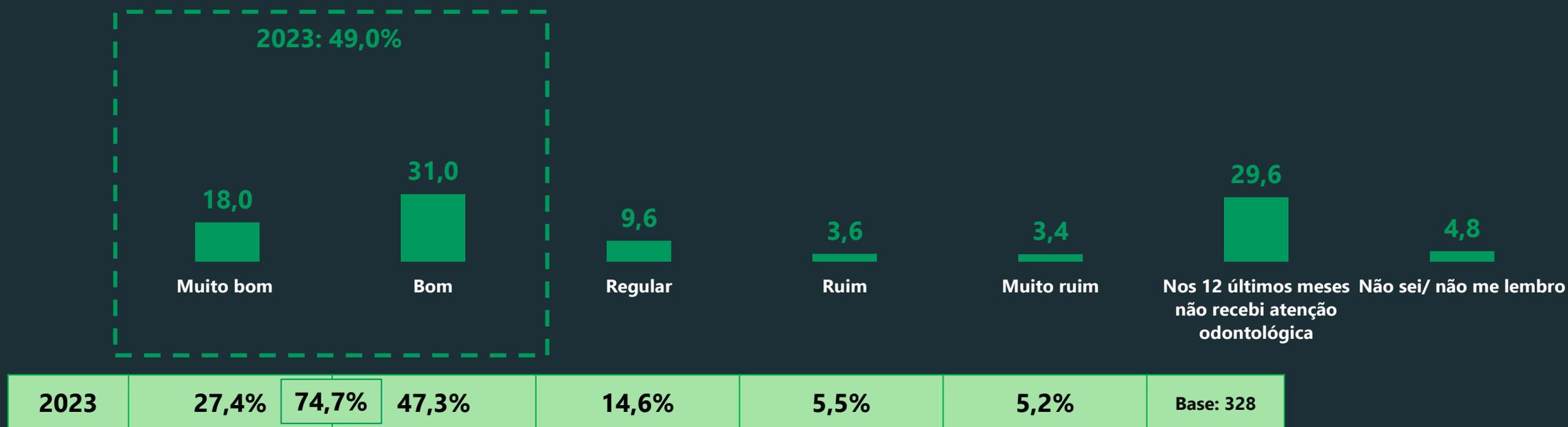
	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sim	41	8,2	1,2	2,4	5,8	10,6
Não	388	77,6	1,9	3,7	73,9	81,3
Não sei / não me lembro	71	14,2	1,6	3,1	11,1	17,3
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

Cerca de metade dos usuários entrevistados (49,0%) avaliou positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico da Unimed-BH. Entre os que receberam algum tipo de atenção odontológica a aprovação é de 74,7%.



# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
<b>TOP 2 BOXES</b>	<b>245</b>	<b>49,0</b>	<b>2,2</b>	<b>4,4</b>	<b>44,6</b>	<b>53,4</b>
Muito bom (5)	90	18,0	1,7	3,4	14,6	21,4
Bom (4)	155	31,0	2,1	4,1	26,9	35,1
<b>REGULAR (3)</b>	<b>48</b>	<b>9,6</b>	<b>1,3</b>	<b>2,6</b>	<b>7,0</b>	<b>12,2</b>
<b>BOTTOM 2 BOXES</b>	<b>35</b>	<b>7,0</b>	<b>1,1</b>	<b>2,2</b>	<b>4,8</b>	<b>9,2</b>
Ruim (2)	18	3,6	0,8	1,6	2,0	5,2
Muito ruim (1)	17	3,4	0,8	1,6	1,8	5,0
Nos 12 últimos meses não recebi atenção odontológica	148	29,6	2,0	4,0	25,6	33,6
Não sei/ não me lembro	24	4,8	1,0	1,9	2,9	6,7
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

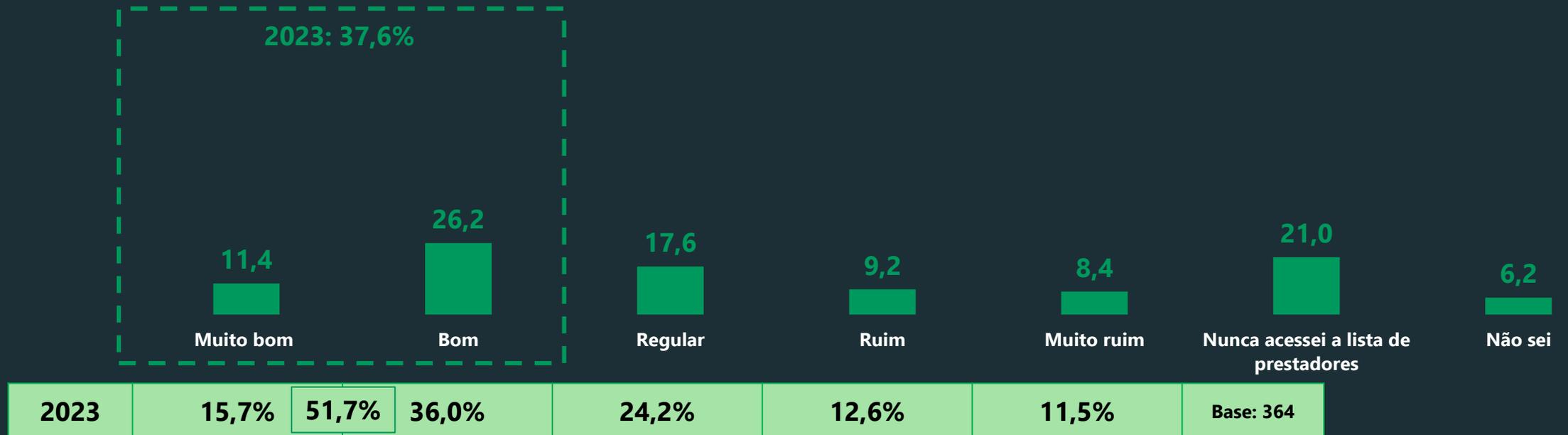
# ATENÇÃO À SAÚDE: FACILIDADE DE ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

(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 %)**

**37,6%** 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, **51,7%** atribuíram notas positivas.



# ATENÇÃO À SAÚDE: 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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
<b>TOP 2 BOXES</b>	<b>188</b>	<b>37,6</b>	<b>2,2</b>	<b>4,2</b>	<b>33,4</b>	<b>41,8</b>
Muito bom (5)	57	11,4	1,4	2,8	8,6	14,2
Bom (4)	131	26,2	2,0	3,9	22,3	30,1
<b>REGULAR (3)</b>	<b>88</b>	<b>17,6</b>	<b>1,7</b>	<b>3,3</b>	<b>14,3</b>	<b>20,9</b>
<b>BOTTOM 2 BOXES</b>	<b>88</b>	<b>17,6</b>	<b>1,7</b>	<b>3,3</b>	<b>14,3</b>	<b>20,9</b>
Ruim (2)	46	9,2	1,3	2,5	6,7	11,7
Muito ruim (1)	42	8,4	1,2	2,4	6,0	10,8
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	105	21,0	1,8	3,6	17,4	24,6
Não sei/ não me lembro	31	6,2	1,1	2,1	4,1	8,3
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

ODONTO

ODONTO

3

# CANAIS DE ATENDIMENTO

CLIENTES

**Unimed**  
Belo Horizonte

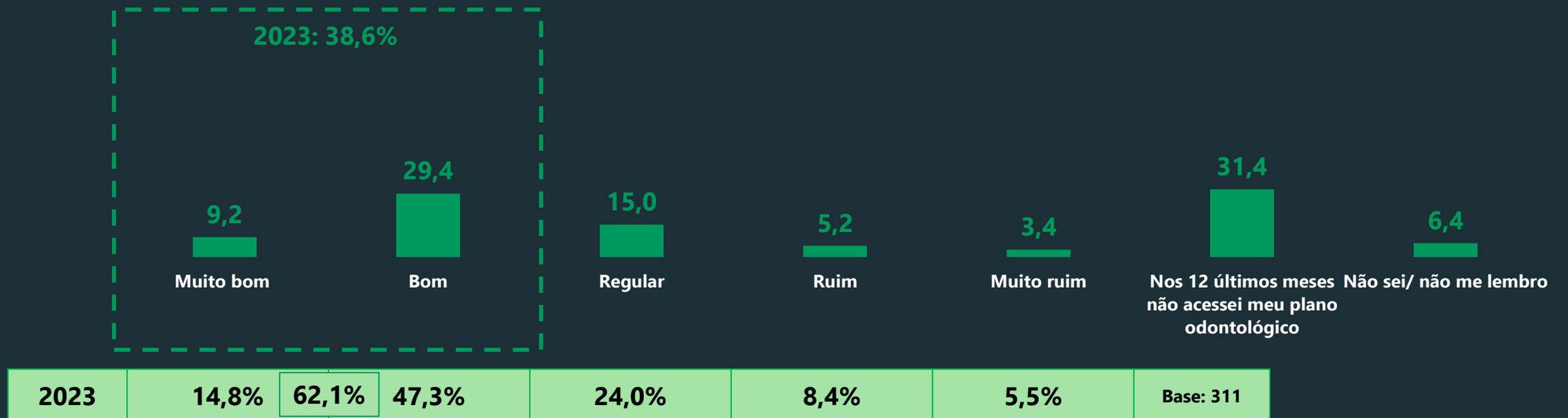
# CANAIS DE ATENDIMENTO: AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (SAC, ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO OU ELETRÔNICO)

(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 %)**

**38,6% 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 **62,1%**.



# CANAIS DE ATENDIMENTO: 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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
<b>TOP 2 BOXES</b>	<b>193</b>	<b>38,6</b>	<b>2,2</b>	<b>4,3</b>	<b>34,3</b>	<b>42,9</b>
Muito bom (5)	46	9,2	1,3	2,5	6,7	11,7
Bom (4)	147	29,4	2,0	4,0	25,4	33,4
<b>REGULAR (3)</b>	<b>75</b>	<b>15,0</b>	<b>1,6</b>	<b>3,1</b>	<b>11,9</b>	<b>18,1</b>
<b>BOTTOM 2 BOXES</b>	<b>43</b>	<b>8,6</b>	<b>1,3</b>	<b>2,5</b>	<b>6,1</b>	<b>11,1</b>
Ruim (2)	26	5,2	1,0	1,9	3,3	7,1
Muito ruim (1)	17	3,4	0,8	1,6	1,8	5,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	157	31,4	2,1	4,1	27,3	35,5
Não sei/ não me lembro	32	6,4	1,1	2,1	4,3	8,5
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

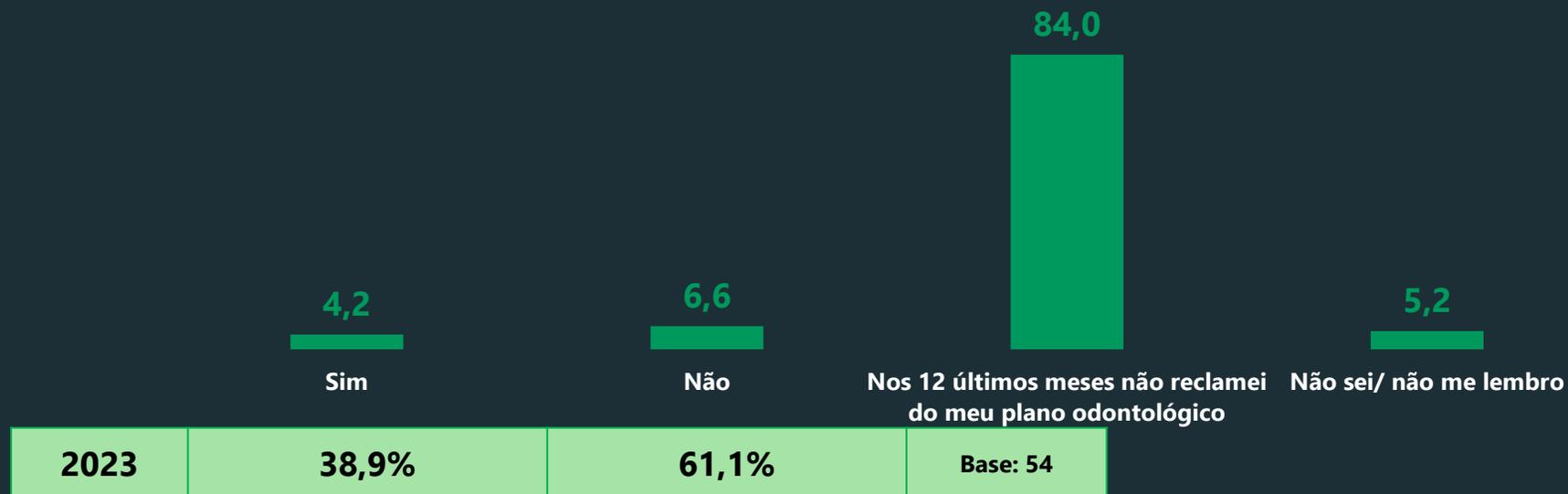
## CANAIS DE ATENDIMENTO: RECLAMAÇÕES

(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** (84,0%).

Entre os 10,8% que fizeram alguma reclamação, um terço (38,9%) teve sua demanda resolvida e os demais (61,1%) não tiveram.



## CANAIS DE ATENDIMENTO: RECLAMAÇÕES

(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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
Sim	21	4,2	0,9	1,8	2,4	6,0
Não	33	6,6	1,1	2,2	4,4	8,8
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	420	84,0	1,6	3,2	80,8	87,2
Não sei / não me lembro	26	5,2	1,0	1,9	3,3	7,1
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

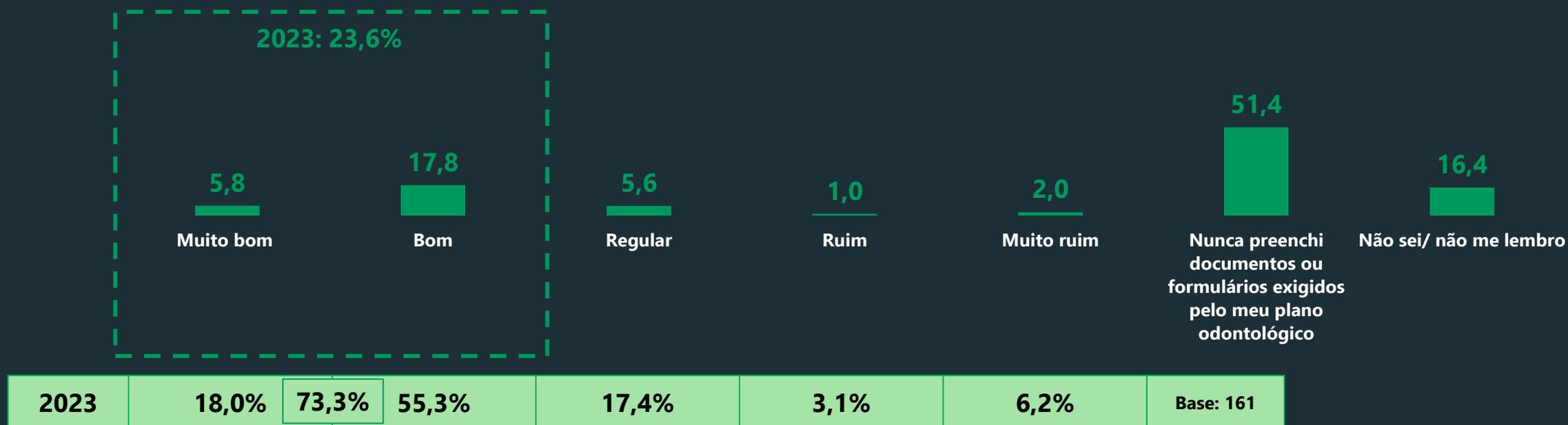
## CANAIS DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIOS

(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 %)**

**51,4%** dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e **16,4%** não se lembram de ter preenchido.

Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, **73,3% aprovam a facilidade (muito bom e bom).**



## CANAIS DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIOS

(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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
<b>TOP 2 BOXES</b>	<b>118</b>	<b>23,6</b>	<b>1,9</b>	<b>3,7</b>	<b>19,9</b>	<b>27,3</b>
Muito bom (5)	29	5,8	1,0	2,0	3,8	7,8
Bom (4)	89	17,8	1,7	3,4	14,4	21,2
<b>REGULAR (3)</b>	<b>28</b>	<b>5,6</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>	<b>3,6</b>	<b>7,6</b>
<b>BOTTOM 2 BOXES</b>	<b>15</b>	<b>3,00</b>	<b>0,8</b>	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	<b>4,5</b>
Ruim (2)	5	1,0	0,4	0,9	0,1	1,9
Muito ruim (1)	10	2,0	0,6	1,2	0,8	3,2
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	257	51,4	2,2	4,4	47,0	55,8
Não sei/ não me lembro	82	16,4	1,7	3,2	13,2	19,6
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

ODONTO

ODONTO

4

# AVALIAÇÃO GERAL

CLIENTES

**Unimed**  
Belo Horizonte

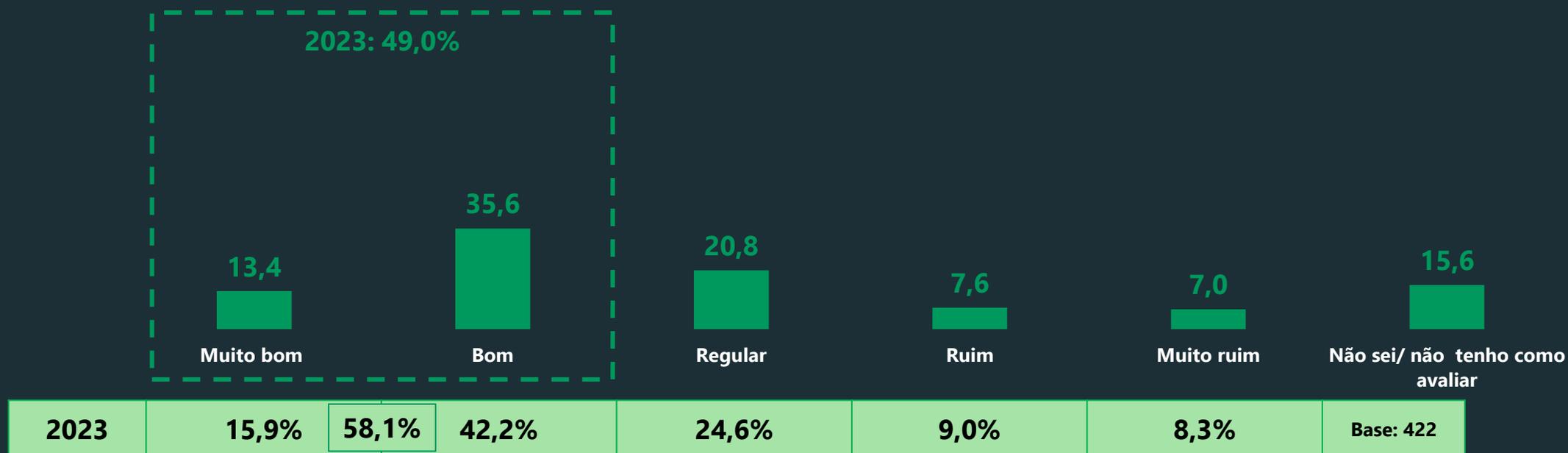
# AVALIAÇÃO GERAL: PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

(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 %)**

**49,0%** dos beneficiários avaliaram a Unimed-BH como um plano odontológico ótimo ou bom.

Entre os que souberam avaliar, a aprovação é de **58,1%**.



# AVALIAÇÃO GERAL: PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

(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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
<b>TOP 2 BOXES</b>	<b>245</b>	<b>49,0</b>	<b>2,2</b>	<b>4,4</b>	<b>44,6</b>	<b>53,4</b>
Muito bom (5)	67	13,4	1,5	3,0	10,4	16,4
Bom (4)	178	35,6	2,1	4,2	31,4	39,8
<b>REGULAR (3)</b>	<b>104</b>	<b>20,8</b>	<b>1,8</b>	<b>3,6</b>	<b>17,2</b>	<b>24,4</b>
<b>BOTTOM 2 BOXES</b>	<b>73</b>	<b>14,6</b>	<b>1,6</b>	<b>3,1</b>	<b>11,5</b>	<b>17,7</b>
Ruim (2)	38	7,6	1,2	2,3	5,3	9,9
Muito ruim (1)	35	7,0	1,1	2,2	4,8	9,2
Não sei/ não tenho como avaliar	78	15,6	1,6	3,2	12,4	18,8
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				

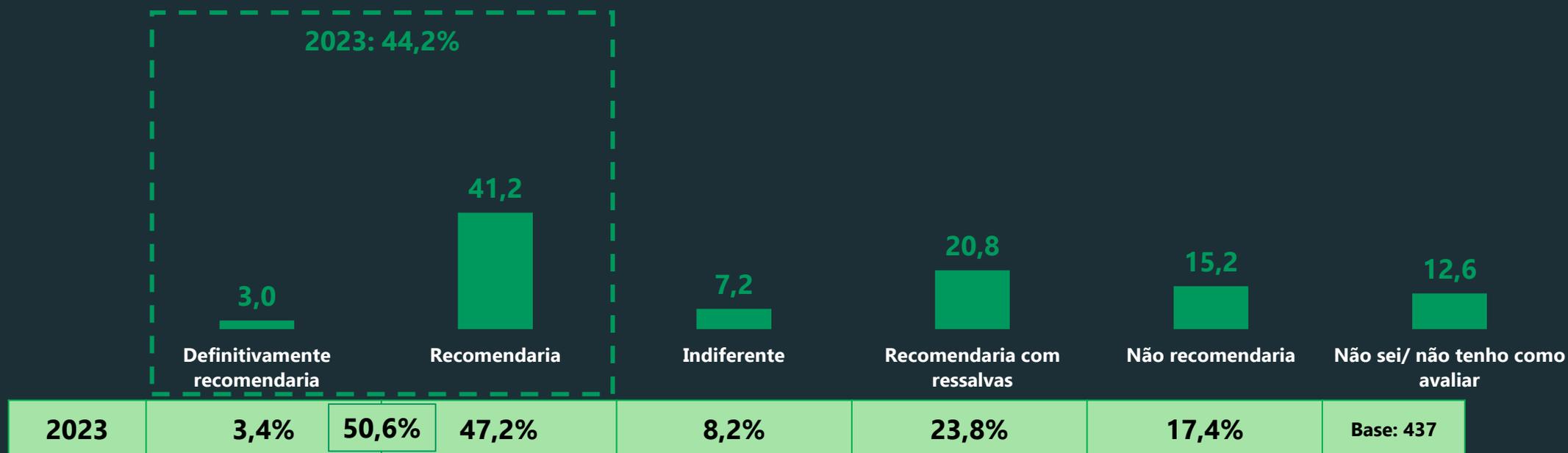
# AVALIAÇÃO GERAL: RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

(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 %)**

**44,2% dos beneficiários** declararam **que recomendariam** o plano odontológico a amigos ou familiares.

Entre os que souberam responder a essa pergunta, a recomendação é de **50,6%**.



# AVALIAÇÃO GERAL: RECOMENDAÇÃO DO PLANO ODONTOLÓGICO UNIMED BELO HORIZONTE

(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 %)**

	N	%	Erro Padrão	Margem de erro	Intervalo de confiança (95%)	
					Limite Inferior	Limite Superior
<b>TOP 2 BOXES</b>	<b>221</b>	<b>44,2</b>	<b>2,2</b>	<b>4,4</b>	<b>39,8</b>	<b>48,6</b>
Definitivamente recomendaria	15	3,0	0,8	1,5	1,5	4,5
Recomendaria	206	41,2	2,2	4,3	36,9	45,5
<b>INDIFERENTE</b>	<b>36</b>	<b>7,2</b>	<b>1,2</b>	<b>2,3</b>	<b>4,9</b>	<b>9,5</b>
<b>BOTTOM 2 BOXES</b>	<b>180</b>	<b>36,0</b>	<b>2,1</b>	<b>4,2</b>	<b>31,8</b>	<b>40,2</b>
Recomendaria com ressalvas	104	20,8	1,8	3,6	17,2	24,4
Não recomendaria	76	15,2	1,6	3,1	12,1	18,3
Não sei/ não tenho como avaliar	63	12,6	1,5	2,9	9,7	15,5
<b>Base</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>				



## DOS ENTREVISTADOS AVALIAM POSITIVAMENTE O PLANO ODONTOLÓGICO

MUITO BOM

13%

BOM

36%

Média: 3,48



## DOS ENTREVISTADOS RECOMENDARIAM O PLANO ODONTOLÓGICO

DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA

3%

RECOMENDARIA

41%

Média: 2,95

Base: Total da Amostra – 500 entrevistas | Margem de erro: 4 p.p.

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 %**)

## EM RESUMO...

	ITENS AVALIADOS	AVALIAÇÃO DOS CLIENTES							% de respostas Positivas
ATENÇÃO À SAÚDE	Frequência → Cuidados de saúde	Sempre: 25,4%	A maioria das vezes: 12,4%	Às vezes: 22,0%	Nunca: 9,4%	-	Não se aplica: 28,8%	Não sabe/não lembra: 2,0%	37,8% (54,6% sobre aqueles que procuraram cuidados odontológicos)
	Frequência → Atenção imediata	Sempre: 13,6%	A maioria das vezes: 3,8%	Às vezes: 7,2%	Nunca: 9,0%	-	Não se aplica: 64,6%	Não sabe/não lembra: 1,8%	17,4% (51,8% sobre aqueles que precisaram de atenção imediata)
	Recebimento de comunicação do plano odontológico /Convite / esclarecimentos/ exames preventivos)	Sim: 8,2%	Não: 77,6%	-	-	-	-	Não sabe/não lembra: 14,2%	8,2% (9,6% excluindo não sabe/não lembra)
	Avaliação → Atenção em saúde	Muito bom: 18,0%	Bom: 31,0%	Regular: 9,6%	Ruim: 3,6%	Muito ruim: 3,4%	Não se aplica: 29,6%	Não sabe/não lembra: 4,8%	49,0% (74,7% sobre aqueles que utilizaram algum atendimento)
	Avaliação ao acesso a lista de prestadores de serviço	Muito bom: 11,4%	Bom: 26,2%	Regular: 17,6%	Ruim: 9,2%	Muito ruim: 8,4%	Não se aplica: 21,0%	Não sabe/não lembra: 6,2%	37,6% (51,7% sobre aqueles que acessaram a lista)
CANAIS DE ATENDIMENTO	Avaliação → Canais de atendimento	Muito bom: 9,2%	Bom: 29,4%	Regular: 15,0%	Ruim: 5,2%	Muito ruim: 3,4%	Não se aplica: 31,4%	Não sabe/não lembra: 6,4%	38,6% (62,1% sobre aqueles que utilizaram os canais de atendimento)
	Reclamação e demanda resolvida	Sim: 4,2%	Não: 6,6%	-	-	-	Não se aplica: 84,0%	Não sabe/não lembra: 5,2%	4,2% (38,9% sobre aqueles que fizeram reclamação)
	Facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários	Muito bom: 5,8%	Bom: 17,8%	Regular: 5,6%	Ruim: 1,0%	Muito ruim: 2,0%	Não se aplica: 51,4%	Não sabe/não lembra: 16,4%	23,6% (73,3% sobre aqueles que avaliaram a pergunta)
AVALIAÇÃO GERAL	Avaliação geral do plano	Muito bom: 13,4%	Bom: 35,6%	Regular: 20,8%	Ruim: 7,6%	Muito ruim: 7,0%	Não sabe/não tem como avaliar: 15,6%	-	49,0% (58,1% sobre os que responderam à pergunta)
	Recomendação do plano para amigos e familiares	Definitivamente recomendaria: 3,0%	Recomendaria: 41,2%	Indiferente: 7,2%	Recomendaria com ressalvas: 20,8%	Não recomendaria: 15,2%	Não sabe/não tem como avaliar: 12,6%	-	44,2% (50,6% sobre os que responderam à pergunta)

## CONCLUSÕES

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

- 37,8% 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 54,6%. → 28,8% dos usuários não procuraram serviços odontológicos da Unimed BH nesse período.
- 17,4% 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 51,8%. → 64,6% não buscaram esse tipo de atendimento.
- 49,0% avaliaram positivamente a atenção recebida pelo plano odontológico e 29,6% não buscaram atendimento. Entre os que foram atendidos pelo plano, a aprovação é de 74,7%.
- 37,6% aprovaram a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano e 21,0% não conseguiram avaliar (não se aplica). Entre os que acessaram a lista, a avaliação positiva é de 51,7%.
- 38,6% dos beneficiários do plano odontológico da Unimed-BH estão satisfeitos com os canais de atendimento (acesso e informações recebidas). → 62,1% entre aqueles que utilizaram os canais de atendimento.
- Apenas 8,2% receberam alguma comunicação do plano odontológico (Convite/ esclarecimentos/ exames preventivos). A grande maioria não foi abordada (77,6%). → 9,6% excluindo não sabe / não lembra.
- 84,0% dos beneficiários informaram não ter realizado reclamação para a Unimed BH nos 12 meses anteriores à pesquisa. Entre os que o fizeram, 38,9% afirmaram que a demanda foi resolvida, enquanto 61,1% responderam o contrário.
- 51,4% dos beneficiários entrevistados declaram não ter preenchido documentações do plano e 16,4% não se lembram de ter preenchido. Entre os que realizaram essa atividade de preencher documentos ou formulários exigidos pelo plano, 73,3% aprovam a facilidade (muito bom e bom).

## CONCLUSÕES

- Por fim, 49,0% avaliaram como muito bom e bom o seu plano odontológico. → 58,1% entre os que souberam responder a esse questionamento.
- 44,2% dos beneficiários recomendariam o seu plano odontológico Unimed BH a um amigo ou familiar. Os demais, 43,2% dos beneficiários, se dividem entre não recomendariam o plano de saúde da Unimed BH, que recomendariam com cautela ou são indiferentes. → Entre os que responderam a essa questão, excluindo quem não sabe, a taxa de recomendação é de 50,6%.



**OBRIGADO**